



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
KECAMATAN MENDAWAI  
Alamat : Jalan Dahali Nomor 84 KodePos 74464  
Email : kecmendawai@gmail.com

---

## LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KECAMATAN MENDAWAI  
KABUPATEN KATINGAN  
TAHUN 2025

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**bangga  
melayani  
bangsa**

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>ii</b> |
| <b>BAB I</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....  | 2         |
| <b>BAB II</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....  | <b>4</b>  |
| 2.1 Pelaksana 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.....                                      | 6         |
| <b>BAB III</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                   | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....   | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 7         |
| <b>BAB IV</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....  | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....    | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....  | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....  | 11        |
| <b>BAB V</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | <b>13</b> |
| 1. 13  |           |
| 2. Kuesioner .....   | 13        |
| 3. 15  |           |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....         | 16        |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

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

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kecamatan Mendawai Kabupaten Katingan pengguna layanan akan mengisi Kuesioner elektronik yang linknya disebarakan melalui *WhatsApp* pengguna. Kuesioner layanan 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 Kantor Kecamatan Mendawai.

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Kantor Kecamatan Mendawai 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 aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, jika dilihat dari jumlah penerima pelayanan pada periode sebelumnya tahun 2024 jumlah populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Mendawai adalah sebanyak 128 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 122 orang.

| <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> |
|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 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               |

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 122 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR         | JUMLAH    | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------|-----------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI              | 66        | 54.10%     |
|    |               | PEREMPUAN         | 56        | 45.90%     |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH       | 25        | 20.49%     |
|    |               | SLTP              | 20        | 16.39%     |
|    |               | SLTA              | 56        | 45.90%     |
|    |               | DIII              | 0         | 0.00%      |
|    |               | SI                | 15        | 12.30%     |
|    |               | S2                | 0         | 0.00%      |
|    |               |                   | 4         | 3.28%      |
|    |               | 3                 | PEKERJAAN | PNS        |
|    |               | PPPK              | 13        | 10.66%     |
|    |               | TNI/POLRI         | 2         | 1.64%      |
|    |               | Swasta            | 11        | 9.02%      |
|    |               | Wirausaha         | 7         | 5.74%      |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa | 13        | 10.66%     |
|    |               | Freelancer        | 0         | 0.00%      |

|   |  |   |                   |                      |
|---|--|---|-------------------|----------------------|
|   |  | Petani/Nelayan  | 14                | 11.48%               |
|   |  | Ibu Rumah<br>Tangga   | 22                | 18.03%               |
|   |  | Perangkat Desa  | 13                | 10.66%               |
|   |  | Pensiunan   | 1                 | 0.82%                |
|   |  |   |                   |                      |
|   |  | Tidak Bekerja   | 3                 | 2.46%                |
|   |  | Lainnya   | 9                 | 7.38%                |
| 4 | <b>Jenis Layanan yang<br/>diterima</b> | <b>Jumlah</b>   | <b>Persentase</b> | <b>Jenis Layanan</b> |
|   |  | Surat Keterangan<br>tidak berdomisili<br>lagi di kecamatan  | 4                 | 3.28%                |
|   |  | Layanan Fasilitas<br>bantuan<br>Sosial/Kebencanaan          | 4                 | 3.28%                |
|   |  | Surat Keterangan<br>Tanah/Rumah<br>tidak pernah<br>Sengketa | 0                 | 0.00%                |
|   |  | Layanan Izin<br>Bangunan                                    | 0                 | 0.00%                |
|   |  | Rekomendasi<br>Surat Keterangan<br>Tidak Mampu              | 40                | 32.79%               |
|   |  | Rekomendasi<br>ADD  | 7                 | 5.74%                |
|   |  | Layanan<br>Pendampingan                                     | 3                 | 2.46%                |

|  |  |   |    |        |
|--|--|---|----|--------|
|  |  | Pihak Ketiga (RMU)                                    |    |        |
|  |  | Pembuatan surat Kematian                              | 1  | 0.82%  |
|  |  | Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris                 | 2  | 1.64%  |
|  |  | Pelayanan Administrasi Kependudukan                   | 55 | 45.08% |
|  |  | Surat Rekomendasi Penggantian Antar Waktu Anggota BPD | 5  | 4.10%  |
|  |  | Surat Keterangan Beda Nama                            | 1  | 0.82%  |
|  |  |   |    |        |

