

LAPORAN SKM TAHUN 2025



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KATINGAN

Jl.M.T. Haryono, Kompleks Perkantoran Kereng Humbang Kode Pos 74412
website : www.bkpsdm.katingankab.go.id,
email : bkpsdm@katingankab.go.id
KASONGAN



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

Jalan M.T. Haryono Komplek Perkantoran Kereng Humbang Kasongan
Kabupaten Katingan-Kalimantan Tengah
Kode Pos 74412 ☎ Telp. (0536) 4043612, Fax. (0536) 4043613
Website : www.bkpsdm.katingankab.go.id, email : bkpsdm@katingankab.go.id

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kepegawaian adalah bagian dari pelayanan publik, meskipun pelayanan diperuntukkan sebagian besar untuk pegawai di lingkungan organisasi. Secara umum, pengertian pelayanan administrasi kepegawaian adalah menyediakan segala macam yang diperlukan oleh pegawai termasuk pengurusan, pengaturan dan atau manajemen tentang kebijakan publik untuk masyarakat luas dan beberapa pihak yang berkepentingan dalam birokrasi pemerintah.

Pengguna layanan kepegawaian adalah publik dari Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yang wajib mendapat pelayanan yang terbaik, dimana salah satu tugas utama pemerintah adalah pelayanan umum atau *public service*. Meski demikian, sering kali layanan publik dikeluhkan masyarakat karena tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan pengguna layanan. Karena itu diperlukan standar sebagai ukuran baik dan buruknya kualitas pelayanan instansi pemerintah.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Katingan maka dibutuhkan pengukuran komprehensif yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dari penyelenggara pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat. Terutama pemenuhan kegiatan masyarakat atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif pemerintah Kabupaten Katingan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di wilayah. Tujuannya untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

2. Dasar hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (SKM UPPP);
- d. Instruksi Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Nomor : 100.34.2/I Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi e-SKM;
- e. Instruksi Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan Nomor : 800/1051/BKPSDM-1/VI/2025 Tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi e-SKM.

3. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survey Kepuasan masyarakat antara lain:

1. Mengetahui tingkat kinerja sebagai unit pelayanan secara berkala;
2. Sebagai Gambaran bagi masyarakat tentang kinerja Pelayanan kepegawaian;
3. Mengetahui kelemahan dan keunggulan untuk mengambil dan menetapkan keputusan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan;
4. Sebagai umpan balik dan mengukur secara berkala pelayanan yang telah dilaksanakan;
5. Mengetahui Indeks Kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia di Lingkup pemerintah Kabupaten Katingan.

B. PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

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 di Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan, yaitu :

- 1) Persyaratan ;
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
- 3) Waktu Penyelesaian;
- 4) Biaya/Tarif;
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
- 6) Kompetensi Pelaksana;
- 7) Perilaku Pelaksana;

- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ;
- 9) Sarana dan Prasarana.

3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, menggunakan media elektronik melalui link survey :

e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-6836754A936D1.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (Periode 2 Juni – 15 November 2025) tertentu yaitu (1 kali dalam 1 tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

4. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM tahun 2025 mengalami peningkatan dari tahun 2024 yaitu sebanyak 134 orang menjadi 250 orang.

C. Hasil Pengolahan Data

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 250 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JLH	PERSENTASE (%)
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	65	26%
		PEREMPUAN	185	74%
2.	USIA	18-20	4	2%
		21-30	51	20%
		31-40	117	47%
		41-50	68	27%
		51-60	10	4%

3.	PENDIDIKAN	SMP/SLTA/ LAINNYA	33	13%
		DIII	26	10%
		S1	177	71%
		S2	14	6%
4.	PEKERJAAN	PNS	140	56%
		PPPK	78	31%
		LAINNYA	32	13%
5.	JENIS LAYANAN	FASILITASI MAGANG/ PKL/ PRAKERIN UNTUK LEMBAGA/ INSTITUSI PENDIDIKAN	11	4,40%
		FASILITASI PENERIMAAN KUNJUNGAN BANCHMARKING/ STUDI LAPANGAN (BM/STULA)	5	2,00%
		PENGIRIMAN PELATIHAN DASAR CPNS DAN ORIENTASI PPPK	12	4,80%
		PENYELENGGARAAN PELATIHAN DASAR CPNS DAN ORIENTASI PPPK	17	6,80%
		PELATIHAN FUNGSIONAL DAN TEKNIS WEBINAR	6	2,40%
		PENGIRIMAN PELATIHAN TEKNIS DAN FUNGSIONAL	2	0,80%
		KENAIKAN PANGKAT PNS	39	15,60%
		PENGADAAN CALON ASN	11	4,40%

		PENYUSUNAN FORMASI PEGAWAI ASN	2	0,80%
		PENGELOLAAN KENAIKAN GAJI BERKALA	27	10,80%
		PENGELOLAAN PENUNJUKAN PEJABAT PELAKSANA TUGAS (PLT.)	0	0,00%
		PENGELOLAAN PENUNJUKAN PEJABAT PELAKSANA HARIAN (PLH.)	0	0,00%
		PELAKSANAAN PENILAIAN DAN PENGESAHAN PENILAIAN KINERJA PEGAWAI JABATAN PIMPINAN TINGGI / PIMPINAN UNIT KERJA MANDIRI	1	0,40%
		PERMOHONAN KETERANGAN PENDIDIKAN	11	4,40%
		PENYELESAIAN KASUS- KASUS KEPEGAWAIAN	11	4,40%
		PERMOHONAN TUGAS BELAJAR	17	6,80%
		PERMOHONAN SURAT PERNYATAAN TIDAK	1	0,40%
		PERNAH DIJATUHI HUKUMAN DISIPLIN		
		PERMOHONAN PEMBERIAN IZIN PERCERAIAN	0	0,00%
		PEMBERHENTIAN PNS DENGAN HAK PENSUN	2	0,80%

136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	2	3	3	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	4	4	3	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	4	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	3	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	3	4	4	4	3	3
167	3	1	1	1	4	4	4	3	3
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	4	3	3	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	3	3	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	3	3	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	3	3	3	3	4	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	4	3	3	4	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	4	3	4	3	4	3	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	4	4	4	4	3
188	4	3	3	3	4	3	4	3	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	3	3	4	3	3	3	3	3

195	4	3	4	4	4	3	4	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	4	3	4	4	4	3	3
203	3	3	3	3	3	3	4	3	3
204	4	4	4	3	4	4	4	4	4
205	4	3	3	3	3	4	3	3	3
206	4	3	3	3	3	4	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	4	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	3	4	4	4	4	3	3
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	4	4	4	4	3	3	4	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	4	4	4	3	3	4	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	3	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	3	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	3	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	3	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	3	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	3	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	870	868	869	873	877	889	890	876	877
NRR / P	3,48	3,472	3,476	3,492	3,508	3,556	3,56	3,504	3,508

NRR	0,386	0,385	0,386	0,388	0,389	0,395	0,395	0,389	0,389
/Pertanyaan									
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	A	A	B	B
								*)	**)
IKM Unit Pelayanan								3,502	87,55

Tabel 2. Nilai rata-rata per unsur

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,48
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur Pelayanan	3,47
3	Kecepatan Pelayanan / Waktu Penyelesaian	3,48
4	Kewajaran biaya / Tarif Pelayanan	3,49
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51
6	Kompetensi Pelaksana	3,56
7	Perilaku Pelaksana	3,56
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,50
9	Sarana dan prasarana	3,51

Keterangan

U1 - U9 : 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
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0.111

Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 87,55

Mutu

Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60ss

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. Tren Nilai SKM

Tabel 3. Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan menunjukkan tren peningkatan yang positif dari tahun 2024 menuju tahun 2025.

