

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS SOSIAL
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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
1. Publikasi Survei.....	13
2. Kuesioner	14
3. Hasil Pengolahan Data.....	15
4. Dokumentasi Pengisian SKM	15
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia 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 Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 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 Dinas Sosial Kabupaten Katingan 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat pada Tahun 2025. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 juga 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

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
- Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Katingan.

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Dinas Sosial Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Katingan Nomor : 400.9/1291/DINSOS/XII/2025 tanggal 23 Desember 2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Katingan Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Pemerintah Kabupaten Katingan dimana pengguna layanan akan mengisi kuesioner elektronik yang linknya disebarakan melalui media sosial Dinas Sosial Kabupaten Katingan atau melalui *WhatsApp* pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Katingan, 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. **Penganganan 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 Dinas Sosial Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link elektronik-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) dan hasilnya diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan cara ini penerima layanan secara aktif dapat melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada tanggal 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei tersebut ditutup.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya (Tahun 2024), jumlah populasi penerima layanan Dinas

Sosial Kabupaten Katingan adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 80 orang.

TEBEL KREJICIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	24	30,00 %
		PEREMPUAN	56	70,00 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	19	23,75 %
		SLTP	7	8,75 %
		SLTA	33	41,25 %
		DIII	0	0,00 %
		SI	16	20,00 %
		S2	0	0,00 %
		Lainnya	2	2,50 %
3	PEKERJAAN	PNS	5	6,25 %
		PPPK	6	7,50 %
		TNI/POLRI	0	0,00 %
		Swasta	10	12,50 %
		Wirausaha	1	1,25 %
		Pelajar/Mahasiswa	10	12,50 %
		Freelancer	0	0,00 %
		Petani/Nelayan	8	10,00 %
		Ibu Rumah Tangga	35	43,75 %
		Perangkat Desa	1	1,25 %
		Pensiunan	0	0,00 %
		Tidak Bekerja	1	1,25 %
		Lainnya	3	3,75 %
4	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	Pelayanan Fakir Miskin	58	72,50 %

		Pelayanan Rehabilitasi Sosial	22	27,50 %
		Pelayanan ODGJ	0	0,00 %

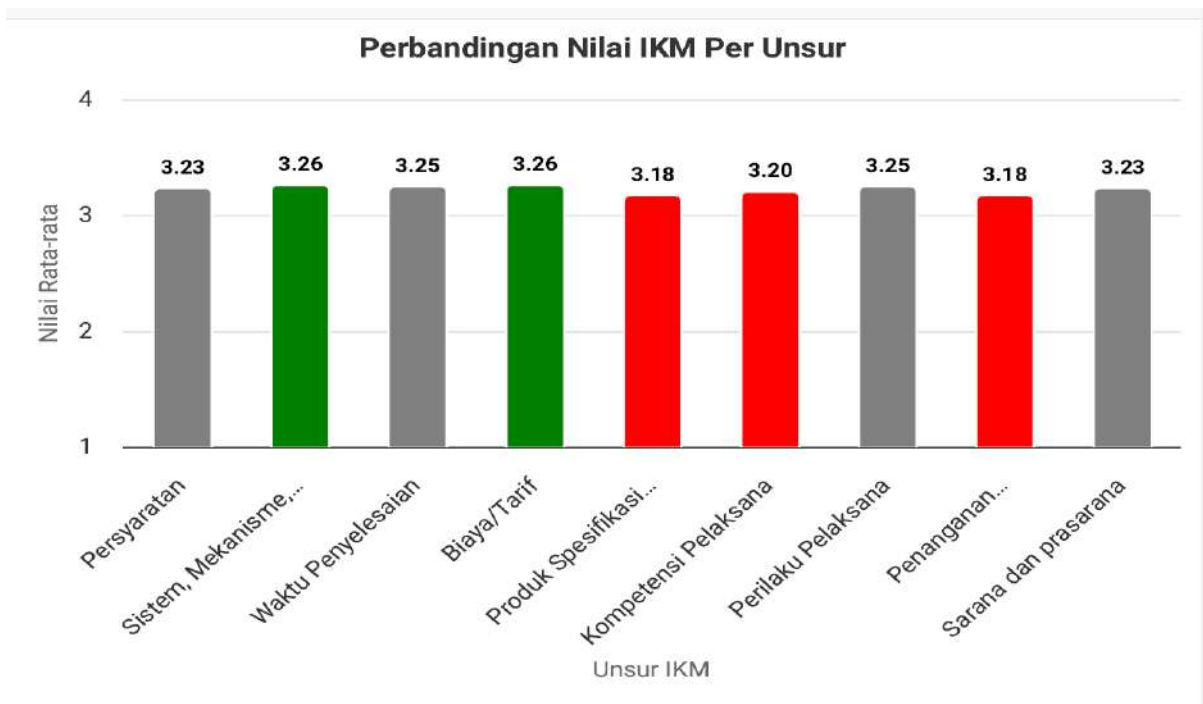
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,23	3,26	3,25	3,26	3,18	3,2	3,25	3,18	3,23
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80,53 (Baik)								

Gambar 3.1 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,18, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,20 dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,18.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 3,26 dan unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,26

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

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan banyak belum diketahui masyarakat karena masih kurang dipublikasi dan kurangnya pemanfaatan layanan digital, sehingga pelayanan masih banyak bergantung pada tatap muka.
- Kompetensi Pelaksana, yaitu tidak semua petugas memahami seluruh jenis layanan sehingga masyarakat harus berpindah-pindah meja untuk mencari informasi
- Kurangnya fasilitasi untuk penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan.