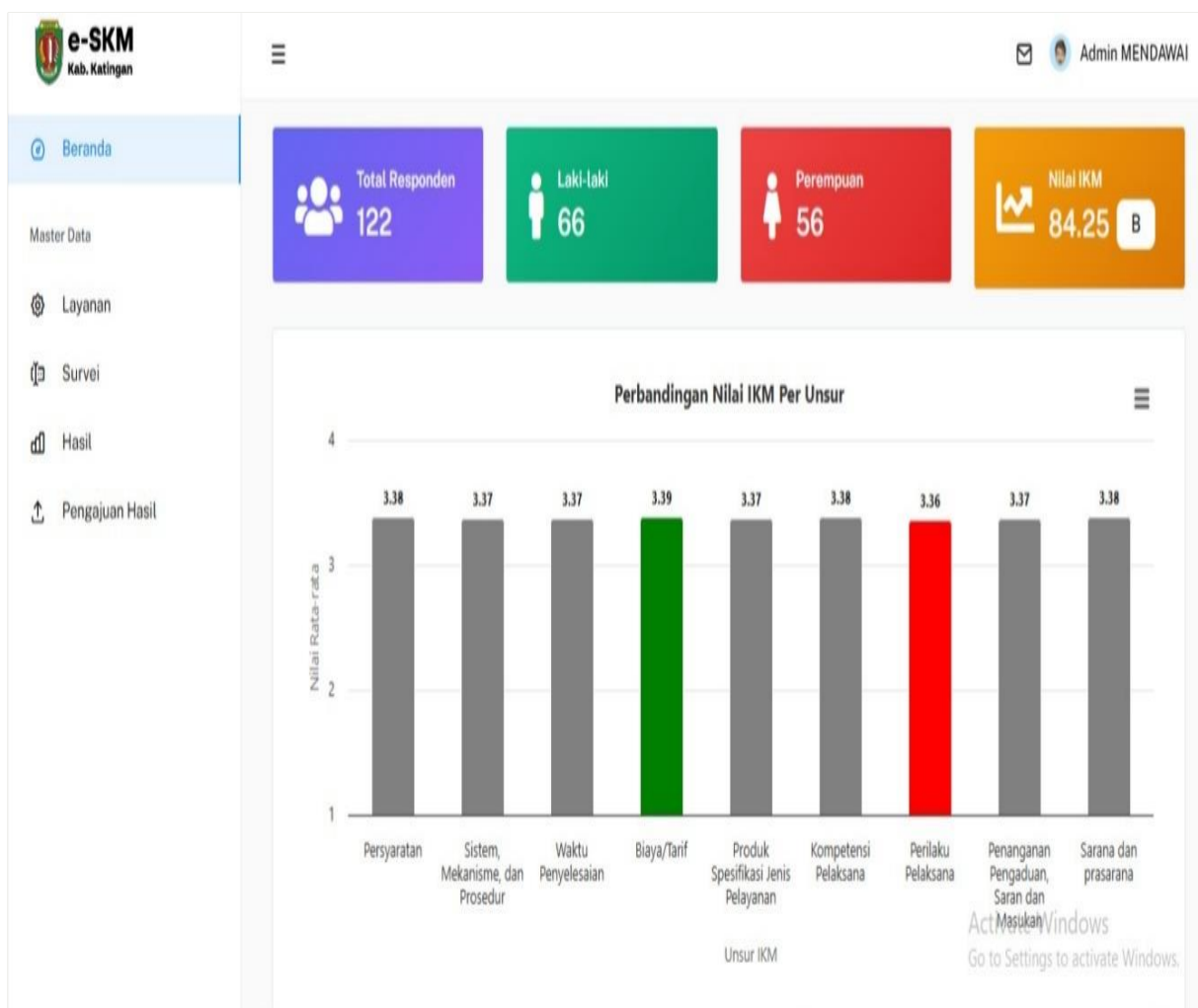
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