Pada tahun 2024, nilai IKM tercatat sebesar 83,11, yang masuk dalam kategori B (Baik). Angka ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah dinilai baik oleh masyarakat, meskipun masih terdapat sejumlah aspek yang memerlukan peningkatan, pada tahun 2025, IKM mengalami kenaikan signifikan menjadi 87,55. Kenaikan sebesar 4,44 poin ini menandakan adanya peningkatan kualitas layanan di berbagai unsur, seperti peningkatan kecepatan pelayanan, perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi pelaksana, serta perbaikan penanganan pengaduan, dengan nilai 87,55, pelayanan masih berada pada kategori B (Baik).

Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan sudah memberikan dampak nyata dan diapresiasi oleh para pengguna layanan.

Secara keseluruhan, grafik tren ini memperlihatkan bahwa Unit Pelayanan berhasil meningkatkan mutu pelayanannya dari tahun ke tahun, dan tren positif ini perlu terus dijaga untuk mencapai kategori layanan tertinggi.

Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, tren nilai IKM menunjukkan peningkatan yang signifikan. Tahun 2024 tercatat nilai IKM sebesar 83,11, sedangkan tahun 2025 meningkat menjadi 87,55. Dengan demikian, terjadi kenaikan sebesar: +4,44 poin kenaikan ini menggambarkan adanya komitmen perbaikan pelayanan yang dilakukan unit pelayanan selama setahun terakhir. Peningkatan ini juga menunjukkan bahwa berbagai langkah perbaikan yang dilaksanakan mulai memberikan hasil yang berdampak pada persepsi kepuasan masyarakat.

D. Analisis Hasil SKM

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas pelayanan, terdapat tiga unsur layanan yang memperoleh nilai terendah dan perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan. Pertama, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,47 menunjukkan bahwa alur pelayanan belum sepenuhnya dipahami atau dirasakan mudah oleh masyarakat. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa informasi mengenai tahapan layanan masih kurang jelas, prosedur terlalu panjang, atau sistem belum berjalan secara optimal sehingga menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan.

Unsur kedua yang juga mendapat penilaian rendah adalah Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,48 hal ini mengisyaratkan bahwa dokumen atau ketentuan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dianggap terlalu banyak, atau kurang tersosialisasi. Kondisi ini dapat menyebabkan masyarakat merasa kesulitan dalam mempersiapkan dokumen, sehingga memperlambat proses pelayanan secara keseluruhan.

Unsur ketiga adalah Kecepatan Pelayanan atau Waktu Penyelesaian, yang juga memperoleh nilai 3,48. Rendahnya nilai pada unsur ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat disebabkan oleh proses internal yang belum efisien, keterbatasan sumber daya, atau kendala teknis yang memperlambat alur pelayanan.

Secara keseluruhan, ketiga unsur ini menggambarkan bahwa masyarakat masih merasakan pelayanan belum berjalan secara cepat, jelas, dan mudah. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi standar pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif.

Sedangkan empat unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi menunjukkan bahwa terdapat aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik dan diapresiasi oleh masyarakat. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi pertama adalah Perilaku Pelaksana, dengan nilai 3,56. Nilai ini menggambarkan bahwa petugas dinilai memiliki sikap yang ramah, sopan, komunikatif, serta mampu memberikan pelayanan dengan etika yang baik. Masyarakat merasakan kenyamanan dalam berinteraksi dengan pelaksana layanan karena sikap profesional yang ditunjukkan selama proses pelayanan berlangsung.

Unsur kedua yang juga memperoleh nilai 3,56 adalah Kompetensi Pelaksana. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas dinilai cukup kompeten dalam memahami tugas dan tanggung jawabnya. Mereka mampu memberikan informasi yang akurat, memberikan solusi atas permasalahan, serta menguasai prosedur pelayanan dengan baik. Tingkat kompetensi yang baik ini turut membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selanjutnya, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,51 menunjukkan bahwa masyarakat menilai jenis produk layanan yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Produk layanan dinilai jelas, relevan, dan mampu menjawab keperluan masyarakat. Hal ini mencerminkan keberhasilan instansi dalam menyediakan layanan yang tepat sasaran dan mudah dipahami oleh pengguna.

Unsur keempat yang memiliki nilai 3,51 adalah Sarana dan Prasarana. Nilai ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia dinilai cukup memadai untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan. Baik dari sisi kebersihan, ketersediaan fasilitas fisik, maupun aksesibilitas ruang layanan, masyarakat menilai bahwa lingkungan pelayanan cukup mendukung dan layak untuk digunakan, berdasarkan survei dan evaluasi SKM, dapat ditarik beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori "Baik" (87,55) dengan tren peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya.
2. Unsur biaya, penanganan pengaduan, dan perilaku pelaksana menjadi unsur dengan nilai tertinggi, menunjukkan kekuatan unit dalam pelayanan yang transparan, responsif, dan humanis.
3. Unsur waktu penyelesaian, sarana prasarana, dan kejelasan produk layanan menjadi unsur terendah, yang harus menjadi fokus prioritas untuk dilakukan perbaikan dalam periode berikutnya.
4. Peningkatan nilai SKM dari 2024–2025 menunjukkan keberhasilan upaya perbaikan, namun evaluasi yang berkelanjutan tetap diperlukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Dengan memperkuat unsur terendah dan mempertahankan unsur dengan nilai tertinggi, unit pelayanan berpotensi untuk mencapai kategori pelayanan "Sangat Baik" (A) pada periode survei mendatang.

E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Analisis SKM

Berdasarkan temuan dari unsur-unsur pelayanan dengan nilai terendah dan tertinggi, perlu disusun langkah-langkah strategis untuk memperbaiki kekurangan sekaligus mempertahankan keunggulan pelayanan. Rencana tindak lanjut ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

1. Perbaikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Tindak lanjut:

- Melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan;
- Menyusun dan mempublikasikan alur layanan yang lebih ringkas dan mudah dipahami, baik melalui media cetak maupun digital;
- Mengembangkan atau memperbaiki sistem pelayanan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan;
- Memberikan pelatihan internal terkait SOP terbaru kepada seluruh petugas;
- Melakukan uji coba alur layanan yang disederhanakan dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna.

2. Penyempurnaan Persyaratan Pelayanan

Tindak lanjut:

- Meninjau kembali semua persyaratan dan mengurangi dokumen yang tidak relevan;
- Menyusun daftar persyaratan yang lebih jelas, terstruktur, dan mudah diakses oleh Masyarakat;
- Memperluas kanal sosialisasi, seperti media sosial, website, banner, dan brosur;
- Menyediakan contoh dokumen atau template untuk memudahkan masyarakat memenuhi persyaratan;
- Melakukan survei lanjutan untuk mengetahui persyaratan mana yang paling membingungkan bagi masyarakat.

