

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KECAMATAN KATINGAN HULU
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi Kegiatan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kecamatan KATINGAN HULU sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Katingan Hulu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan KATINGAN HULU dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan KATINGAN HULU adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM D Kecamatan KATINGAN HULU, yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. **Kompetensi Pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan Prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Kecamatan KATINGAN HULU pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 17 Juni 2025 s/d 15 November 2025. Namun dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi dalam waktu batas waktu survei berakhir maka survei tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Katingan Hulu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Katingan Hulu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 57 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 50 orang.

Beranda

Master Data

Layanan

Survei

Hasil

Pengajuan Hasil

Beranda > Unsur List

Daftar Unsur

Status: Finished

Perhitungan Sampel

Hasil Perhitungan

Jumlah Populasi (N)	57
Jumlah Sampel (n)	50

Ubah Data

Berdasarkan perhitungan, untuk populasi sebanyak 57 orang, Anda membutuhkan minimal 50 responden.

Informasi Survey

<http://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-68367540EDFBF>

Buka Link

Kode Unik Survey

SURVEY-68367540EDFBF

Unduh Panduan Instalasi Widget

QR Code Survey



Download QR Code

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	28	56%
		PEREMPUAN	22	44%
2	USIA	17-30	26	52%
		31-40	10	20%
		41-50	8	16%
		51-60	6	2%
		61-70	0	0%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0,00%
		SLTP	1	2,00%
		SLTA	44	88,00%
		DIII	0	0,00%
		SI	5	10,00%
		S2	0	0,00%
4	PEKERJAAN	PELAJAR / MAHASISWA	26	52%
		PERANGKAT DESA	22	44%
		LAINNYA	2	4%
5	JENIS LAYANAN	SKTM	26	52,00%
	YANG DITERIMA	DANA DESA	23	46,00%
		IJIN KERAMAIAAN	1	2,00%
		KEPENDUDUKAN	0	0%

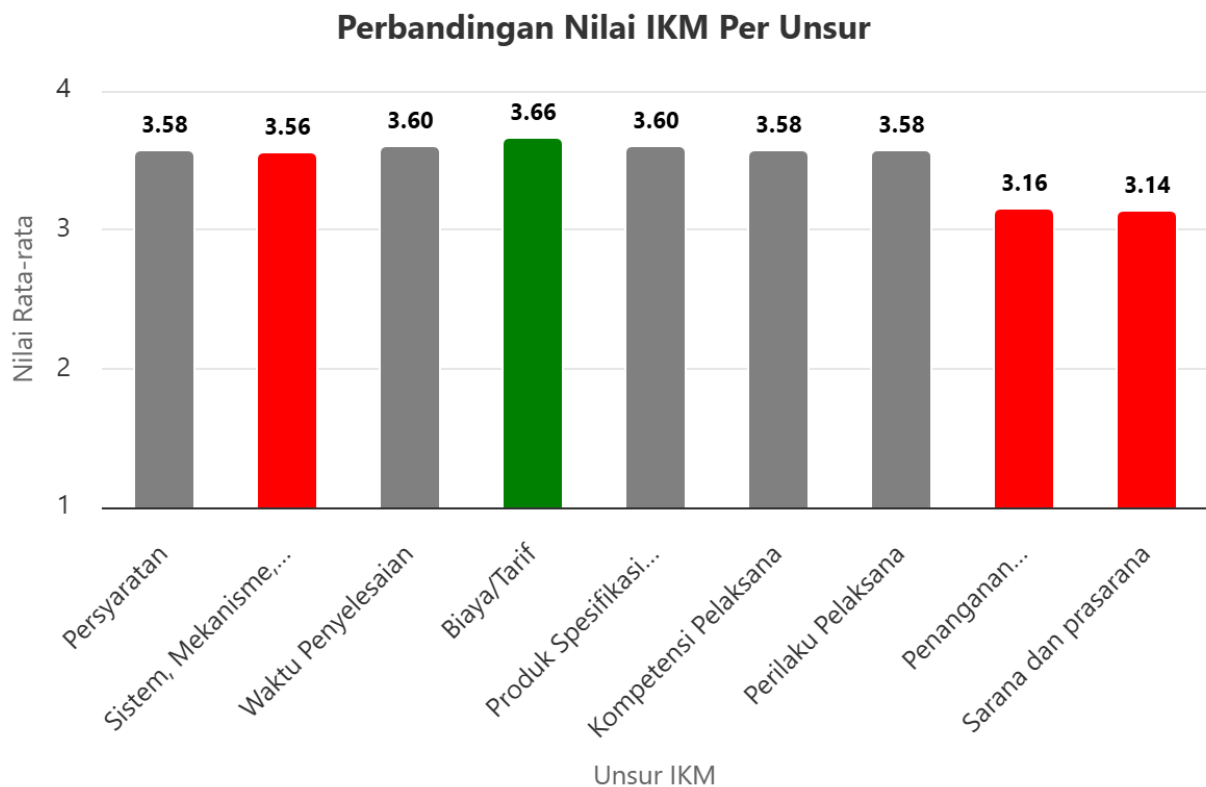
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,58	3,56	3,60	3,66	3,60	3,58	3,58	3,16	3,14
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	87,30 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nilai 3,56 kemudian unsur Penanganan Pengaduan saran dan Masukan dengan nilai 3,16 dan unsur Sarana dan prasarana dengan nilai 3,14 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,66 kemudian unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,60 dan unsur Produk Spesifikasi dengan Nilai 3,60.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang Sistem, mekanisme, dan prosedur.
2. Kurang tersedianya Petugas yang menangani Penanganan Pengaduan saran dan Masukan.
3. Kurangnya sarana dan prasarana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