|                         | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                         | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur           | 3,38                  | 3,37 | 3,37 | 3,39 | 3,37 | 3,38 | 3,36 | 3,37 | 3,38 |
| Kategori                | B                     | B    | B    | B    | B    | B    | B    | B    | B    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>84,25(B Baik)</b>  |      |      |      |      |      |      |      |      |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 1 unsur terendah perilaku pelaksana 3.36 .
2. Sedangkan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,39.

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

“Tidak semua penerima layanan memahami pelayanan atau belum terbiasa menggunakan e-SKM .

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kantor Kecamatan Mendawai. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

| No. | Prioritas Unsur    | Program / Kegiatan   | Waktu |       | Penanggung Jawab           |
|-----|--------------------|--|-------|-------|----------------------------|
|     |                    |  | TW I  | TW II |                            |
| 1   | Perilaku Pelaksana | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> | √     |       | Bagian Umum dan kepeawaian |

### 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 dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Mendawai dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4.1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 nilai indeks 83,75 (baik) dan tahun 2025 nilai indeks 84,25 (baik) pada Kantor Kecamatan Mendawai.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mendawai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,25.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana.
- Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif 3,39.

Mendawai, 03 November 2025

Camat Mendawai



NIKHOLAS DANIEL S.STP.,M.IP

NIP. 19860803 200412 1 001

# LAMPIRAN

## 1. Publikasi

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN MENDAWAI KABUPATEN KATINGAN**  
**SCAN DISINI**  
**QR CODE**

[https://sml.katman.go.id/survey/subskode/SURVEI\\_63675A09C692](https://sml.katman.go.id/survey/subskode/SURVEI_63675A09C692)

Pendapat dan Penilaian Bapak/Ibu Membantu Kami Untuk Terus Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kami DI KANTOR KEAMATAN MENDAWAI Terima Kasih Atas partisipasinya

Kecamatan Mendawai

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**KANTOR KECAMATAN MENDAWAI**  
**KABUPATEN KATINGAN**  
**Tahun 2025**

RESPONDEN  
Jumlah 122 Orang      Jenis Kelamin : L = 66    P= 56

| UNSUR PELAYANAN                             | NILAI |
|---|-------|
| 1. Persyaratan                              | 3,38  |
| 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur            | 3,37  |
| 3. Waktu Penyelesaian                       | 3,37  |
| 4. Biaya/Tarif                              | 3,39  |
| 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 3,37  |
| 6. Kompetensi Pelayanan                     | 3,38  |
| 7. Perilaku Petugas                         | 3,36  |
| 8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,37  |
| 9. Sarana dan Prasarana                     | 3,36  |

PERIODE SURVEI 2025

TERIMA KASIH TELAH MELUANGKAN WAKTU UNTUK MENYELESAIKAN SURVEI INI. SETIAP SARAN MASUKAN ANDA SANGAT BERHARGA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DAN MEMBANTU KAMI MENJADI LEBIH BAIK LAGI!

**berAKHLAK**  
bangga melayani bangsa

REPUBLIK INDONESIA  
KABUPATEN KATINGAN  
KANTOR KECAMATAN MENDAWAI  
SIMPANGAN MELATI, STP., MIP





INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KANTOR KECAMATAN MENDAWAI  
KABUPATEN KATINGAN

Tahun 2025

RESPONDEN

Jumlah 122 Orang

Jenis Kelamin : L = 66 P= 56

NILAI IKM

84,25

| UNSUR PELAYANAN                             | NILAI |
|---|-------|
| 1. Persyaratan                              | 3,38  |
| 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur            | 3,37  |
| 3. Waktu Penyelesaian                       | 3,37  |
| 4. Biaya/Tarif                              | 3,39  |
| 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 3,37  |
| 6. Kompetensi Pelayanan                     | 3,38  |
| 7. Perilaku Pelaksana                       | 3,36  |
| 8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,37  |
| 9. Sarana dan Praserana                     | 3,38  |