3. Peningkatan Kecepatan Pelayanan / Waktu Penyelesaian

Tindak lanjut:

- Melakukan evaluasi alur internal untuk mengidentifikasi hambatan proses (*bottleneck*);
- Mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mempercepat alur kerja;
- Menyediakan *tracking system* bagi masyarakat untuk memantau status permohonan mereka;

4. Penguatan dan Pelestarian Unsur dengan Nilai Tertinggi

Empat unsur dengan nilai tertinggi perlu dipertahankan dan diperkuat sebagai modal keunggulan pelayanan.

a. Perilaku Pelaksana

- Memberikan penghargaan bagi petugas dengan pelayanan terbaik;
- Melaksanakan pelatihan secara berkala;
- Menyediakan kanal pengaduan dan apresiasi guna memantau perilaku pelaksana atau dapat dilakukan melalui SPAN LAPOR.

b. Kompetensi Pelaksana

- Menyelenggarakan pelatihan teknis;
- Memberikan akses ke materi dan pembaruan regulasi terbaru.

c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Melakukan evaluasi berkala terhadap relevansi layanan yang diberikan;
- Mengembangkan inovasi pelayanan sesuai kebutuhan Masyarakat;
- Menyederhanakan deskripsi produk layanan agar mudah dipahami.

d. Sarana dan Prasarana

- Melakukan pemeliharaan rutin terhadap seluruh fasilitas pelayanan;
- Meningkatkan aksesibilitas layanan untuk kelompok rentan (difabel, lansia, ibu hamil);
- Mengembangkan fasilitas berbasis teknologi untuk mendukung kenyamanan dan efisiensi layanan.

5. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Untuk memastikan tindak lanjut berjalan efektif:

- Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk memantau perkembangan tiap unsur;
- Menyusun laporan progres tindak lanjut tiap triwulan;
- Menetapkan tim pengawas peningkatan kualitas pelayanan;
- Melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi melalui forum konsultasi publik.

Rencana tindak lanjut ini diharapkan mampu memperbaiki unsur-unsur yang masih lemah serta mempertahankan aspek layanan yang sudah berjalan baik, sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi SKM, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah menunjukkan aspek-aspek positif, terutama pada perilaku petugas, kompetensi pelaksana, kejelasan produk layanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Keempat unsur tersebut memperoleh nilai tertinggi dan menjadi unsur keunggulan yang perlu dipertahankan serta terus ditingkatkan, karena berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang profesional, ramah, dan nyaman bagi masyarakat.

Namun demikian, terdapat tiga unsur yang memerlukan perhatian serius, yaitu sistem/mechanisme/prosedur layanan, persyaratan layanan, serta kecepatan/waktu penyelesaian. Rendahnya nilai pada ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi hambatan dalam memahami


alur pelayanan, memenuhi persyaratan, dan memperoleh pelayanan secara cepat. Kondisi ini menegaskan perlunya perbaikan mendalam terhadap kejelasan informasi, penyederhanaan proses, serta peningkatan efisiensi internal.

Rencana tindak lanjut yang disusun memberikan arah strategis untuk mengatasi kekurangan sekaligus memperkuat keunggulan pelayanan. Langkah-langkah yang dirancang meliputi penyederhanaan prosedur, perbaikan sistem berbasis teknologi, peningkatan kapasitas petugas, penyempurnaan persyaratan, percepatan waktu pelayanan, serta peningkatan sarana dan prasarana. Selain itu, monitoring dan evaluasi berkelanjutan menjadi bagian penting untuk memastikan bahwa setiap upaya perbaikan berjalan efektif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, implementasi rencana tindak lanjut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan, menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan responsif, serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juni hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **87,55** dengan Mutu Pelayanan B (Baik).

Kasongan, November 2025

Plt. Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Katingan,

Marjuni, S.I.P.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197703052006041009

LAMPIRAN

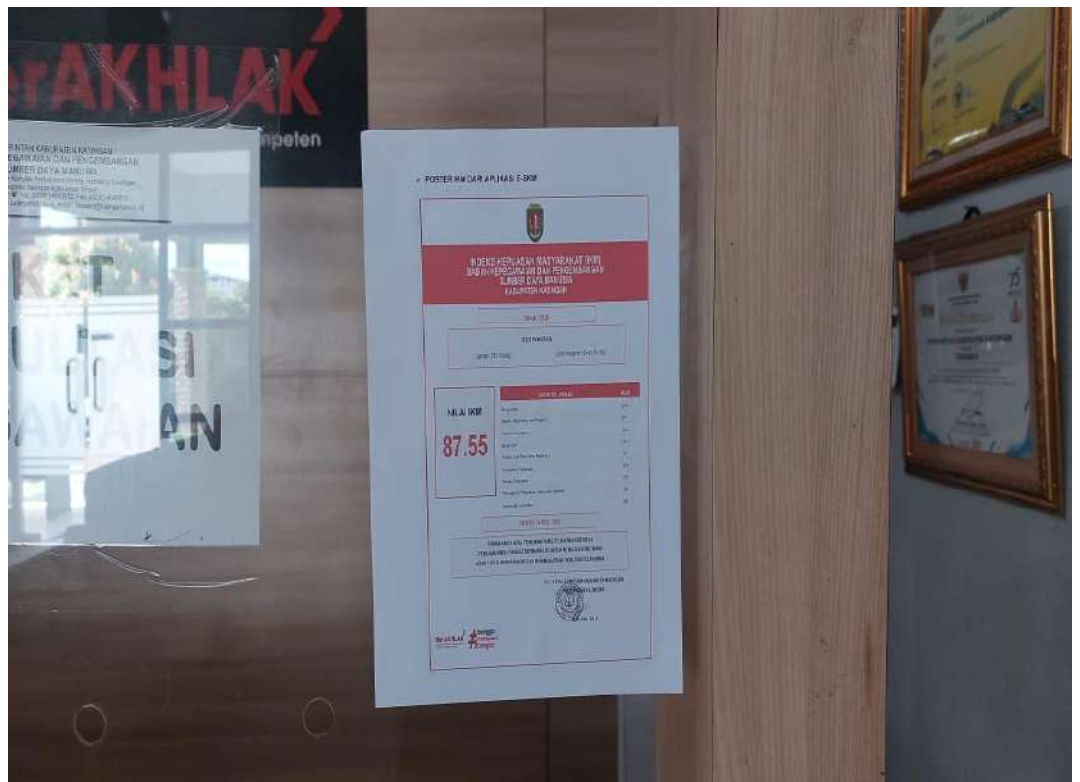
➤ PUBLIKASI POSTER IKM MELALUI MEDIA SOSIAL BKPSDM KABUPATEN KATINGAN



bkpsdmkatingan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan.

Terima kasih untuk masyarakat Katingan yang telah memberikan penilaian dan masukan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan. Kami akan terus

➤ **DOKUMENTASI POSTER IKM DITEMPEL DI RUANG PELAYANAN**





SKM BKPSDM KAB . KATINGAN



SCAN HERE



Atau diakses melalui link :
<http://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-6836754A936D1>

The screenshot shows the 'Surveys' administration page in a web browser. The address bar shows 'e-skm.katingankab.go.id/surveysadmin'. The page has a sidebar with navigation options: Dashboard, Laporan, Survey, Hasil, and Pengaturan Hasil. The main content area is titled 'Pengaturan Survei' and includes a 'Detail' section with 'Jumlah Partisipasi' (700) and 'Jumlah Kompetisi' (100). Below this is the 'Informasi Survei' section, which includes a 'Waktu Mulai Survei' (SURVEY-6836754A936D1) and a QR code. A table at the bottom lists survey items with columns for 'No', 'Nama Item', 'Detail', 'Grafik', 'Partisipasi', and 'Hasil'.