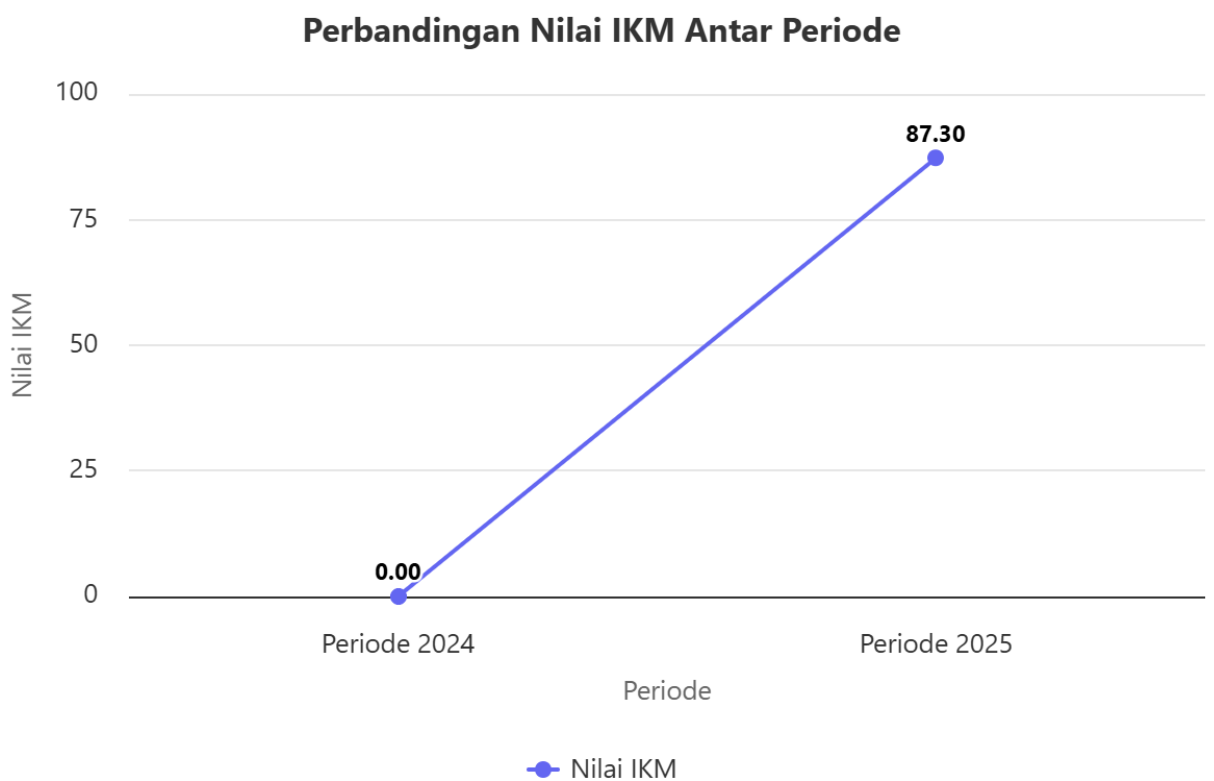
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat untuk menjadi bahan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Katingan Hulu. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			SM I	SM II	
1.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Mempublikasi kan prosedur pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Mengevaluasi SOP pelayanan 		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
2.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana - Perlu adanya penambahan SDM yang berkualitas. 		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
3.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Mempublikasi kan persyaratan pelayanan 		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Katingan Hulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Pada tahun 2025 dalam menerima pelayanan publik dari Kecamatan Katingan Hulu.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Katingan Hulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 87,30.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, unsur Penanganan Pengaduan saran dan Masukan dan unsur Sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif, unsur Waktu Penyelesaian, dan unsur unsur Produk Spesifikasi.

Kabupaten Katingan, Desember 2025



CAMAT KATINGAN HULU

[Handwritten Signature]
RAKAT PRIBADI, S.Hut., M.Si
Penata Tingkat I
NIP. 19820608 201402 1 002

LAMPIRAN

1. KUESIONER

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN KATINGAN**

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00-12.00 WIB
 13.00-17.00 WIB

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA..... (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

2. HASIL PENGOLAHAN DATA

Sample Minimal	=	50
Populasi	=	57
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	50
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	28	56,00%
Perempuan	22	44,00%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	0	0,00%
SLTP/SMP	1	2,00%
SLTA/SMA/SMK	44	88,00%
D/III	0	0,00%
S1	5	10,00%
S2	0	0,00%
Lainnya	0	0,00%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	0	0,00%
PPPK	0	0,00%
TNI/POLRI	0	0,00%
Swasta	0	0,00%
Wirausaha	0	0,00%
Pelajar/Mahasiswa	26	52,00%
Freelancer	0	0,00%
Petani/Nelayan	0	0,00%
Ibu Rumah Tangga	0	0,00%
Perangkat Desa	22	44,00%
Pensiunan	0	0,00%
Tidak Bekerja	0	0,00%
Lainnya	2	4,00%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	0	0,00%
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	26	52,00%
ADMINISTRASI DANA DESA	23	46,00%
PERIZINAN KERAMAIAAN	1	2,00%

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kecamatan Katingan Hulu
: ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
ADMINISTRASI DANA DESA
PERIZINAN KERAMAIAAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
16	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai /Unsur	179	178	180	183	180	179	179	158	157	
NRR /Pertanyaan	3,58	3,56	3,6	3,66	3,6	3,58	3,58	3,16	3,14	
NRR /Pertanyaan	0,397	0,395	0,4	0,406	0,4	0,397	0,397	0,351	0,349	
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	B	B	
IKM Unit Pelayanan								*)	**)	
								3,492	87,3	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur (lanjutan) = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,56
U3	Waktu Penyelesaian	3,6
U4	Biaya/Tarif	3,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,6
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58
U7	Perilaku Pelaksana	3,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16
U9	Sarana dan prasarana	3,14

IKM UNIT PELAYANAN : 87,3

MUTU PELAYANAN : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	42	44	40	34	40	42	42	84	86
Sangat Baik	58	56	60	66	60	58	58	16	14
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	21	22	20	17	20	21	21	42	43
Sangat Baik	29	28	30	33	30	29	29	8	7
Total Responden	50	50	50	50	50	50	50	50	50

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Biaya/Tarif	3,66
U3	Waktu Penyelesaian	3,6
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,6
U1	Persyaratan	3,58
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58
U7	Perilaku Pelaksana	3,58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,56
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16
U9	Sarana dan prasarana	3,14

3. DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025







**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KATINGAN HULU
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 50 Orang

Jenis Kelamin: L=28 P=22

NILAI IKM

87.30

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.58
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.56
Waktu Penyelesaian	3.60
Biaya/Tarif	3.66
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.60
Kompetensi Pelaksana	3.58
Perilaku Pelaksana	3.58
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.16
Sarana dan prasarana	3.14

PERIODE SURVEI: 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
PENILAIAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN



Rizki Samudra Katingan Hulu
KABUPATEN KATINGAN,
KAKAT PRIBADI, S.HUT., M.Si

BerAKHLAK # bangga
melayani
bangsa

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025**



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN KATINGAN HULU**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka perlu disusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kecamatan Katingan Hulu tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2025

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Semester II	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,58	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,56	A
3	Waktu Penyelesaian	3,6	A
4	Biaya/Tarif	3,66	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,6	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	A
7	Perilaku Pelaksana	3,58	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,16	B
9	Sarana dan Prasarana	3,14	B

Berkaca pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah dari pada unsur yang lain. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah.

Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			SM 1	SM 2	
1	Unsur 8	1.1 Mengelola sarana pengaduan yang ada, terkhusus melalui online/media sosial		√	Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan
2	Unsur 9	2.1 Meningkatkan Sarana dan Prasarana		√	Seksi Pembangunan

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Mengelola sarana pengaduan yang ada, terkhusus melalui online/media sosial	Dalam proses	Memaksimalkan sarana pengaduan yang ada		Banyak masyarakat yang masih belum menguasai teknologi digital
2	1.1 Meningkatkan Sarana dan Prasarana	Dalam proses	Pengadaan Sarana dan Prasarana		Keterbatasan Akses

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Katingan Hulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).
2. Survei Kepuasan Masyarakat beserta tindak lanjut dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Katingan Hulu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kabupaten Katingan, Desember 2025



CAMAT KATINGAN HULU,

KAKAT PRIBADI, S.Hut., M.Si
Penata Tingkat I
NIP. 19820608 201402 1 002