PERIODE SURVEI 2025

TERIMA KASIH TELAH MELUANGKAN WAKTU UNTUK MENYELESAIKAN SURVEI INI.  
SETIAP SARAN MASUKAN ANDA SANGAT BERTAMBAH NILAI UNTUK MENINGKATKAN  
PELAYANAN DAN MEMBANTU KAMI MENJADI LEBIH BAIK LAGI



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
KECAMATAN MENDAWAI

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga**  
#melayani  
#bangsa

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN MENDAWAI KABUPATEN KATINGAN

## SCAN DISINI

QR CODE



<http://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-6836754D9C842>

**Pendapat dan Penilaian Bapak /Ibu Membantu Kami  
Untuk Terus Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kami  
Di KANTOR KEAMATAN MENDAWAI  
Terima Kasih Atas partisipasinya**



Kecamatan Mendawai



kecamatan\_mendawai



kecamatanmendawai

## 2. Kuesioner

**Index Kepuasan Masyarakat**  
**Kecamatan Mendawai**  
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

Identitas — **Survey** — Saran — Selesai

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

Sangat Tidak Sesuai    Tidak Sesuai    Sesuai    Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Tidak    Tidak Mudah    Mudah    Sangat

Sebelumnya    selanjutnya

Windows taskbar: 8:39 PM, 11/4/2025, 1 cm hujan lebih awal

### 3. Hasil Olah Data SKM

| A  | B   | C         | D         | E         | F         | G         | H         | I         | J         | K         |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1  | <b>PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN</b> |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 2  | <b>DAN PER UNSUR PELAYANAN</b>  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 3  | UNIT PELAYANAN  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 4  | JENIS LAYANAN   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 5  |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 6  |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 7  |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 8  |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 9  |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 10 |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 11 |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 12 |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 13 |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 14 |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 15 |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 16 |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 17 | <b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 18 | <b>NO. RES</b>  | <b>U1</b> | <b>U2</b> | <b>U3</b> | <b>U4</b> | <b>U5</b> | <b>U6</b> | <b>U7</b> | <b>U8</b> | <b>U9</b> |
| 19 |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| 20 | 1   | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         |
| 21 | 2   | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         |
| 22 | 3   | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         |
| 23 | 4   | 4         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         |
| 24 | 5   | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         |
| 25 | 6   | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 4         | 3         | 3         |
| 26 | 7   | 4         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         |
| 27 | 8   | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         |

| A  | B | C | D | E | F | G | H | I | J |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |

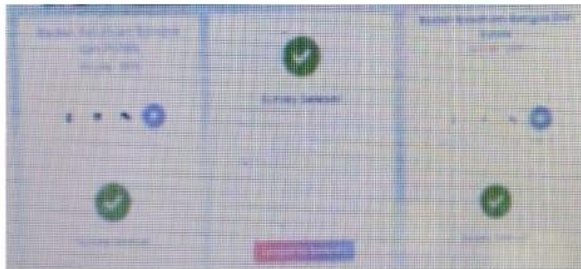
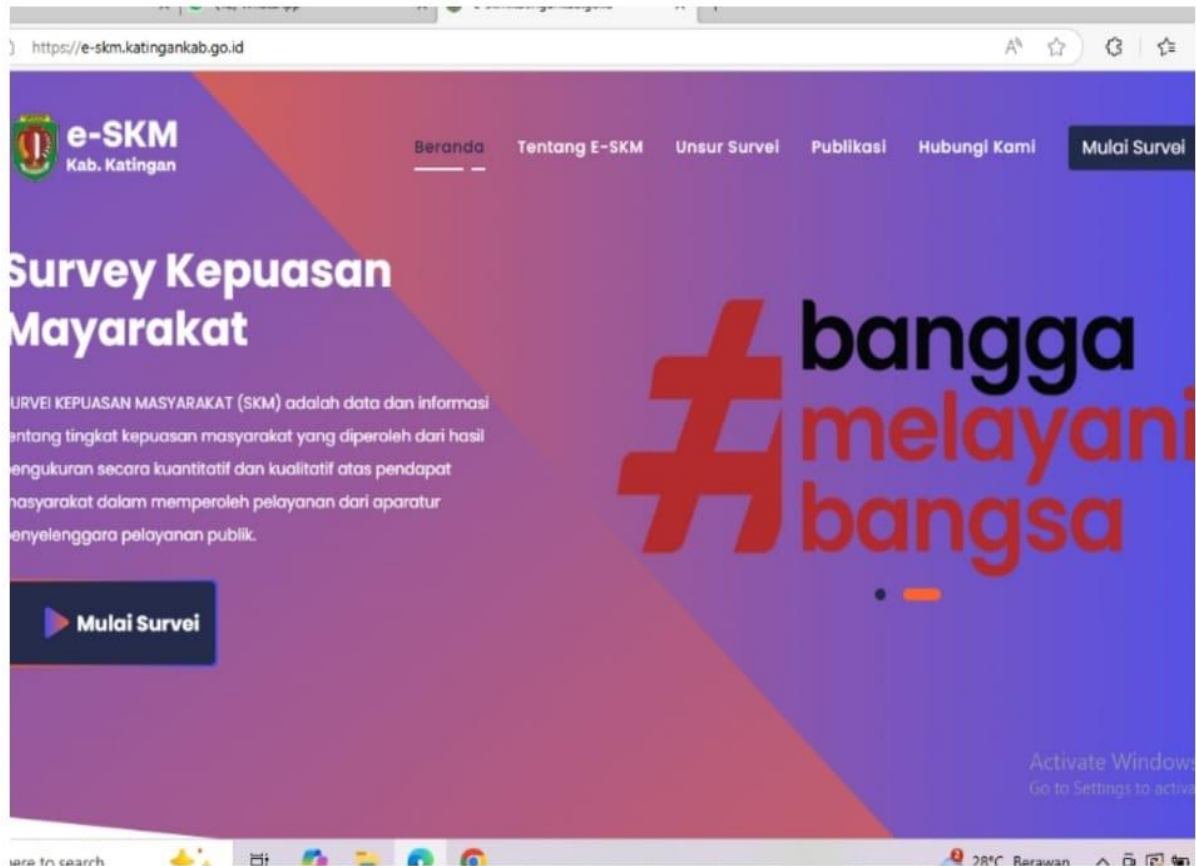
|    | A  | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 55 | 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 56 | 37 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 57 | 38 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |   |
| 58 | 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 59 | 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 60 | 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 61 | 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 62 | 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 63 | 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 64 | 45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 65 | 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 66 | 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 67 | 48 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 68 | 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 69 | 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 70 | 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 71 | 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 72 | 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 73 | 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |   |
| 74 | 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 75 | 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 76 | 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 77 | 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 78 | 59 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 79 | 60 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 80 | 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 81 | 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |

|     | A  | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K |
|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 82  | 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 83  | 64 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 84  | 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 85  | 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 86  | 67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 87  | 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 88  | 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 89  | 70 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 90  | 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 91  | 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 92  | 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 93  | 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 94  | 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 95  | 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 96  | 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 97  | 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 98  | 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 99  | 80 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 100 | 81 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 101 | 82 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 102 | 83 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 103 | 84 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| 104 | 85 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 105 | 86 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 106 | 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| 107 | 88 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 108 | 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |

|     | A   | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K |
|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 109 | 90  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| 110 | 91  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| 111 | 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 112 | 93  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 113 | 94  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 114 | 95  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 115 | 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 116 | 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 117 | 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 118 | 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 119 | 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 120 | 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 121 | 102 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 122 | 103 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 123 | 104 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 124 | 105 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 125 | 106 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 126 | 107 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 127 | 108 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 128 | 109 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 129 | 110 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| 130 | 111 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 131 | 112 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 132 | 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 133 | 114 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 134 | 115 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 135 | 116 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |



#### 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan e-SKM (Foto-Foto Pelaksanaan e-SKM)



OK





**5.LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA**

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2024**



**KECAMATAN MENDAWAI KABUPATEN KATINGAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Dalam 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 (Kementerian PANRB) 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 menyusun 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 Kantor Kecamatan Mendawai periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

| No | Unsur                                    | IKM  | Mutu Layanan |
|----|--|------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 3,22 | B            |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,22 | B            |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,13 | B            |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 3,85 | B            |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,13 | B            |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,24 | B            |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,43 | B            |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,11 | B            |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 3,76 | B            |

Pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. 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 terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No | Prioritas Unsur                          | Program/<br>Kegiatan  | Waktu |      | Penanggung Jawab |
|----|--|---|-------|------|------------------|
|    |  |   | TW 1  | TW 2 |                  |
| 1  | Waktu Penyelesaian                       | Evaluasi dan Penyusunan ulang SOP waktu layanan.                            | √     |      | Bidang Pelayanan |
| 2  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | Pembaharuan dan informasi layanan melalui website, brosur dan media sosial. | √     |      | Bidang Pelayanan |
| 3  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Optimalkan kanal pengaduan (kotak saran, whatsApp).                         | √     |      | Bidang Pelayanan |

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Kantor Kecamatan Mendawai telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat periode sebelumnya sebanyak 85% (presentasi dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tidak lanjut X 100%).

Mendawai, 03 November 2025



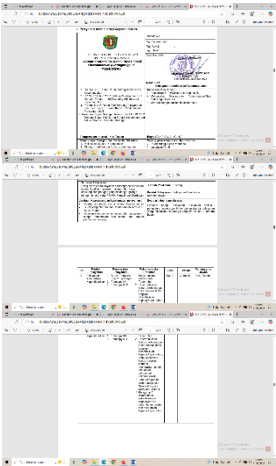
**Camat Mendawai**

**NIKHOLAS DANIEL, S.STP., M.IP**

**NIP.19860803 200412 1 001**

**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  | Evaluasi dan Penyusunan ulang SOP waktu layanan. | Sudah  | Kegiatan ini bertujuan untuk meninjau kembali seluruh prosedur pelayanan yang ada guna memastikan bahwa waktu penyelesaian layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan |  | Durasi pada SOP cukup singkat namun tidak semua layanan berbasis elektronik. |

|   |   |       |  |   |  |
|---|---|-------|--|---|--|
|   |   |       | menyusun ulang SOP dengan mempertimbangan efisiensi waktu tanpa mengurangi layanan,(Revisi SOP tanggal 02 Juni 2025).  |   |  |
| 2 | Pembaharuan dan informasi layanan melalui media sosial. | sudah | Langkah ini dilakukan untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang jelas,lengkap, dan mudah diakses tentang produk atau layanan yang disediakan instansi.(Mulai 21 November 2024). |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterbatasan sumber daya( SDM dan anggaran) .</li> <li>- Tidak semua masyarakat memiliki akses terhadap digital.</li> </ul> |

|   |   |        |   |  |   |
|---|---|--------|---|--|---|
| 3 | Optimalkan kanal pengaduan (kotak saran,whatsApp. | Proses | Kegiatan ini bertujuan memperbaiki sistim pengelolaan pengaduan agar lebih cepat, trsanparan, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendahnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan kanal pengaduan resmi.</li> <li>- Kurangnya mekanisme umpan balik yang efektif kepada masyarakat atas hasil penanganan .pengaduan</li> </ul> |
|---|---|--------|---|--|---|



KEPUTUSAN CAMAT MENDAWAI KABUPATEN KATINGAN  
NOMOR: 800.1.5.3/09/KPTS-MDW/III/2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR KECAMATAN MENDAWAI KABUPATEN KATINGAN

KECAMATAN MENDAWAI KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Mendawai, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Mendawai, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Camat Mendawai Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Mendawai 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 CAMAT MENDAWAI TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MENDAWAI KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Mendawai Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:

- a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Mendawai Kabupaten Katingan;
- b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;

- c. Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
- d. Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
- e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Mendawai Kabupaten Katingan.

**KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Kantor Kecamatan Mendawai Kabupaten Katingan 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 Mendawai  
pada tanggal Maret 2025

  
**CAMAT MENDAWAI**  
**NIKHOLAS DANIEL, S.STP., M.IP**  
Pembina TK.I/IV.b  
NIP.19860803 200412 1 001

Tembusan :

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

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN CAMAT MENDAWAI  
 NOMOR 800.1.5.3/22/KPTS-MDW/X/2025  
 TENTANG  
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 PADA KANTOR KECAMATAN MENDAWAI  
 KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

| NO  | NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/<br>NIP/JABATAN POKOK                                     | JABATAN DALAM TIM   |
|-----|---|---------------------|
| 1.  | Camat Mendawai  | Pengarah            |
| 2.  | Sekretaris Kecamatan Mendawai   | Ketua               |
| 3.  | Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduaan   | Sekretaris          |
| 4.  | Hamsanudin,S.Pd.I<br>Penata TK.I (III/d)<br>NIP 19850606 201001 1 002           | Anggota             |
| 5.  | Ragif Ashfihani,S.M<br>Penata (III/c)<br>NIP 19811025 201001 1 008              | Anggota             |
| 6.  | Trisnawatie, S.H<br>Penata (III/c)<br>NIP 19790220 200701 2 011                 | Anggota             |
| 7.  | Agus Panipasma<br>Pengatur TK.I (II/d)<br>NIP 19680902 200906 1 003             | Anggota Sekretariat |
| 8.  | Suroyo Siswo Raharjo,S.I.P<br>Pengatur TK.I (II/d)<br>NIP 19781215 201001 1 014 | Anggota Sekretariat |
| 9.  | Rahmat Hidayat<br>Pengatur TK.I (II/d)<br>NIP 19791224 200701 1 016             | Anggota Sekretariat |
| 10. | Tomy Sasmita<br>Pengatur TK.I (II/d)<br>NIP 19821025 201212 1 001               | Anggota Sekretariat |
| 11. | Ariyanti<br>Pengatur TK.I (II/d)<br>NIP 19850725 201212 2 004                   | Anggota Sekretariat |

|     |   |                     |
|-----|---|---------------------|
| 12. | Miswanto<br>Pengatur Muda TK.I (II/b)<br>NIP 19700205 201212 1 001      | Anggota Sekretariat |
| 13. | Al.Aminullah,S.I.P<br>CPNS,III/a<br>NIP 19970928 202504 1 001           | Anggota Sekretariat |
| 14. | Rizki Taufik Nur Saputra,S.E<br>CPNS,III/a<br>NIP 20000622 202504 1 001 | Anggota Sekretariat |
| 15. | Maya Indriyany wulandari,S.M<br>Golongan V<br>NIP 19960603 202521 2 008 | Anggota Sekretariat |
| 16. | Novita Sari<br>Golongan V<br>NIP 19941124 202521 2 009                  | Anggota Sekretariat |
| 17. | Saperan<br>Golongan V<br>NIP 19800910 202521 1 007                      | Anggota Sekretariat |
| 18. | Yogi Alfajar<br>Golongan V<br>NIP 20011015 202501 1 009                 | Anggota Sekretariat |
| 19. | Safiril Fauzi<br>Golongan V<br>NIP 20000406 202521 1 008                | Anggota Sekretariat |



**NIKHOLAS DANIEL, S.STP., M.IP**  
Pembina TK.I/IV.b  
NIP. 19860803 200412 1 001