No	Nama Item	Detail	Grafik	Partisipasi	Hasil
1	Penelitian	Penelitian adalah suatu upaya untuk mencari suatu jawaban atau informasi baru mengenai suatu masalah yang belum diketahui.		100	100
2	Survei	Survei adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya-jawab langsung atau tidak langsung.		100	100
3	Wawancara	Wawancara adalah kegiatan untuk memperoleh informasi mengenai suatu masalah dengan cara tanya-jawab langsung.		100	100
4	Quis/Teori	Quis/Teori adalah kegiatan yang dilakukan secara tertulis dengan cara mengisi soal-soal yang berkaitan dengan materi yang dipelajari.		100	100

Surveys

e-skm.katingankab.go.id/surveysadmin

Admin BKP5DM

Keputusan penyajian terdapat 9 unsur yang telah Anda sukutkan untuk penyajian, sebagai berikut halaman ini:

No	Nama Unsur	Deskripsi	Catatan	Penyajian Terjadi	Aksi
1	Persiapan	Persiapan adalah semua yang harus dipersiapkan dalam penyusunan dan pelaksanaan, baik penyusunan tim maupun administrasi		<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberian dan pemerataan pelayanan, termasuk pengantian		<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian
3	Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari awal sampai akhir		<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian
4	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dibebankan kepada penerima layanan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan dan pemungutan yang harusnya dibayarkan oleh penerima layanan	*Unsur 4 akan diganti dengan bentuk penyajian lain. Sila dalam waktu penyajian penyajian terdapat unsur ini. Silahkan an lakukan penyajian sesuai dengan kebutuhan. Untuk perubahan KTR tinggal klik edit dengan akses admin	<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian
5	Prosedur Tata Kelola Jasa Pelayanan	Prosedur tata kelola jasa pelayanan adalah prosedur yang di bentuk dan di laksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan merupakan hasil dari setiap penyelesaian jasa pelayanan		<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian
6	Kompetensi Pelembaga	Kompetensi Pelembaga adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelembaga untuk dapat melaksanakan, mengelola, mengembangkan, dan meningkatkan	*Unsur 6 akan diganti dengan bentuk penyajian lain. Sila dalam waktu penyajian penyajian terdapat unsur ini. Silahkan an lakukan penyajian sesuai dengan kebutuhan	<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian
7	Perilaku Pelembaga	Perilaku Pelembaga adalah sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan	*Unsur 7 akan diganti dengan bentuk penyajian lain. Sila dalam waktu penyajian penyajian terdapat unsur ini. Silahkan an lakukan penyajian sesuai dengan kebutuhan	<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian
8	Perencanaan, Pengawasan, Saran dan Masukan	Perencanaan, pengawasan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan perencanaan, pengawasan dan tindak lanjut		<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian
9	Sarana dan prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipergunakan dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang mendukung pelayanan selama berlangsungnya suatu aktivitas, jasa, atau pelayanan lainnya. Sarana dan prasarana adalah sarana yang tidak bergerak (gedung)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nilai Penyajian

© 2014. All rights reserved. Kabupaten Katingan. Ditulis oleh Sekeloa Bapenas dan Tim Laksana Kab. Katingan

28° Search 09:32 18/11/2025

➤ **GRAFIK PERBANDINGAN IKM / UNSUR**

Hasil OPD

PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

e-skm.katingankab.go.id/results/opd

Admin BKP5DM

Ubah Grafik Grafik Perbandingan IKM Per Unsur Grafik Persentase Skala Top Unsur

Perbandingan Nilai IKM Per Unsur

Unsur IKM	Nilai
Persiapan	348
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	347
Waktu Penyelesaian	348
Biaya/Tarif	340
Produk Jasa/Hasil Jasa Pelayanan	321
Kompetensi Pelembaga	328
Perilaku Pelembaga	336
Perencanaan, Pengawasan, Saran dan Masukan	320
Sarana dan prasarana	321

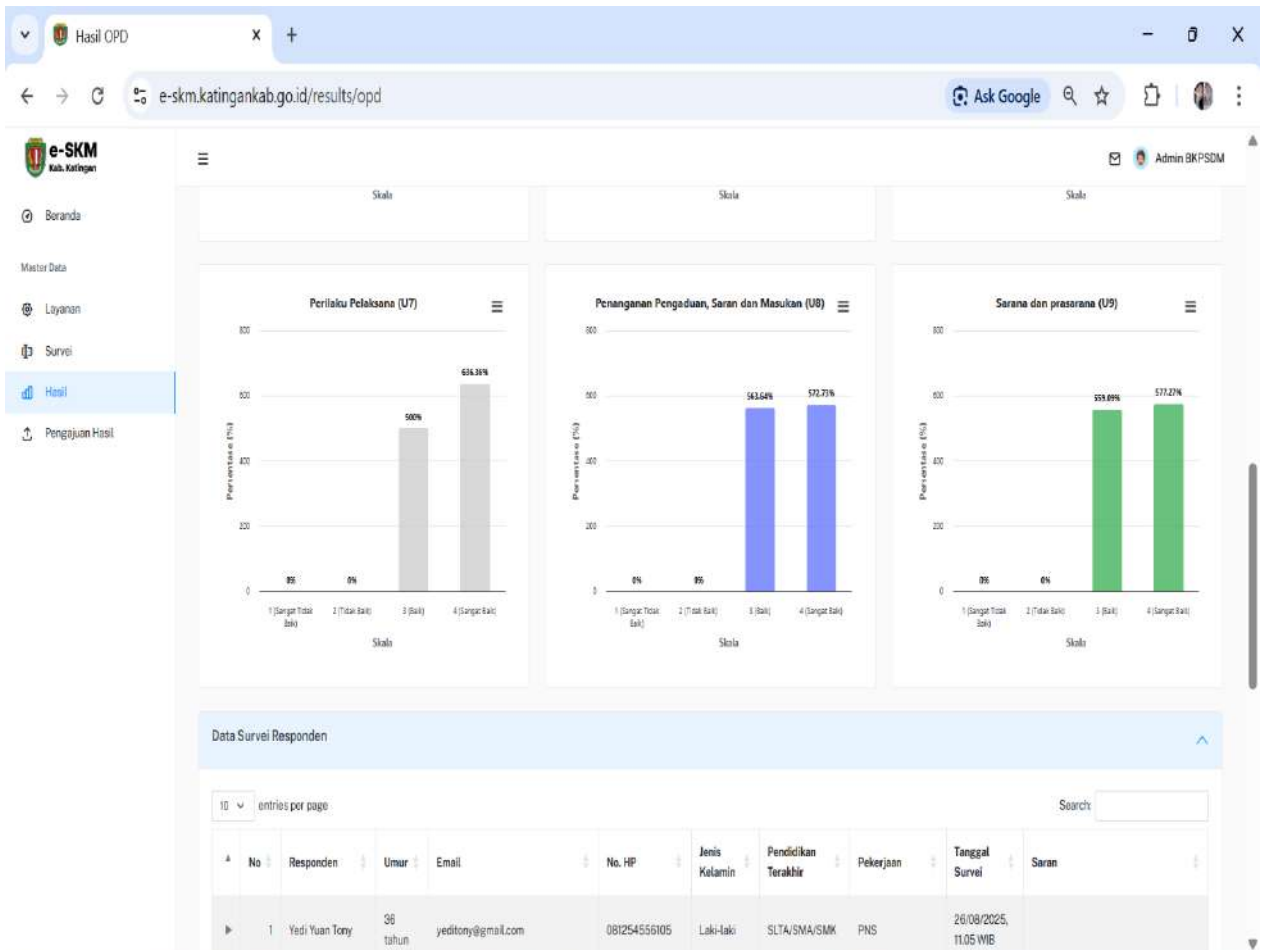
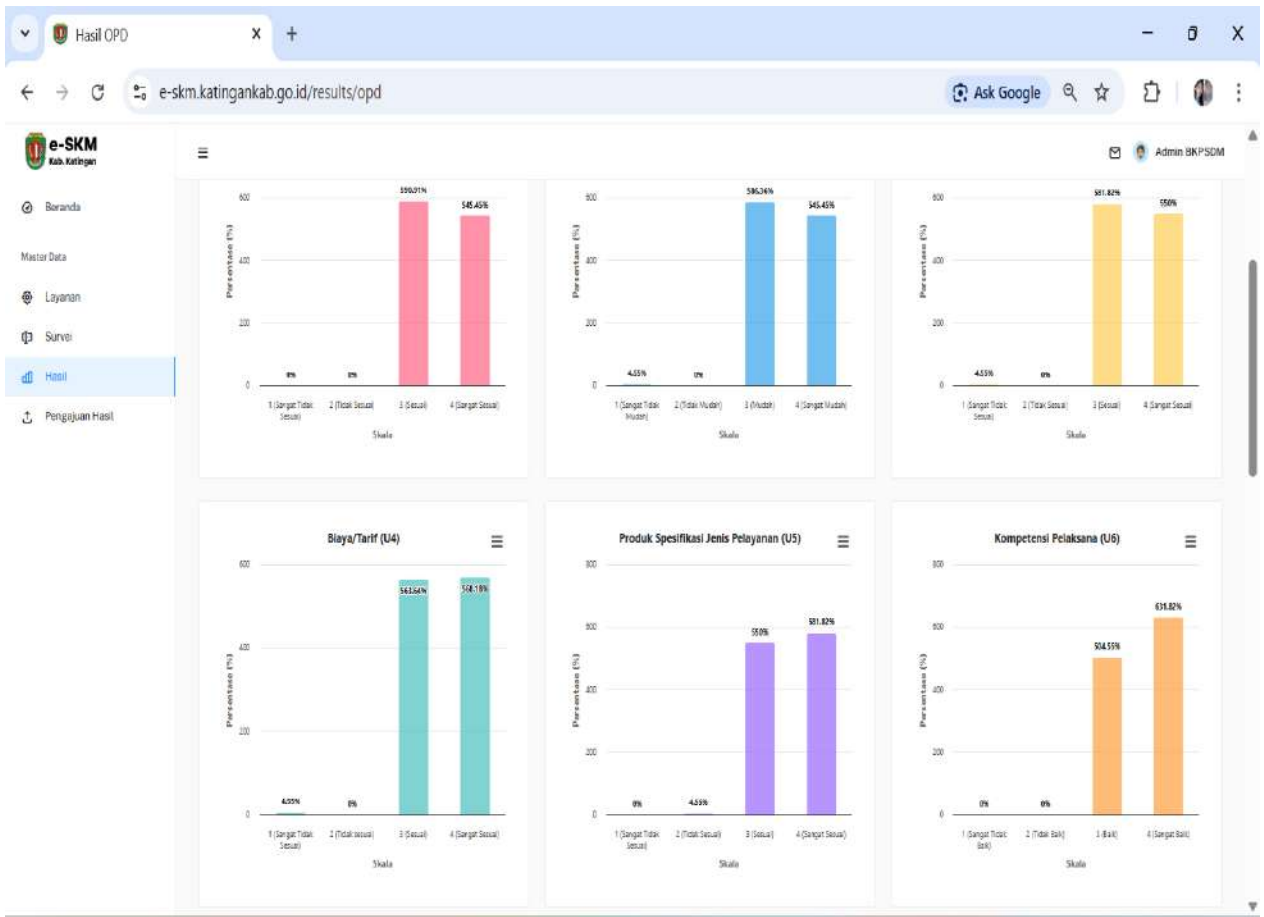
Kategori Warna: ■ Unsur dengan Nilai Terendah, ■ Unsur dengan Nilai Sedang, ■ Unsur dengan Nilai Tertinggi