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 Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Dinas Sosial untuk Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan brosur/leaflet informasi layanan yang lebih jelas dan lengkap. • Publikasi alur layanan melalui media sosial, website, dan papan informasi. 		√	<ul style="list-style-type: none"> - Sekretaris Dinas - Kepala Bidang terkait (Penanganan Fakir Miskin, Rehsos, Pemberdayaan, dan Linjamsos)
2.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan peningkatan kapasitas pegawai mengenai regulasi terbaru program kesejahteraan sosial. • Pemetaan kompetensi pegawai dan penempatan sesuai bidang tugas 		√	<ul style="list-style-type: none"> - Sekretaris Dinas - Kasubbag Umum dan Kepegawaian - Kepala Bidang terkait (Penanganan Fakir Miskin, Rehsos, Pemberdayaan, dan Linjamsos)
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan sosialisasi layanan pengaduan, saran dan masukan atas layanan melalui media sosial 		√	<ul style="list-style-type: none"> - Sekretaris Dinas - Kepala Bidang terkait (Penanganan Fakir Miskin, Rehsos, Pemberdayaan, dan Linjamsos) - Admin Media Sosial

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 kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan grafik diatas, ada kecenderungan penurunan nilai kepuasan masyarakat atas layanan Dinas Sosial Kabupaten Katingan dari nilai indeks 91,59 (sangat baik) pada tahun 2024 menjadi baik pada tahun 2025 dengan indeks 80,53.

Sekalipun masih dalam kategori yang baik, namun penurunan ini perlu menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Katingan.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 80,53.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang berada pada skala Sangat Baik.
3. Unsur dengan nilai terendah dan perlu ditindaklanjuti adalah produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Kasongan, 18 November 2025



Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Katingan,

di ROBERTUS PAMURYANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19681119 200003 1 003

LAMPIRAN

1. PUBLIKASI SURVEI



2. KUESIONER

**Index Kepuasan Masyarakat
Dinas Sosial**
Periode : 2025

Identitas Survey Saran Selesai

Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Nama Lengkap

Email

Nomor Telepon

**Index Kepuasan Masyarakat
Dinas Sosial**
Periode : 2025

Identitas Survey Saran Selesai

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Identitas Survey Saran Selesai

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya

**Index Kepuasan Masyarakat
Dinas Sosial**
Periode : 2025

Identitas Survey Saran Selesai

Kritik dan Saran

Kritik dan Saran Anda

Tuliskan kritik dan saran Anda untuk peningkatan layanan kami

Sebelumnya

Selanjutnya

3. HASIL PENGOLAHAN DATA

(Terlampir pada halaman terakhir laporan ini).

4. DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



5. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TAHUN SEBELUMNYA

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS SOSIAL**

KASONGAN

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 Dinas Sosial Kabupaten Katingan tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,56	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	B
3	Waktu Penyelesaian	3,69	A
4	Biaya/Tarif	3,99	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,40	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	A
7	Perilaku Pelaksana	3,66	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,53	A
9	Sarana dan Prasarana	4,00	A

Berkaca pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah daripada 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 ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:




Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.1 Melakukan sosialisasi mengenai produk-produk pelayanan yang ada pada Dinas Sosial 1.2 Rutin mempublikasikan produk-produk layanan pada media sosial/PPID		√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Mengevaluasi Persyaratan yang ada 2.2 Rutin mempublikasikan informasi tentang pengajuan persyaratan pelayanan agar memudahkan pengguna layanan		√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

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	<p>.1 Melakukan sosialisasi mengenai produk-produk pelayanan yang ada pada Dinas Sosial</p> <p>1.2 Rutin mempublikasikan produk-produk layanan pada media sosial/PPID</p>	Sudah (Tgl. 14 Agustus 2025)	Melakukan sosialisasi mengenai produk-produk layanan kepada masyarakat secara tatap muka, dikarenakan banyak masyarakat yang belum menguasai teknologi digital.		Banyak masyarakat yang masih belum menguasai teknologi digital

2	<p>2.1 Mengevaluasi Persyaratan yang ada</p> <p>2.2 Rutin mempublikasikan informasi tentang pengajuan persyaratan pelayanan agar memudahkan pengguna layanan</p>	Sedang Proses (Tgl. 27 Oktober 2025)	Akan dilaksanakannya evaluasi persyaratan-persyaratan bagi pengguna layanan, dan rutin mempublikasikan informasi tentang pengajuan persyaratan pelayanan kepada masyarakat.	  	Banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk penggunaan layanan.
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Sosial Kabupaten Katingan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 70% (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 Dinas Sosial Kabupaten Katingan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kasongan, 10 November 2025



Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Katingan,

dr. ROBERTUS PAMURYANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19681119 200003 1 003



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS SOSIAL KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 80 Orang

Jenis Kelamin: L=24 P=56

NILAI IKM

80.53

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.23
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.26
Waktu Penyelesaian	3.25
Biaya/Tarif	3.26
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18
Kompetensi Pelaksana	3.20
Perilaku Pelaksana	3.25
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.18
Sarana dan prasarana	3.23

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



KERACA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KATINGAN,

ib. K. Jus. Pamuryanto M.Si

BerAKHLAK
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK

**#bangga
melayani
bangsa**



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
DINAS SOSIAL**

Jl. A.Yani Komplek Perkantoran Pemda, Kelurahan Kasongan Lama, Kecamatan Katingan Hilir
Website: <https://dinsos.katingankab.go.id> Email: dinassosialkatingan@gmail.com

KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 400.9/1291/DINSOS/XII/2024**

TENTANG

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KATINGAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Katingan Tahun 2025 perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diperlukan tim pelaksana;

c. bahwa mempertimbangkan huruf a dan huruf b diatas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Katingan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4180);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587). Sebagaimana telah

berapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);
9. Peraturan Bupati Katingan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Katingan.
10. Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2025.
- KESATU : Menunjuk nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai tim pelaksana survei kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Katingan Tahun 2025.
- KEDUA : Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat bertugas mempersiapkan pelaksanaan survei, mengolah data hasil survei dan menyusun laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Katingan.
- KETIGA : Laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Katingan dipublikasikan dalam bentuk dokumentasi/laporan kegiatan pada media elektronik maupun non elektronik.

- KEEMPAT : Laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Katingan dilaporkan secara berkala kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Up. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku mulai tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025 dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kasongan
pada tanggal : 23 Desember 2024



Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Katingan
Dr. ROBERTUS PAMURYANTO, M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19681119 200003 1 003

Tembusan kepada Yth. :

1. Bupati Katingan di Kasongan (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan.
Up. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.


LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KATINGAN

Nomor : 400.9/1291/DINSOS/XII/2024

Tanggal : 23 Desember 2024

TENTANG : TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2025

No	Nama/Pangkat/Golongan/NIP	Jabatan	Tugas dalam Tim
1.	dr. Robertus Pamuryanto, M.Si Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19681119 200003 1 003	Kepala Dinas Sosial	Pengarah
2.	Arianson, S.Pd Pembina Tingkat I (IV/b) NIP. 19710120 199108 1 001	Sekretaris Dinas Sosial	Koordinator / Ketua Tim Pelaksana
3.	Rupensiana Trista, SP Penata Tingkat I (III/d) NIP. 19761006 200904 2 001	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	Eva Setiawatie, S.E Penata Muda (III/a) NIP. 19840912 200604 2 006	Penata Layanan Operasional	Anggota
5.	Yepi Widya Pratiwi, S.M Penata Muda (IX) NI PPPK. 19990328 202421 2 003	Perencana Ahli Pertama	Anggota
6.	Normanita (PHL)	Pengadministrasi Umum	Anggota


Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Katingan
dr. ROBERTUS PAMURYANTO, M.Si
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19681119 200003 1 003

Nilai /Unsur	258	261	260	261	254	256	260	254	258
NRR /Pertanyaan	3,225	3,263	3,25	3,263	3,175	3,2	3,25	3,175	3,225
NRR /Pertanyaan	0,358	0,362	0,361	0,362	0,352	0,355	0,361	0,352	0,358
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Pelayanan									80,525
									3,221
									**)

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,23
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,26
U3	Waktu Penyelesaian	3,25
U4	Biaya/Tarif	3,26
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18
U6	Kompetensi Pelaksana	3,2
U7	Perilaku Pelaksana	3,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18
U9	Sarana dan prasarana	3,23

IKM UNIT PELAYANAN : 80,53

MUTU PELAYANAN : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik)

D (Sangat Baik)

: 65,00 - 76,60

: 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	11,25	0	0	0
Baik	697,5	663,75	675	663,75	742,5	697,5	675	742,5	697,5
Sangat Baik	202,5	236,25	225	236,25	157,5	191,25	225	157,5	202,5
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

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	1	0	0	0

Baik
Sangat Baik
Total Responden

62	59	60	59	66	62	60	66	62	66	62
18	21	20	21	14	17	20	14	14	14	18
8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,888888889	8,8888889

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,26
U4	Biaya/Tarif	3,26
U3	Waktu Penyelesaian	3,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,25
U1	Persyaratan	3,23
U9	Sarana dan prasarana	3,23
U6	Kompetensi Pelaksana	3,2
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18