Data Survei Responden

11 v entris per page Search:

No	Responden	Umur	Email	No. HP	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Tanggal Survei	Saran
1	Yudi Yudi Tony	36 tahun	yuditory@gmail.com	081294966106	Laki Laki	SLTA/SMA/SMK	PNS	20/09/2025, 11:05 WIB	
2	EVI SUSANAE	35 tahun	evir904@gmail.com	082137186241	P perempuan	S1	PNS	21/09/2025, 14:54 WIB	Terimakasih atas pelayanannya
3	ziana ariyati	49 tahun	zuanaryati17@gmail.com	081931121862	P perempuan	S1	PNS	20/09/2025, 10:07 WIB	Terimakasih

1002 21/11/2025



➤ PUBLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL



bkpsdmkatingan

🎵 Burgundy X • Kingpin



**SKM BKPSDM
KAB . KATINGAN**

Atau diakses melalui link :
<http://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-6836754A936D1>



👤 Disukai oleh salsaaab7 dan lainnya

bkpsdmkatingan Halo sobat ASN 🙌
Dengan hormat, kami mengundang seluruh ASN di Kabupaten Katingan untuk berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Kepegawaian di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan.

Kami sangat menghargai partisipasi dan masukan Anda, karena hal ini akan membantu kami dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian yang lebih baik dan



➤ DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



➤ POSTER IKM DARI APLIKASI E-SKM



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 250 Orang

Jenis Kelamin: L=65 P=185

NILAI IKM

87.55

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.48
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.47
Waktu Penyelesaian	3.48
Biaya/Tarif	3.49
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.51
Kompetensi Pelaksana	3.56
Perilaku Pelaksana	3.56
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.50
Sarana dan prasarana	3.51

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

PLT. KEPALA BKPSDM KABUPATEN KATINGAN



MARJUNI, S.I.P

BerAKHLAK
BerAKHLAK
BerAKHLAK

**#bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN

TINDAKLANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KATINGAN

Jl.M.T. Haryono, Kompleks Perkantoran Kereng Humbang Kode Pos 74412
website : www.bkpsdm.katingankab.go.id,
email : bkpsdm@katingankab.go.id
KASONGAN



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan M.T. Haryono Komplek Perkantoran Kereng Humbang Kasongan
Kabupaten Katingan-Kalimantan Tengah
Kode Pos 74412 ☎ Telp. (0536) 4043612, Fax. (0536) 4043613
Website : www.bkpsdm.katingankab.go.id ,email : bkpsdm@katingankab.go.id

LAPORAN
PELAKSANAAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian merupakan bagian integral dari pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan. Meskipun sasaran utama pelayanan adalah pegawai negeri sipil di lingkungan pemerintah daerah, namun prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik tetap harus diterapkan secara profesional, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kualitas layanan. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk kepada aparatur sipil negara yang memerlukan layanan administratif dalam menunjang kinerja pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu instrumen evaluasi yang bersifat objektif dan terukur adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini menjadi sarana untuk mengukur persepsi penerima layanan atas kualitas pelayanan yang mereka terima. Hasil survei memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan, persepsi, serta ekspektasi masyarakat terhadap unit pelayanan.

Pada tahun 2024, BKPSDM Kabupaten Katingan kembali melaksanakan SKM sebagai bagian dari komitmen peningkatan kualitas layanan. SKM juga berfungsi sebagai indikator kinerja utama (IKU) pada aspek pelayanan publik, sehingga hasilnya menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dan penyusunan rencana tindak lanjut.

2. Pentingnya Tindak Lanjut SKM

Tindak lanjut SKM merupakan bagian strategis untuk menjamin tercapainya perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun. Hasil survei tanpa ditindaklanjuti akan kehilangan makna, sehingga perlu adanya rekomendasi kebijakan, langkah konkret, dan rancangan aksi perbaikan berdasarkan unsur layanan yang masih rendah.

Dengan demikian, laporan tindak lanjut SKM Tahun 2024 ini disusun sebagai:

- Dokumen resmi untuk pemetaan permasalahan pelayanan;
- Dasar perencanaan program peningkatan kualitas layanan;
- Acuan perbaikan sarana, prosedur, serta kapasitas sumber daya manusia;
- Bentuk akuntabilitas BKPSDM kepada publik dan pemangku kepentingan.

B. Ringkasan Hasil SKM 2024

1. Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 134 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	73	54%
		PEREMPUAN	61	46%
2	USIA	21-30	20	15%
		31-40	46	34%
		41-50	37	28%
		51-60	31	23%
3	PENDIDIKAN	SLTA	10	7%
		DIII	24	18%
		DIV/SI	78	58%
		S2	21	16%
		S3	1	1%
4	PEKERJAAN	PNS	134	100%

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

No. RESP	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	1
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	3	2	4	3	3	3	3	3
10	3	2	2	3	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	2	3	2	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	4	3	4
18	3	3	3	4	3	2	3	2	3
19	3	3	2	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	1
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3

24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	3	4	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	4	3	4	3	3	3	3	3
30	4	3	3	4	3	3	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	2	4	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	2	4
39	3	3	3	4	3	4	3	2	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	3	3	4	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	4	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	2	4	3	3	3	2	1
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	4	3	4
49	3	3	2	2	3	3	3	3	3
50	3	3	1	2	3	2	2	2	2
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	4	4	3	4	4	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4

56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	3	4	4	4	4
58	4	3	3	4	4	3	4	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	2	3
60	3	3	2	4	3	3	3	3	4
61	4	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	2	3	3	3	2
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	4	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	2	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	4	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	4	3	3	3	4
73	1	2	2	3	2	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	2	2	1	4	2	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	4	4	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	3	4	2	4	2	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	4	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	4	2	4
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4

88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	4	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	4	4	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	4	3	4	3	3	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	1
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	3	3	4	4	4	4	4	4
114	4	3	3	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	3	4	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	4	4
117	3	3	3	4	3	4	4	3	4
118	4	3	3	3	3	3	3	3	4
119	2	3	2	4	3	3	3	3	3

120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
122	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
133	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
134	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
ΣNilai / Unsur	435	434	409	520	429	435	443	421	483	
NRR / Unsur	3,25	3,24	3,05	3,88	3,20	3,25	3,31	3,14	3,60	
NRR / tertbg / Unsur	0,36	0,36	0,34	0,43	0,36	0,36	0,37	0,35	0,40	*) 3,324
IKM Unit Pelayanan										*) 83,11

Tabel 2. Nilai rata-rata per unsur

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	3,25
2	Prosedur pelayanan	3,24
3	Waktu Penyelesaian	3,05
4	Biaya/Tarif	3,88
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,25
7	Perilaku Pelaksana	3,31
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,14
9	Penanganan pengaduan	3,60

Keterangan

U1 - U9 : 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
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.111

Per Unsur

**Mutu
Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

2. Tiga Unsur dengan Nilai Terendah

Unsur	Nilai
Waktu Penyelesaian	3,05
Sarana dan Prasarana	3,14
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20

3. Tiga Unsur dengan Nilai Tertinggi

Unsur	Nilai
Biaya/Tarif	3,88
Penanganan Pengaduan	3,60
Perilaku Pelaksana	3,31

C. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil SKM serta diskusi bersama tim, ditemukan beberapa permasalahan utama sebagai berikut :

1. Kecepatan Waktu Pelayanan

Masalah yang ditemukan:

1. Proses verifikasi data masih yang mengalami kendala sehingga memerlukan waktu tambahan;

2. Peningkatan jumlah penerima layanan dalam periode tertentu menyebabkan penumpukan antrian khususnya pada saat sesudah pelantikan CPNS/PPPK karena harus melengkapi berbagai dokumen kepegawaian;
3. Belum sepenuhnya optimalnya penggunaan sistem informasi kepegawaian yang berbasis digital;

2. Sarana dan Prasarana

Permasalahan yang ditemukan:

1. Fasilitas ruang tunggu yang terbatas dan belum sepenuhnya nyaman;
2. Ketersediaan perangkat komputer, printer, dan jaringan internet masih kurang stabil pada jam tertentu;
3. Ruang pelayanan belum memiliki pemisahan area informasi, konsultasi, dan pelayanan utama;

3. Kesesuaian Produk Layanan

Faktor penyebab rendahnya nilai:

1. Sebagian pemohon berpendapat bahwa hasil layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi;
2. Perubahan regulasi yang cukup cepat menyebabkan ASN kurang memahami jenis layanan dan produk keluaran;
3. Beberapa layanan masih memerlukan penyesuaian agar lebih responsif terhadap kebutuhan ASN;

D. Strategi Perbaikan (Rencana Tindak Lanjut)

Rencana tindak lanjut disusun berdasarkan prioritas unsur layanan dengan nilai terendah. Aksi tindak lanjut dikelompokkan menjadi:

1. Tindak Lanjut Unsur Waktu Penyelesaian

1. Mengevaluasi SOP Pelayanan menjadi lebih ringkas dan tepat waktu;
2. Menyusun standar waktu layanan yang lebih realistis dengan kondisi lapangan;

3. Digitalisasi penuh layanan berbasis aplikasi ASN Digital dan sistem internal.

2. Tindak Lanjut Unsur Sarana dan Prasarana

1. Penataan ruang pelayanan agar lebih rapi dan nyaman;
2. Perbaikan jaringan internet dan penambahan titik Wi-Fi public;
3. Penyediaan papan informasi digital (TV display) untuk memudahkan pemahaman informasi;
4. Penambahan perangkat komputer, printer, scanner, dan UPS.

3. Tindak Lanjut Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

1. Membuat banner detail produk layanan;
2. Melakukan sosialisasi rutin kepada seluruh ASN;
3. Menyempurnakan format surat, sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku;
4. Evaluasi berkala terhadap kualitas produk keluaran layanan;

c. Tindak Lanjut Unsur Lainnya

beberapa unsur lain telah memperoleh nilai tinggi, tetap disusun langkah penguatan, antara lain:

1. Meningkatkan program *reward and punishment* bagi petugas layanan.
2. Menyusun pelatihan lanjutan tentang etika profesional.
3. Menyediakan kotak saran digital untuk mempermudah pengaduan.
4. Melakukan survei kepuasan internal setiap triwulan.

E. Implementasi Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Deskripsi Tindak Lanjut
1.	Waktu Penyelesaian	Melakukan Rapat Staf dalam rangka melakukan Evaluasi terhadap pelayanan di BKPSDM	Melakukan evaluasi waktu pelaksanaan dengan memperhatikan standar pelayanan sesuai dengan SOP
<p>Dokumentasi Kegiatan Rapat Staf</p> <p>Tanggal Implementasi Tindak Lanjut : * 9 Januari 2025</p>			
<p>Tanggal Implementasi Tindak Lanjut : * 17 Februari 2025</p>			

Tanggal Implementasi
Tindajk Lanjut :
* 26 Juni 2025



2. Sarana dan Prasarana

Penataan ruang pelayanan agar lebih rapi dan nyaman

Melakukan sosialisasi melalui media sosial, website serta brosur terkait produk Layanan Informasi Publik

Dokumentasi Kegiatan Pemasangan LCD TV di ruang pelayanan

Tanggal Implementasi Tindajk Lanjut :
* 15 September 2025



Dokumentasi Kegiatan Pemasangan AC di ruang pelayanan

Tanggal Implementasi Tindak Lanjut : * 15 September 2025



3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur serta menyebarkan informasi terkait Prosedur pelayanan

Melakukan Sosialisasi melalui Media Sosial terkait tata cara Pelayanan Informasi Publik

Dokumentasi Sosialisasi melalui Media Sosial dan Portal resmi BKPSDM terkait Prosedur pelayanan kepegawaian 2 Juni 2025

HARI	BUKA	ISTIRAHAT	TUTUP
SENIN	08:00 WIB	12:00 s.d. 13:00 WIB	15:30 WIB
SELASA	08:00 WIB	12:00 s.d. 13:00 WIB	15:30 WIB
RABU	08:00 WIB	12:00 s.d. 13:00 WIB	15:30 WIB
KAMIS	08:00 WIB	12:00 s.d. 13:00 WIB	15:30 WIB
JUMAT	08:00 WIB	11:00 s.d. 13:00 WIB	15:00 WIB

Sosialisasi melalui Media Sosial 4 November 2025

"Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan berkelanjutan. Apabila tidak menepati janji ini, kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku."

Pt. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan
Aldjuni, S.I.P.

Sosialisasi melalui Media Sosial 3 November 2025

SYARAT PENEMPATAN KEMBALI DARI MAHASISWA TUGAS BELAJAR DAN PENGANGKATAN KEMBALI DALAM JABATAN FUNGSIONAL

1. Surat Permohonan Penempatan Kembali Dari
2. Mahasiswa Tugas Belajar Dan Pengangkatan Kembali Ke dalam Jabatan Fungsional PNS Karena Telah Selesai Menjalani Tugas Belajar Di Jaluran Kelembagaan Pemerintah Kabupaten Katingan Up. Kerasa Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Katingan
3. Surat Penilaian/Rekomendasi Dari Kepala Dinas/Badan/Unit Kerja Yth.
4. Sk. Tugas Belajar Dari Bupati Katingan Yang Sebaiknya
5. Ho. Sk. Pangkat Terakhir
6. Surat Asli Mekanisiran Tugas Dari Kepala Dinas/Badan/Unit Kerja Yth.
7. Fotokopi Surat Keputusan Penerimaan Kembali dan Jabatan Fungsional PNS (Bagi Tanpa Fungsional)
8. Surat Penggantian Mahasiswa Tugas Belajar Dari Perguruan Tinggi
9. Fi. Isiah Dan Transkrip Nilai Terakhir Yang Diunggah Perguruan Tinggi
10. Laman Tugas Dari Kepala Dinas/Badan/Unit Kerja Yth.
11. Surat Asli Mekanisiran Tugas Kembali Dari Peringkat Daerah
12. Peta Jabatan Terakhir Yang Didanda Tanggal Kepala Perangkat Daerah
- 13.

Youtuber : Berakhlak 2 (Dua) Bangsa

bkpsdmkatingan.blogspot.com | katinganbkpsdm@gmail.com | bkpsdmkatingan | Bkpsdm Kabupaten Katingan

Sosialisasi melalui Media Sosial 4 November 2025

SYARAT PANGAJUAN PENCANTUMAN BELAR PNS KAB. KATINGAN

1. Surat Permohonan Pencantuman Gelar diajukan kepada Bupati Katingan Up. Kepala BKPSDM Kab. Katingan
2. Surat Penerimaan/Rekomendasi dari Kepala Dinas/Badan/Unit Kerja yang bersangkutan
3. Surat Keputusan Tugas Belajar bagi PNS yang ditawarkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian
4. Surat Keterangan Menikah (jika yang diutamakan) paling rendah oleh pejabat pemohon (jika pemohon yang mendahului kepegawaian bagi PNS yang telah menikah) (jika setelah diunggol sebagai calon PNS (Bagi PNS yang belum menikah, Surat pengajuan Kupon Belajar)
5. Surat keterangan sedang menyelesaikan tugas akhir sarjana yang ditawarkan dan dituangkan sebagai calon PNS sampai dengan 1 (satu) tahun sejak diangkat sebagai PNS dan 1) Pagar, rendah pajudi pampian tinggi prastara yang mendahului kepegawaian 2) Pimpinan perguruan tinggi (bagi PNS yang belum memiliki Surat Keputusan Tugas Belajar)
6. Asli isiah dan transkrip nilai yang diunggah dari perguruan tinggi
7. Asli isiah dan transkrip nilai yang diunggah dari perguruan tinggi
8. Surat Keputusan pengangkatan PNS
9. Surat Keputusan Resettan pangkat terakhir
10. Surat Keputusan Pengangkatan jabatan terakhir
11. Penetapan Angka Kredit (PAK) (Bagi PNS pejabat fungsional)
12. Surat Keputusan Mutasi (Bagi PNS yang dipindahkan ke unit lain/merupakan pindah)
13. Sertifikat akreditasi program studi dalam penyelenggaraan tugas belajar diperguruan tinggi memiliki akreditasi paling kurang "C" atau baik sekali dan lembaga yang menyelenggarakan program studi perguruan tinggi dalam negeri atau di C atau baik dari lembaga yang menyelenggarakan program studi perguruan tinggi dalam negeri yang belum memiliki akreditasi B atau baik sekali atau perundangan menteri yang mendahului pendayagunaan aparatur negara
14. Data Profil Mahasiswa dari Website FOLIAS-DIKTI (http://olias.dikti.ac.id) diunggah oleh Kepala BKPSDM/Program Studi Perguruan Tinggi

bkpsdmkatingan.blogspot.com | katinganbkpsdm@gmail.com | bkpsdmkatingan | Bkpsdm Kabupaten Katingan

Sosialisasi melalui Media Sosial 2 Juni 2025

PERSYARATAN IZIN SELEKSI MASUK PERGURUAN TINGGI PNS KAB. KATINGAN

1. Surat permohonan izin
2. Isiah dengan isiah kepada Sekretaris Daerah Kab. Katingan Up. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Katingan
3. Fotokopi SK CPNS dan PNS
4. Surat Rekomendasi dari Kepala CPD/Unit Kerja
5. Fotokopi SK Jabatan terakhir/pangkat terakhir
6. Isiah gaji terakhir
7. Fotokopi SKP 2 tahun terakhir
8. Surat rekomendasi mengambil cuti dari kepala perangkat daerah yang memuat (bagi PNS) cuti yang mendahului: a) Peningkatan kualifikasi pendidikan yang akan ditawarkan bagi pegawai daerah dan/atau pemerintah lain, kabupaten b) Sertifikat pencapaian
9. Surat edaran dari perguruan tinggi/lembaga yang dituju tentang adanya seleksi penerimaan mahasiswa (bagi PNS) yang mendapat beasiswa
10. Surat keterangan status PNS dari kepala perangkat daerah yang sudah menyatakan
11. "Tidak" bebas penekanan pelaksanaan disiplin dan nilai tidak sedang
12. "Tidak" sedang menjalani pidana penjara atau hukuman dan atau hukuman disiplin sedang atau hukuman disiplin berat
13. "Tidak" sedang menjalani cuti atau tanggungan negara dan atau hukuman pemerintahan sementara sebagai PNS
14. "Tidak" pernah menerima pidana penjara atau hukuman mendahului jabatan yang ditawarkan yang bertentangan hukum yang dalam 1 (satu) tahun terakhir
15. "Tidak" pernah diadukan atau diadarkan (jika beasiswa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam waktu 2 (dua) tahun terakhir)
16. Surat dari Perguruan Tinggi yang menyatakan bahwa pendaftarannya sebagai mahasiswa bagi tugas belajar standar, tidak menggunakan Kupon
17. Surat pernyataan PNS Pengganti Kupon belajar dari Kepala CPD/Unit Kerja (Bagi PNS) "Tidak" yang menggunakan Kupon
18. Surat dari Perguruan Tinggi yang menyatakan bahwa pendaftarannya sebagai mahasiswa (Bagi PNS) tidak mendapat beasiswa (jika menggunakan Kupon)

bkpsdmkatingan.blogspot.com | katinganbkpsdm@gmail.com | bkpsdmkatingan | Bkpsdm Kabupaten Katingan

2. Penanggung Jawab

- Kepala BKPSDM
- Sekretaris BKPSDM
- Tim SKM BKPSDM
- Seluruh Kepala Bidang dan Subbagian Pelayanan

F. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan tindak lanjut ini akan diukur melalui:

1. Peningkatan nilai SKM tahun berikutnya;
2. Berkurangnya jumlah pengaduan terkait kecepatan pelayanan;
3. Meningkatnya jumlah ASN yang menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana;
4. Waktu penyelesaian layanan sesuai SOP pada minimal 90% permohonan;
5. Peningkatan pemanfaatan layanan digital oleh ASN.

G. Penutup

Laporan tindak lanjut SKM 2024 ini menjadi dokumen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan BKPSDM Kabupaten Katingan. Melalui analisis yang objektif dan penyusunan rencana aksi perbaikan yang sistematis, diharapkan pelayanan administrasi kepegawaian dapat semakin efektif, efisien, transparan, dan responsif.

Pelaksanaan tindak lanjut ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai SKM, tetapi juga memperkuat tata kelola pelayanan publik, meningkatkan profesionalisme ASN, dan memberikan manfaat bagi seluruh penerima layanan.

Kasongan, November 2025

Plt. Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Katingan,



Marjuni, S.I.P.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197703052006041009



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan M.T. Haryono Komplek Perkantoran Kereng Humbang Kasongan
Kabupaten Katingan-Kalimantan Tengah
Kode Pos 74412 ☎ Telp. (0536) 4043612, Fax. (0536) 4043613
Website : www.bkpsdm.katingankab.go.id email : bkpsdm@katingankab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 800/SOA-~~4~~/BKPSDM-1/V/2025**

TENTANG

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KABUPATEN KATINGAN**

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KABUPATEN KATINGAN**

Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;

b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan.

Mengingat : 1. Undang-Undang 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 Republik Indonesia Nomor 4180);

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

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011

Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

Memperhatikan: 1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KATINGAN;

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:
- Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan;
 - Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;
 - Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
 - Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
 - Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan Bagian Umum Tahun Anggaran 2025;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal 28 Mei 2025

Plt. Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Katingan,



Marjuni, S.I.P.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197703052006041009

Tembusan :

- Bupati Katingan di Kasongan;
- Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
- Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan:
u.p. Kepala Bagian Hukum;
- Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
 DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
 KABUPATEN KATINGAN
 NOMOR : 800/504-a/BKPSDM-1/V/2025
 TANGGAL : 26 Mei 2025
 TENTANG
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
 SUMBER DAYA MANUSIA
 KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
 KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Badan	Pengarah
2.	Sekretaris Badan	Ketua
3.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	Salsa Bella, A.Md.Ak. Pengatur (II/c) NIP. 200212072025042002	Anggota
5.	Everin, A.Md.Ak. Pengatur (II/c) NIP. 199502172025042003	Anggota
6.	Anisa Mei Fitra, S.Pd. IX NIP. 199805122025212032	Anggota
7.	Hendra Hermansyah, S.H. IX NIP. 198001022025211038	Anggota
8.	Sonia Dara Cinda V NIP. 200107122025212019	Anggota
9.	Denny Kristiandy, S.Pd. IX NIP. 198609022025211031	Anggota
10.	Presi Priliani, S.E. Penata Muda (III/a) NIP. 200002012025242002	Anggota
11.	None Riani, S.AN. IX NIP. 199410272025212063	Anggota

Ditetapkan di Kasongan
 pada tanggal 26 Mei 2025

Plt. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan
 Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan,



Manjuni, S.I.P.
 Pembina Tk. I (IV/b)
 NIP. 197703052006041009



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan M.T. Haryono Komplek Perkantoran Kereng Humbang Kasongan
Kabupaten Katingan-Kalimantan Tengah
Kode Pos 74412 ☎ Telp. (0536) 4043612, Fax. (0536) 4043613
Website : www.bkpsdm.katingankab.go.id_email : bkpsdm@katingankab.go.id

INSTRUKSI

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 800/1057/BKPSDM-1/VI/2025**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI e-SKM**

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KATINGAN**

Dalam rangka menindaklanjuti Instruksi Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Nomor : 100.3.4.2/1 Tahun 2025, tanggal 10 Juni 2025 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi e-SKM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan, dengan ini menginstruksikan :

- Kepada** : Seluruh Pegawai ASN dan Pegawai Non ASN di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan
- Untuk** :
- KESATU** : Agar menginformasikan kepada pengguna layanan/responden terkait pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Aplikasi e-SKM;
- KEDUA** : Bahwa penyelenggaraan SKM sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu dilaksanakan serentak mulai tanggal 2 Juni sampai dengan 15 November 2025;
- KETIGA** : Laporan SKM diunggah pada Aplikasi e-SKM paling lambat tanggal 28 November 2025;
- KEEMPAT** : Seluruh Pegawai ASN dan Non ASN yang bertugas pada ruang pelayanan wajib menginformasikan link SKM kepada setiap pengguna layanan/responden atau melalui foto QR Code yang telah dipajang di ruang pelayanan;

Instruksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal 26 Juni 2025

Plt. Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Katingan,



Marjuni, S.I.P
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197703052006041009

Tembusan :

1. Bupati Katingan;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan;
3. Inspektur Kabupaten Katingan;
4. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Garuda No. 1, Kasongan, Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah
Telp. (0536) 4043509, Fax. (0536) 4043508, email : katingansetda@gmail.com

INSTRUKSI SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN
NOMOR 100.34.2/1 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI e-SKM

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN,

Dalam rangka menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, maka Pemerintah Kabupaten Katingan perlu menyelenggarakan kembali Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dan dengan ini menginstruksikan :

- Kepada : Seluruh Kepala Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan;
- Untuk :
- KESATU : Agar menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Aplikasi e-SKM;
- KEDUA : Bahwa penyelenggaraan SKM sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaksanakan serentak mulai tanggal 2 Juni sampai dengan 15 November 2025;
- KETIGA : Laporan SKM diunggah pada Aplikasi e-SKM selambatnya pada tanggal 28 November 2025 dan apabila melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka sistem akan otomatis terkunci dan perangkat daerah tidak dapat mengunggah Laporan SKM;
- KEEMPAT : Seluruh Admin e-SKM serta pejabat yang mengikuti Pelatihan Aplikasi e-SKM pada tanggal 28 Mei 2025 agar segera melaporkan hasilnya kepada Pimpinan serta seluruh ASN terkait teknis pelaksanaan SKM melalui Web Publik Aplikasi e-SKM;
- KELIMA : Seluruh perangkat daerah wajib memajang QR Code SKM pada ruang pelayanan dan menginformasikan *link* SKM kepada setiap pengguna layanan/responden, serta melampirkan foto QR Code yang telah dipajang dan saat pengguna layanan/responden mengisi survei pada Web Publik Aplikasi e-SKM sebagai bukti dukung pada Laporan SKM;

9 4526

Instruksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal 10 Juni 2025

Pj. Sekretaris Daerah,



Deddy Ferras

Tembusan :

1. Bupati Katingan di Kasongan;
2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan:
u.p. Kepala Bagian Hukum;
3. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan.