



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (e - SKM)
PERIODE JUNI - DESEMBER 2025
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING



2025



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(APLIKASI e - SKM)
PERIODE JUNI – OKTOBER 2025



KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

Daftar Isi

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
BAB V.....	20
KESIMPULAN	20

LAMPIRAN	21
SAMPEL MINIMAL	21
2. DAFTAR RESPONDEN.....	22
2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada survei kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

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 mengamankan 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 (Survei Kepuasan Masyarakat) 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 Tewang Sangalang Garing sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei 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.
- Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.
- Instruksi Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Nomor 100.3.4.2/I Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi e – SKM.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui Aplikasi e-SKM pada Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Aplikasi e-SKM yang diisi secara daring oleh pengguna layanan serta dapat diakses melalui link *QR Code (Quick Response Code)*. Dalam Aplikasi e-SKM ini 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 Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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 di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing pada Gedung Pelayanan Publik. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei ini dilakukan setelah terbitnya Instruksi Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan yang ditetapkan di Kasongan tanggal 10 Juni 2025 dan petugas yang dilatih menggunakan Aplikasi e-SKM pada tanggal 28 Mei 2025 serta terbitnya Surat Camat Tewang Sangalang Garing Nomor 000.9.3.4/165/TSG/VI/2025 tentang Pemberitahuan Survei Kepuasan Masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam waktu selama 7 (Tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	28 Mei 2025 dan 2 Juni 2025	4
2.	Pengumpulan Data	2 Juni – 15 November 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	3 – 7 November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	10 – 14 November 2025	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing dalam kurun waktu sepuluh bulan adalah rata-rata sebanyak 150 responden per 2024 di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing.

Selanjutnya responden yang mengisi e-SKM dijadikan sampel semuanya dari setiap jenis pelayanan. Jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 109 orang, pada saat ini sampel yang digunakan per Juni 2025 sejumlah 109 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Sample Minimal	=	109
Populasi	=	160
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	109
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	63	57,80%
Perempuan	46	42,20%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	9	8,26%
SLTP/SMP	26	23,85%
SLTA/SMA/SMK	60	55,05%
D/III	0	0,00%
S1	10	9,17%
S2	1	0,92%
Lainnya	1	0,92%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	5	4,59%
PPPK	1	0,92%
TNI/POLRI	1	0,92%
Swasta	6	5,50%
Wirasaha	2	1,83%
Pelajar/Mahasiswa	12	11,01%
Freelancer	0	0,00%
Petani/Nelayan	32	29,36%
Ibu Rumah Tangga	29	26,61%
Perangkat Desa	1	0,92%
Pensiunan	1	0,92%
Tidak Bekerja	2	1,83%
Lainnya	17	15,60%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Layanan Rekomendasi Camat dalam Perparipatatan &in Operasional TK/PAUD	1	0,92%
Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu	70	64,22%
Layanan Perubahan Data pada Kartu Keluarga	21	19,27%
Layanan Perubahan Data KTP	1	0,92%
Layanan Rekomendasi Camat dalam Penyaluran/Pencairan ADD	0	0,00%
Rekomendasi Camat terkait Penelitian Mahasiswa dan Magang	0	0,00%
Layanan Penyediaan Data Potensi Desa/Kelurahan	0	0,00%
Rekomendasi Camat terkait Perekrutan tenaga kerja dari luar daerah (Perusahaan)	0	0,00%
Rekomendasi Nikah	0	0,00%
Rekomendasi Kelompok Tani dalam hal pengajuan proposal	0	0,00%
Rekomendasi Camat terkait Perangkat Desa	0	0,00%
Layanan Fasilitasi Pengaduan terkait Penyelesaian permasalahan pertanahan	1	0,92%
Layanan terkait Pemberitaan Kegiatan Keagamaan, Keramaian dll	0	0,00%
Layanan Fasilitasi Bantuan Sosial / Kebencanaan	0	0,00%
Layanan Fasilitasi Pemilu dan Pilkada	0	0,00%
Layanan fasilitasi dan perizinan UMKM	0	0,00%
Layanan survey lapangan perencanaan pembangunan	0	0,00%
Layanan Perekaman E-KTP	7	6,42%
Layanan fasilitasi Pembentukan Koperasi Desa	4	3,67%
Layanan Pengaktifan Aplikasi mobile (IKD) identitas Kependudukan Digital	1	0,92%
Layanan Keuangan (PEP)	1	0,92%
Layanan Fasilitasi Pengesahan Dokumen Daftar Anggota Keluarga Pensiunan	1	0,92%
Layanan Surat Keterangan Ahli Waris	1	0,92%

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

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

Tabel 1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur

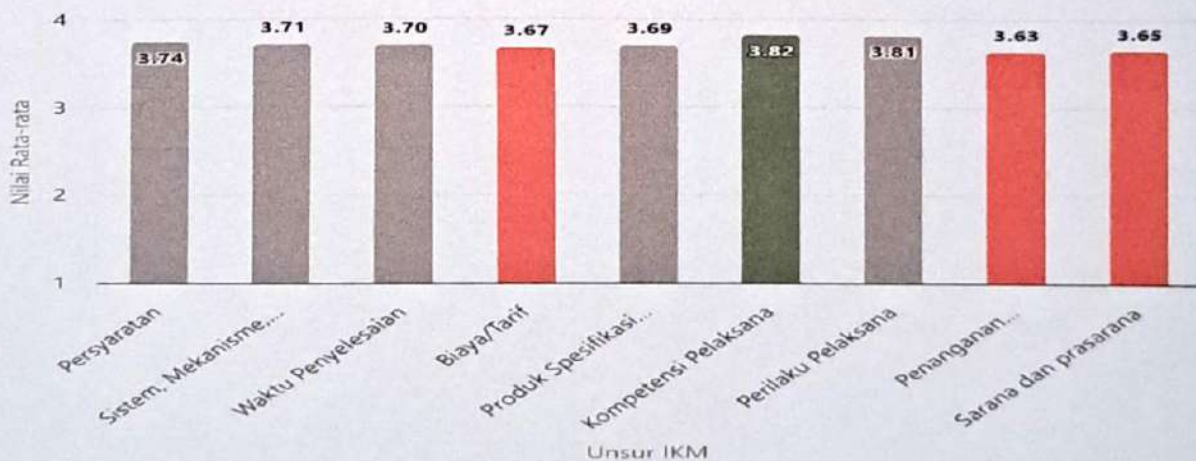
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,743
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,706
U3	Waktu Penyelesaian	3,697
U4	Biaya/Tarif	3,697
U5	Biaya/Tarif	3,67
U6	Kompetensi Pelaksana	3,817
U7	Perilaku Pelaksana	3,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,633
U9	Sarana dan prasarana	3,651

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN :	92,68
MUTU PELAYANAN :	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Perbandingan Nilai IKM Per Unsur



Keterangan Warna: **Merah** = Unsur dengan Nilai Terendah, **Abu-abu** = Unsur dengan Nilai Sedang, **Hijau** = Unsur dengan Nilai Tertinggi

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa terdapat 3 nilai terendah yang terdiri dari 3 unsur yaitu:

1. Unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,67, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dengan nilai 3,63 serta unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,65.
2. Sedangkan satu unsur mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana memiliki nilai 3,82.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan:

- Dalam unsur biaya/tarif, pada Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing tidak ada menetapkan biaya/tarif terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, yang diatur agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak menimbulkan beban yang tidak perlu bagi masyarakat, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Petugas pelayanan juga telah memberikan penjelasan ataupun jawaban tidak ada biaya/tarif yang dikenakan kepada pengguna layanan ketika pengguna layanan menanyakan biaya/tarif tersebut. Akan dilakukan perbaikan dalam survei mendatang serta menginformasikan baik secara langsung ataupun melalui media sosial/papan pemberitahuan kepada pengguna layanan bahwa tidak ada biaya/tarif dalam setiap layanan yang diberikan sehingga tidak membuat pengguna layanan kebingungan.

- Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan juga menjadi salah satu permasalahan atau kekurangan dalam pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing mengingat beberapa layanan dilakukan secara digital dan masyarakat sering merasa tidak puas karena pengaduan mereka tidak ditanggapi dalam jangka waktu yang cepat dan menunggu tahapan-tahapan penyelesaian sesuai SOP pada Kecamatan Tewang Sangalang Garing.
- Masih terdapat kekurangan pada unsur Sarana dan Prasarana yang telah ada sesuai Standar Pelayanan masih kurang dirasakan oleh Masyarakat. Kegiatan pembangunan yang merupakan kebutuhan riil dalam peningkatan pelayanan public masyarakat Kecamatan Tewang Sangalang Garing, hal ini terlihat dalam prioritas layanan (Balita, Lansia dan Disabilitas). Dan untuk itu akan dievaluasi kembali terkait sarana dan prasarana yang akan disesuaikan anggaran yang ada pada Kecamatan Tewang Sangalang Garing mengingat hal ini juga berhubungan dengan adanya kebijakan yang merupakan respons terhadap Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 2025 tentang efisiensi belanja daerah yang berlaku secara nasional, Kebijakan daerah juga diselaraskan dengan peraturan yang lebih tinggi, seperti PP Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dan Permen yang relevan, yang menjadi dasar hukum pengelolaan keuangan daerah. Sehingga Pemerintah Kabupaten Katingan mengimplementasikan efisiensi melalui Peraturan Bupati yang spesifik, seperti Perbup Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun Anggaran 2025. Maka diharapkan ke depannya perencanaan anggaran Kecamatan lebih maksimal dan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan yang sesuai (taman bermain anak, Kursi roda,

alat bantu jalan, seperti tongkat atau walker, jalan khusus disabilitas, toilet khusus yang dilengkapi lampu dan alarm tanda bahaya).

Gambar 2. Gedung Pelayanan (Tampak Depan)



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.

Perbaikan untuk Unsur Biaya/Tarif akan dilakukan perbaikan dalam survei mendatang serta menginformasikan baik secara langsung ataupun melalui media sosial/papan pemberitahuan kepada pengguna layanan bahwa tidak ada biaya/tarif dalam setiap layanan yang diberikan sehingga tidak membuat pengguna layanan kebingungan. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan akan dilakukan evaluasi kembali sesuai dengan SOP masing-masing layanan terkait. Unsur Non Sarana dan prasarana direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), sedangkan untuk sarana dan prasarana direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) dan disesuaikan dengan anggaran yang ada di Kecamatan Tewang Sangalang Garing.

Pelaksanaan Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Biaya/Tarif	Memberikan informasi melalui media sosial, papan pemberitahuan ataupun secara langsung kepada pengguna layanan bahwa tidak ada biaya/tarif yang dikenakan.	√				Kepala Seksi PIP

2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Akan dilakukan evaluasi kembali sesuai dengan SOP masing-masing layanan terkait.				√	Kepala Seksi PIP
3.	Sarana dan Prasarana	Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana (tempat bermain anak, jalur disabilitas, wastafel depan, toilet)				√	Sekretariat

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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.

Pada tahun 2022, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Adapun hasil dari IKM tahun 2022 sebesar 80, 25. Sedangkan pada tahun 2023 sebesar 81, 22, IKM tahun 2024 sebesar **86,75** dan IKM Kecamatan Tewang Sangalang Garing tahun 2025 sebesar **92,68**.

Nilai Persepsi Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit

Pelayanan Tahun 2024

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3.26-4.00	81.26-100.0	A	Sangat Baik
2	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
3	1.76-2.50	43.67-62.50	C	Kurang Baik
4	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,37 \times 0,011) + (3,41 \times 0,011) + (3,45 \times 0,011) + (2,87 \times 0,011) + (3,63 \times 0,011) + (3,52 \times 0,011) + (3,55 \times 0,011) + (3,07 \times 0,011) + (3,39 \times 0,011) =$ Nilai Indeks adalah 3,47. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = $3,47 \times 25 = 86,75$. 2) Mutu pelayanan B. 3) Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana (3,07), sedangkan unsur persyaratan (3,37), prosedur (3,41), jangka waktu (3,45), tarif (3,87), produk (3,63), kompetensi (3,52), dan unsur pengaduan (3,49).

Nilai Persepsi Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval KM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3.26-4.00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
2	2.51-3.25	76,61 - 88,30	B	Baik
3	1.76-2.50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
4	1.00-1.75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 Berdasarkan Peringkat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U6	Kompetensi Pelaksana	3,82
U7	Perilaku Pelaksana	3,81
U1	Persyaratan	3,74
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,71
U3	Waktu Penyelesaian	3,7
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69
U4	Biaya/Tarif	3,67
U9	Sarana dan prasarana	3,65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,82 \times 0,011) + (3,81 \times 0,011) + (3,74 \times 0,011) + (3,71 \times 0,011) + (3,7 \times 0,011) + (3,69 \times 0,011) + (3,67 \times 0,011) + (3,65 \times 0,011) + (3,63 \times 0,011) =$ Nilai Indeks adalah **3,707**. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi =

indeks x nilai dasar = $3,707 \times 25 = 92,68$ 2) Mutu pelayanan A. 3) Kinerja unit Sangat Baik.
4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Biaya/Tarif (3,67), Sarana dan prasarana (3,65), dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,63). Sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kompetensi pelaksana (3,82), Perilaku Pelaksana (3,81), Persyaratan (3,74), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,71), Waktu Penyelesaian (3,7), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,69).

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang signifikan dari tahun 2022, 2023, 2024 dan 2025. Hal ini juga berkaitan dengan adanya perubahan Permenpan dan juga penggunaan website e-SKM pada Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan yang digunakan.

Berbagai upaya yang telah dilakukan Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing tahun 2025, seperti :

1. Memperpendek prosedur pelayanan.
2. Mempercepat waktu penyelesaian.
3. Menyiapkan sarana dan prasarana.
4. Memberitahukan kepada pengguna layanan bahwa layanan yang didapatkan tidak ada dipungut biaya atau gratis.
5. Meningkatkan kompetensi petugas pemberi layanan.
6. Melaksanakan inovasi pelayanan public.
7. Meningkatkan transparansi pengelolaan konsultasi dan aduan dari masyarakat.
8. Memberikan informasi terkait konsultasi dan aduan dari masyarakat.

Semua pelayanan di atas telah diupayakan oleh Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing dan sesuai. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. (eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 7, Nomor 3, 2019: 1107-1118)

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Juni – Oktober 2025 melalui penggunaan website e-SKM di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 92,68.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan dua unsur mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana.

Pendahara, 03 Nopember 2025


CAMAT TEWANG SANGALANG GARING,

ANITHA CRISTIA DEWI, S.STP, M.A.P
Pembina Tingkat I
NIP. 19840502 200312 2 001

LAMPIRAN

SAMPEL MINIMAL

Sample Minimal	=	109
Populasi	=	150
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	109
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	63	57,80%
Perempuan	46	42,20%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	9	8,26%
SLTP/SMP	26	23,85%
SLTA/SMA/SMK	60	55,05%
D/III	0	0,00%
S1	10	9,17%
S2	1	0,92%
Lainnya	1	0,92%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	5	4,59%
PPPK	1	0,92%
TNI/POLRI	1	0,92%
Swasta	6	5,50%
Wirausaha	2	1,83%
Pelajar/Mahasiswa	12	11,01%
Freelancer	0	0,00%
Petani/Nelayan	32	29,36%
Ibu Rumah Tangga	29	26,61%
Perangkat Desa	1	0,92%
Pensiunan	1	0,92%
Tidak Bekerja	2	1,83%
Lainnya	17	15,60%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Layanan Rekomendasi Camat dalam Perpanjangan Ijin Operasional TK/PAUD	1	0,92%
Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu	70	64,22%
Layanan Perubahan Data pada Kartu Keluarga	21	19,27%
Layanan Perubahan Data KTP	1	0,92%

Layanan Rekomendasi Camat dalam Penyaluran/Pencairan ADD	0	0,00%
Rekomendasi Camat terkait Penelitian Mahasiswa dan Magang	0	0,00%
Layanan Penyediaan Data Potensi Desa/Kelurahan	0	0,00%
Rekomendasi Camat terkait Perekrutan tenaga kerja dari luar daerah (Perusahaan)	0	0,00%
Rekomendasi Nikah	0	0,00%
Rekomendasi Kelompok Tani dalam hal pengajuan proposal	0	0,00%
Rekomendasi Camat terkait Perangkat Desa	0	0,00%
Layanan Fasilitasi Pengaduan terkait Penyelesaian permasalahan pertanahan	1	0,92%
Layanan terkait Pemberitaan Kegiatan Keagamaan, Keramaian dll	0	0,00%
Layanan Fasilitasi Bantuan Sosial / Kebencanaan	0	0,00%
Layanan Fasilitasi Pemilu dan Pilkada	0	0,00%
Layanan fasilitasi dan perizinan UMKM	0	0,00%
Layanan survey lapangan perencanaan pembangunan	0	0,00%
Layanan Perekaman E-KTP	7	6,42%
Layanan fasilitasi Pembentukan Koperasi Desa	4	3,67%
Layanan Pengaktifan Aplikasi mobile (IKD) Identitas Kependudukan Digital	1	0,92%
Layanan Keuangan (PEP)	1	0,92%
Layanan Fasilitasi Pengesahan Dokumen Daftar Anggota Keluarga Pensiunan	1	0,92%
Layanan Surat Keterangan Ahli Waris	1	0,92%

2. DAFTAR RESPONDEN

DAFTAR RESPONDEN

Instansi: Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing

Periode: Juni - Nopember 2025

No	Nama	Usia	Email	Nomor Telepon	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tanggal
1	RUSDI	44 tahun	-	082255843836	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	TNI/POLRI	09-07-2025 07:17
2	Darwi	32 tahun	-	085280884697	Laki-laki	SLTP/SMP	Lainnya	17-06-2025 03:54
3	Ormaliadi	47 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	Lainnya	10-09-2025 07:25
4	Yupina	36 tahun	-	082157698751	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	07-08-2025 01:38
5	Gerson	53 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	Petani/Nelayan	12-08-2025 07:20
6	Hellwig kusnadi	36 tahun	kusnadihellwig813@gmail.com	085828707525	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	PPPK	18-06-2025 05:58
7	Ruseli	62 tahun	-	-	Perempuan	S1	Pensiunan	17-07-2025 07:49
8	OCTHARIA	23 tahun	octhariooctha801@gmail.com	0851-4132-7129	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	04-06-2025 04:26

9	Ricky	42 tahun	-	08125196246 1	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	14-07-2025 06.38
10	Hery Yendi	36 tahun	-	08234947808 5	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	18-07-2025 06.19
11	Nawas	59 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	07-08-2025 01.23
12	DESI NATALINA	32 tahun	-	08125647044 1	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Ibu Rumah Tangga	23-06-2025 06.04
13	Dian handayani	34 tahun	-	08575470514 2	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Ibu Rumah Tangga	17-09-2025 04.02
14	Nurwahid	58 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	19-08-2025 08.15
15	Agang	46 tahun	agangkatingan@gmail.com	08525142662 2	Laki-laki	D-III	Swasta	04-07-2025 03.47
16	Yeika Masrina	51 tahun	sandryokta25@gmail.com	08538836571 3	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Ibu Rumah Tangga	10-06-2025 02.29
17	Helmie	52 tahun	-	-	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	03-09-2025 06.30
18	Muhammad Aidi	48 tahun	-	-	Laki-laki	SD ke Bawah	Wirausaha	31-07-2025 01.29
19	M. KAPA BIHI PATIH	47 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Lainnya	13-10-2025 05.55
20	RIKI	27 tahun	ky376055@gmail.com	08235044527 1	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Pelajar/Mahasis wa	24-06-2025 04.03
21	Wendi	35 tahun	winda.mariska25@gmail.com	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	20-08-2025 04.20
22	Harson	53 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	07-08-2025 01.25
23	Eli Krisnawati	41 tahun	-	-	Perempuan	SD ke Bawah	Ibu Rumah Tangga	11-08-2025 04.08
24	YAYA TIANAE	35 tahun	-	-	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	11-08-2025 03.40
25	Devita Patricia	18 tahun	-	-	Perempuan	Lainnya	Lainnya	12-06-2025 04.48
26	MUHAMAD YAHYA	24 tahun	muhamadyahya0314@gmail.com	08215178789 8	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Pelajar/Mahasis wa	16-07-2025 06.36
27	Yuliansi	35 tahun	-	08582093306 2	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	07-08-2025 01.44
28	Awan Gunawan	34 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	10-10-2025 05.59
29	Andi	31 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	31-07-2025 01.28
30	YARDIE	29 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Lainnya	31-07-2025 01.27
31	Andras Wiyono	34 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	02-07-2025 02.37
32	ESLIE	45 tahun	-	-	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Ibu Rumah Tangga	06-08-2025 08.55
33	Legie	57 tahun	legie.tm@gmail.com	08125138642 2	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	PNS	10-06-2025 06.16
34	Andreas	35 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Lainnya	06-10-2025 09.36
35	Rico Antonius	32 tahun	-	-	Laki-laki	S1	Lainnya	27-08-2025 06.47
36	DIBI	66 tahun	-	08225584293 2	Perempuan	SD ke Bawah	Ibu Rumah Tangga	13-06-2025 05.32

37	Yudainie	42 tahun	-	082233057713	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	18-06-2025 04.17
38	Aldi Rahman Sanjaya	23 tahun	-	085646810231	Laki-laki	S1	Tidak Bekerja	24-06-2025 02.52
39	Dedi Ardinata	40 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Tidak Bekerja	19-08-2025 08.33
40	Nenay Mubaria	18 tahun	nenaymubaria31@gmail.com	081255702596	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	28-07-2025 03.15
41	Hetty A.	46 tahun	-	085345792768	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	24-06-2025 02.56
42	Widya Astutie	32 tahun	widyaastutie93@gmail.com	081352569827	Perempuan	S1	Swasta	18-06-2025 03.16
43	Bagas Andriansah Putra	18 tahun	anangrp17@gmail.com	081528740935	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	17-06-2025 03.18
44	Arya Agus Setiawan	34 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	Lainnya	19-08-2025 08.29
45	Reliagupornomo	19 tahun	RellyAgo19@gmail.com	082131274757	Laki-laki	SD ke Bawah	Pelajar/Mahasiswa	11-06-2025 05.36
46	Efrita Pitriani	29 tahun	-	085386590820	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	14-10-2025 02.25
47	SITI MISBAH	32 tahun	-	-	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	15-07-2025 05.42
48	Rona Priskilla Damayanti	27 tahun	ronapriskilla@gmail.com	085754123619	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Lainnya	22-08-2025 05.23
49	Aprie	37 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	Petani/Nelayan	15-09-2025 00.58
50	Terdi	55 tahun	-	-	Laki-laki	SD ke Bawah	Petani/Nelayan	07-08-2025 04.01
51	PEBRIYANTO	31 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	Lainnya	24-06-2025 08.08
52	Sandy	23 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	13-10-2025 05.56
53	Normie	41 tahun	-	-	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	02-09-2025 04.05
54	Wikungly	37 tahun	-	-	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	17-07-2025 07.41
55	Algha Johani	17 tahun	cocgilabargaguna@gmail.com	055731768332	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	17-06-2025 03.10
56	VINA	45 tahun	rhinopolsky@gmail.com	085345539763	Perempuan	S1	Swasta	14-07-2025 08.47
57	Cintyaina Masdjumat Tandang Sameng	36 tahun	cintyaya88@gmail.com	08115200322	Perempuan	S2	Lainnya	04-06-2025 05.22
58	ESNITALIA	35 tahun	-	085753431251	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	24-07-2025 02.49
59	Lidia saputri	19 tahun	-	-	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	02-07-2025 03.59
60	Pery	40 tahun	peryyperyy2@gmail.com	085134644017	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	10-06-2025 06.13
61	Pedie G. Tukan	37 tahun	-	-	Laki-laki	D-III	Lainnya	19-08-2025 08.32
62	Siankin	51 tahun	winda.mariska25@gmail.com	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK	Lainnya	11-08-2025 03.01
63	VINA VITRIANI	33 tahun	-	-	Perempuan	SLTA/SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	22-08-2025 05.04

64	Andreas Ludiu Parang	44 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	01-08-2025 07.44
65	SHINTA TRIASTY	20 tahun	shintatriasty@gmail.com	081346257775	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Pelajar/Mahasiswa	08-07-2025 07.43
66	Laura alla	33 tahun	lauraalla042@gmail.com	6,28153E+12	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	23-06-2025 03.40
67	Toby Nataliko	26 tahun	-	081521764014	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Wirausaha	13-06-2025 03.30
68	Rusdiate	52 tahun	-	-	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	27-08-2025 06.48
69	Yeltika	56 tahun	-	081251793446	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Ibu Rumah Tangga	26-06-2025 02.56
70	Sandry	41 tahun	sandeyokta25@gmail.com	085249065228	Perempuan	S1	PNS	06-06-2025 04.06
71	Mayang	52 tahun	-	-	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	26-06-2025 02.34
72	TERNY, S Pd	57 tahun	-	-	Perempuan	S1	PNS	27-08-2025 06.45
73	Arsiansyah	53 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	03-09-2025 04.41
74	LAMPANG	42 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	31-07-2025 03.33
75	WANDA	21 tahun	-	082254303392	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Pelajar/Mahasiswa	23-06-2025 06.02
76	Jekson	45 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	09-10-2025 06.41
77	Ebit Kadi	45 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	12-08-2025 07.22
78	KALAWA USARIA	47 tahun	-	087745674891	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	26-06-2025 03.32
79	Riki	24 tahun	rikiriki12@gmail.com	082151161755	Laki-laki	SD ke Bawah	Swasta	10-07-2025 01.43
80	Heriwanto	40 tahun	heriwantoheriwanto1985@gmail.com	081348026013	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	11-09-2025 02.32
81	Nordiani	64 tahun	-	-	Perempuan	SD ke Bawah	Ibu Rumah Tangga	24-06-2025 02.58
82	Heryanto	30 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Lainnya	31-07-2025 01.26
83	Mujiono	27 tahun	-	085386519172	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	25-06-2025 04.34
84	Ilo	48 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	07-08-2025 01.24
85	WARIE	28 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Swasta	19-08-2025 08.31
86	Maslie	40 tahun	-	-	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Ibu Rumah Tangga	31-07-2025 03.34
87	Mirawatie	31 tahun	mirawatie1311@gmail.com	08582822273	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Perangkat Desa	10-06-2025 06.52
88	Krisnedie	44 tahun	winda.mariska25@gmail.com	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	08-08-2025 03.27
89	BELA SAKTI	41 tahun	-	085252912151	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	15-07-2025 05.44
90	JULKIFLI	22 tahun	-	082254013012	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Swasta	04-08-2025 04.24
91	Dahlia	36 tahun	-	085356793644	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	30-06-2025 02.07

92	Afaith Eko	69 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	27-08-2025 06.50
93	Sumentie	47 tahun	-	-	Perempuan	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	02-09-2025 04.29
94	Mardianor	32 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Lainnya	24-06-2025 08.09
95	Norcince	53 tahun	-	-	Perempuan	SD ke Bawah	Ibu Rumah Tangga	07-08-2025 04.00
96	SITIANIE	23 tahun	sitiyanisitiyani774@gmail.com	08225873587 1	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Pelajar/Mahasis wa	04-06-2025 04.21
97	Inong	44 tahun	winda.mariska25@gmail.com	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	15-08-2025 03.34
98	Japril	50 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	15-09-2025 00.57
99	Kriewandie, S Sos	48 tahun	-	08225376193 9	Laki-laki	S1	PNS	23-06-2025 06.50
100	Supaman	45 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	07-08-2025 01.19
101	Unglip	40 tahun	b80229911@gmail.com	08235856555 3	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	09-07-2025 03.08
102	Hemon	65 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Petani/Nelayan	21-07-2025 03.14
103	Rina Susilawati	36 tahun	-	-	Perempuan	SLTP/SMP	Ibu Rumah Tangga	10-09-2025 07.16
104	Kurdin, S.Pd	59 tahun	-	0	Laki-laki	S1	PNS	12-06-2025 06.11
105	CENDRO	34 tahun	-	-	Laki-laki	SLTP/SMP	Petani/Nelayan	10-09-2025 07.14
106	Nunie	18 tahun	nunie039@gmail.com	08214859927 0	Perempuan	SLTA/SMA/SM K	Pelajar/Mahasis wa	04-06-2025 04.26
107	Yedi Suharja	34 tahun	-	08524800878 5	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Lainnya	17-06-2025 03.05
108	YELSON	49 tahun	-	-	Laki-laki	SD ke Bawah	Petani/Nelayan	19-06-2025 01.43
109	Yardie	29 tahun	-	-	Laki-laki	SLTA/SMA/SM K	Lainnya	12-08-2025 07.21

2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

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

UNIT PELAYANAN	Kecamatan Tewang Sangalang Garing
JENIS LAYANAN	Layanan Rekomendasi Camat dalam Perpanjangan Ijin Operasional TK/PAUD Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu Layanan Perubahan Data pada Kartu Keluarga Layanan Perubahan Data KTP Layanan Rekomendasi Camat dalam Penyaluran/Pencairan ADD Rekomendasi Camat terkait Penelitian Mahasiswa dan Magang Layanan Penyediaan Data Potensi Desa/Kelurahan Rekomendasi Camat terkait Perekrutan tenaga kerja dari luar daerah (Perusahaan) Rekomendasi Nikah Rekomendasi Kelompok Tani dalam hal pengajuan proposal Rekomendasi Camat terkait Perangkat Desa Layanan Fasilitasi Pengaduan terkait Penyelesaian permasalahan pertanahan Layanan terkait Pemberitaan Kegiatan Keagamaan, Keramaian dll Layanan Fasilitasi Bantuan Sosial / Kebencanaan Layanan Fasilitasi Pemilu dan Pilkada Layanan fasilitasi dan perizinan UMKM Layanan survey lapangan perencanaan pembangunan Layanan Perekaman E-KTP Layanan fasilitasi Pembentukan Koperasi Desa Layanan Pengaktifan Aplikasi mobile (IKD) Identitas Kependudukan Digital Layanan Keuangan (PEP) Layanan Fasilitasi Pengesahan Dokumen Daftar Anggota Keluarga Pensiunan Layanan Surat Keterangan Ahli Waris

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	4	4	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4

7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	4	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3
16	3	4	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	3	3	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	3	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	3	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	4	4	3	4
37	4	3	3	4	4	3	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	4	3	4	4	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	3	3	4	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	3	3	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	3	4
61	4	4	4	4	4	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	4	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	3	4	4	4	4	4
72	4	3	4	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	3	4	4	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	3	3
78	4	3	3	3	4	4	4	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	3	4
84	4	4	4	3	4	4	4	4	3
85	3	4	4	4	4	4	4	4	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	3	3	4	3	3	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	3	3	3	3	3	4	4	3	3
91	3	3	3	3	4	4	4	3	4
92	3	3	3	3	3	4	4	3	3
93	4	3	4	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	3	3	3	4	3	3

97	4	4	4	4	4	4	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3
99	4	3	3	4	3	4	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	4	4	3	3
102	3	3	3	3	3	4	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	408	404	403	400	402	416	415	396	398
NRR /Pertanyaan	3,743	3,706	3,697	3,67	3,688	3,817	3,807	3,633	3,651
NRR /Pertanyaan	0,415	0,411	0,41	0,407	0,409	0,424	0,423	0,403	0,405
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan								*)	**)
								3,707	92,675

Keterangan :

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,743
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,706
U3	Waktu Penyelesaian	3,697
U4	Biaya/Tarif	3,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69
U6	Kompetensi Pelaksana	3,817
U7	Perilaku Pelaksana	3,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,633
U9	Sarana dan prasarana	3,651

IKM UNIT PELAYANAN : 92,68

MUTU PELAYANAN : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

%
JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	231,19	264,22	272,48	297,25	280,73	165,14	173,39	330,28	313,76
Sangat Baik	668,81	635,78	627,52	602,75	619,27	734,86	726,61	569,72	586,24
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

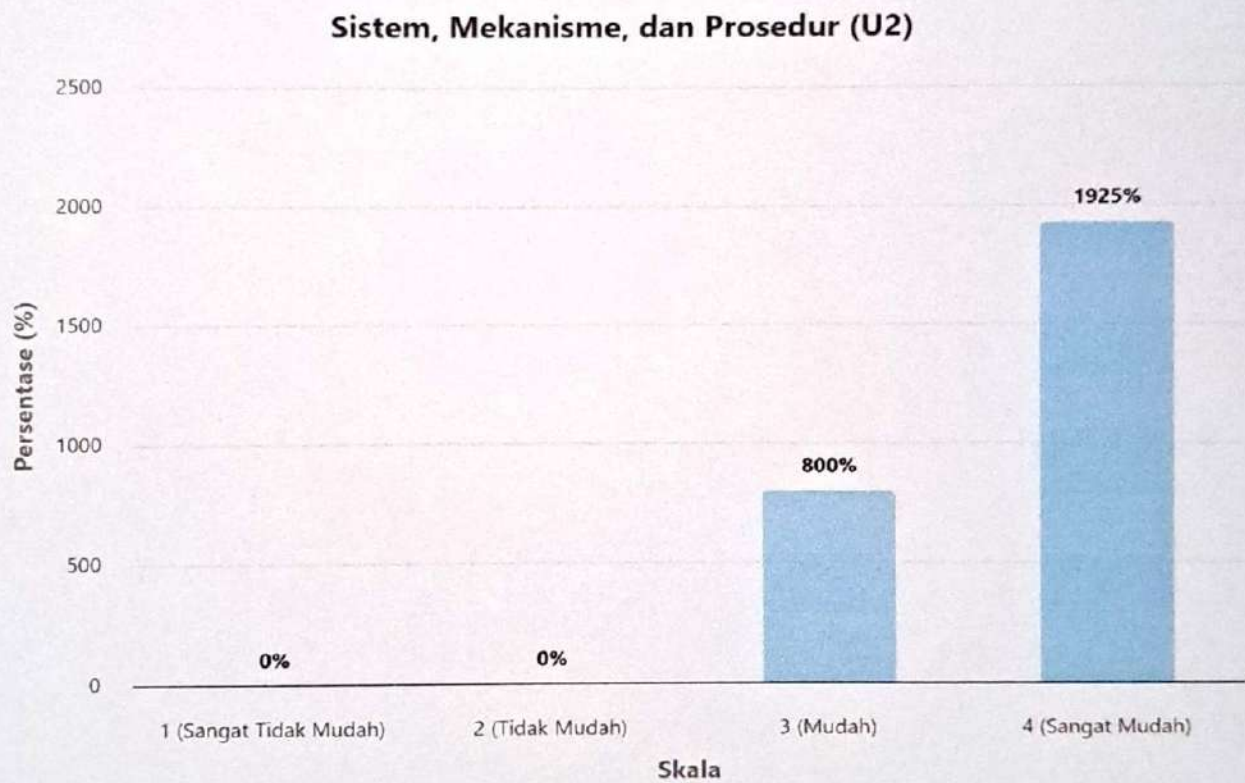
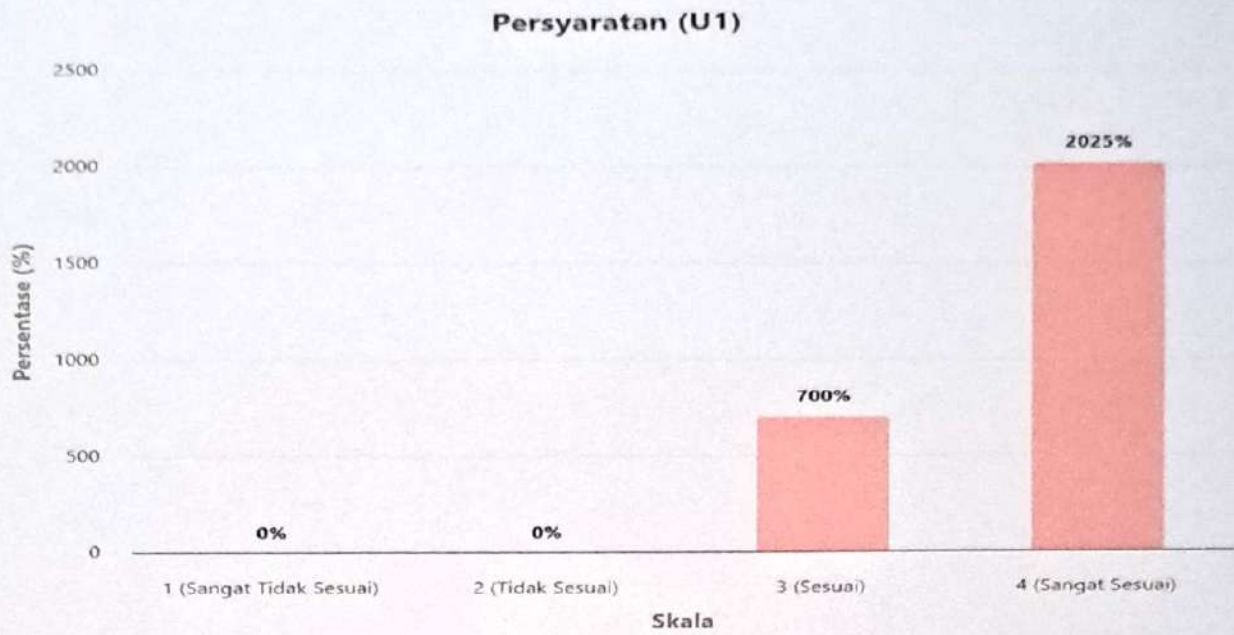
JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	28	32	33	36	34	20	21	40	38
Sangat Baik	81	77	76	73	75	89	88	69	71
Total Responden	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111	12,11111111

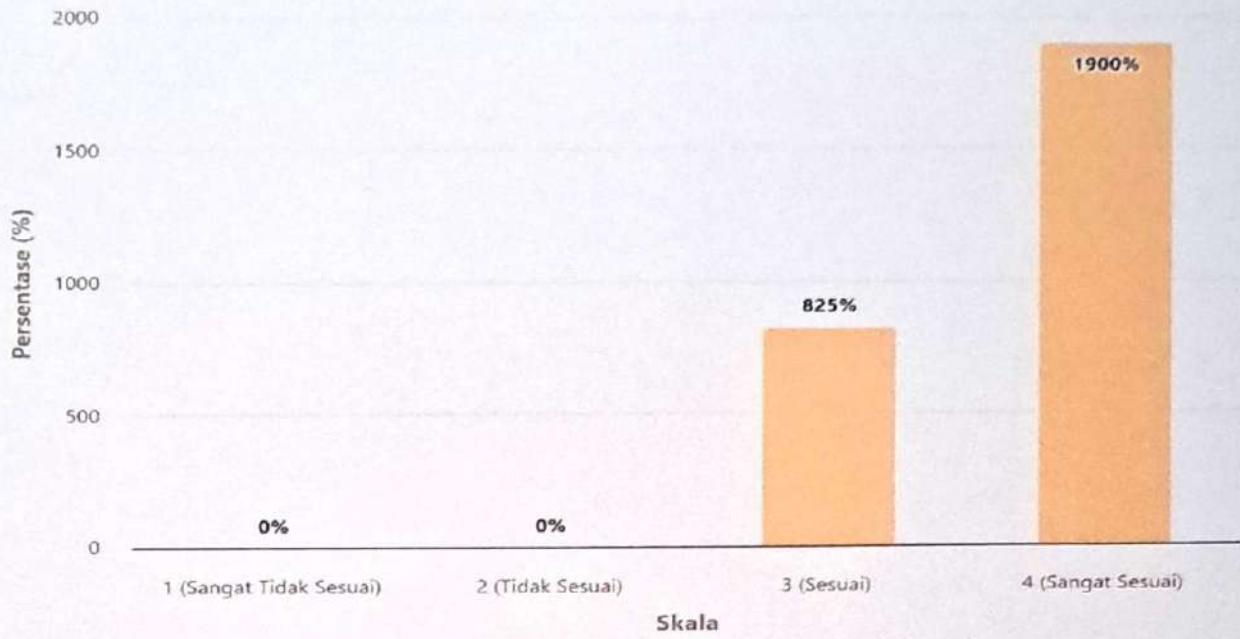
URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U6	Kompetensi Pelaksana	3,82
U7	Perilaku Pelaksana	3,81
U1	Persyaratan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,74
U2	Waktu Penyelesaian	3,71
U3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,7
U5	Biaya/Tarif	3,69
U4	Sarana dan prasarana	3,67
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
U8		3,63

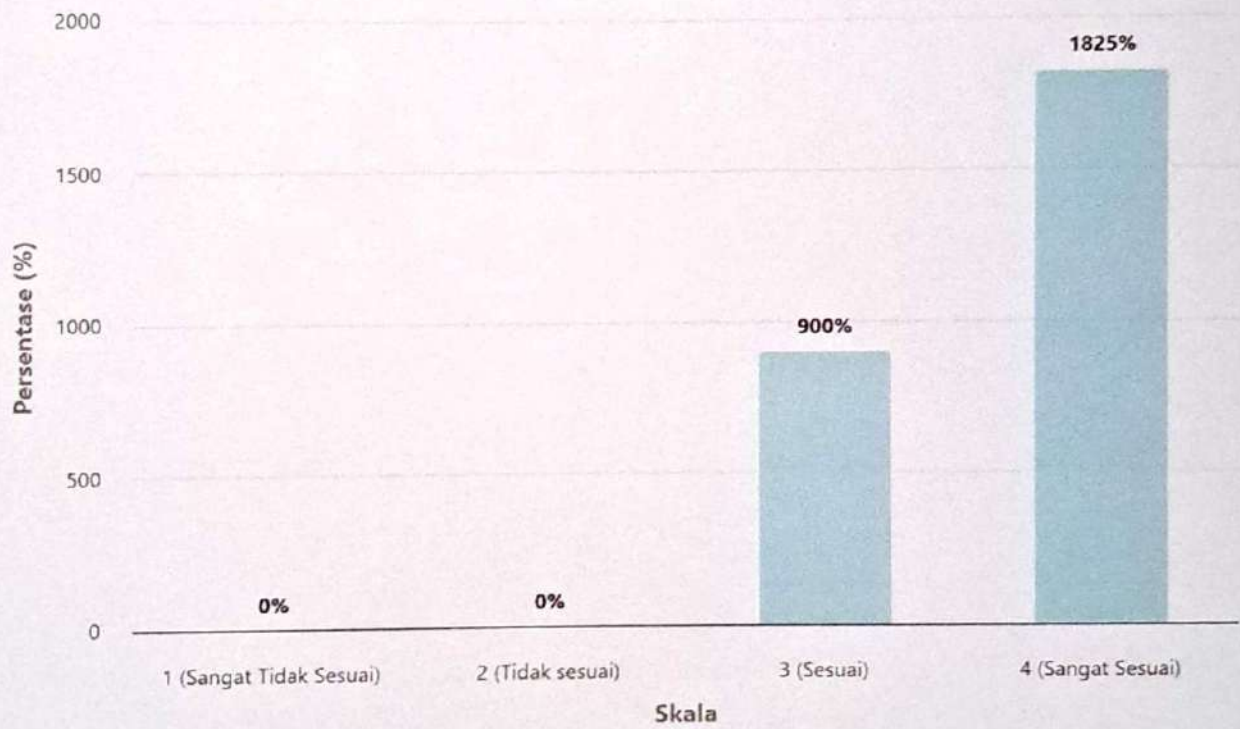
Nilai Masing-masing Tiap Unsur Pelayanan



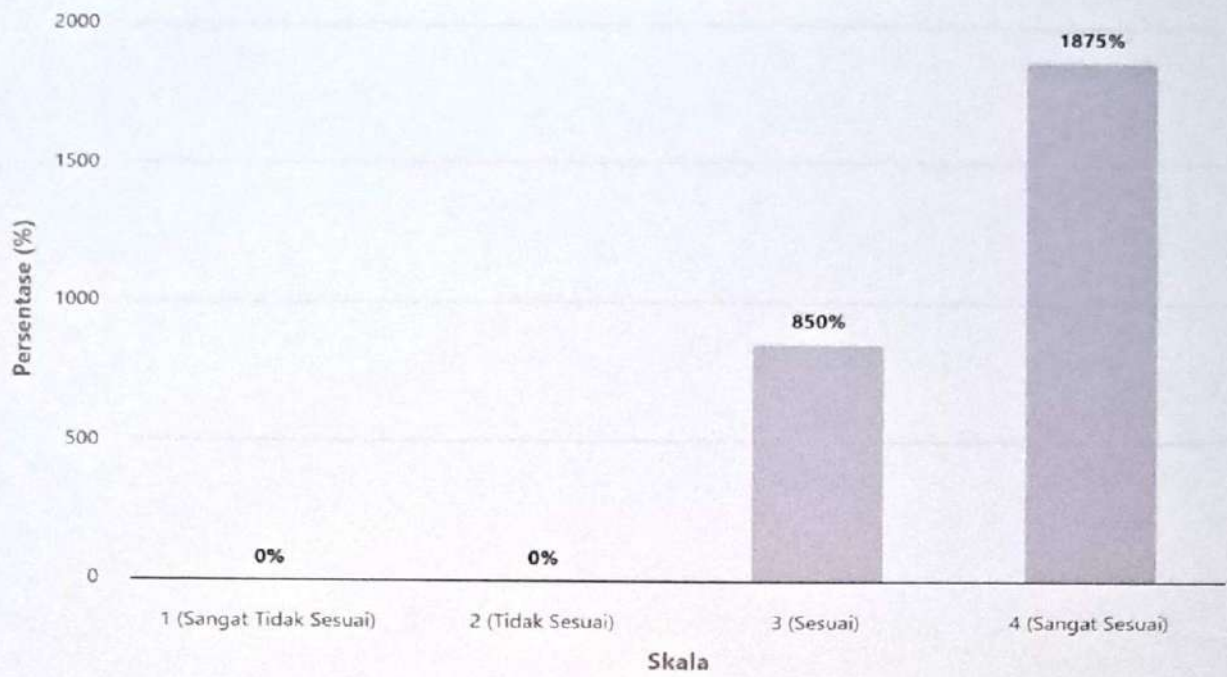
Waktu Penyelesaian (U3)



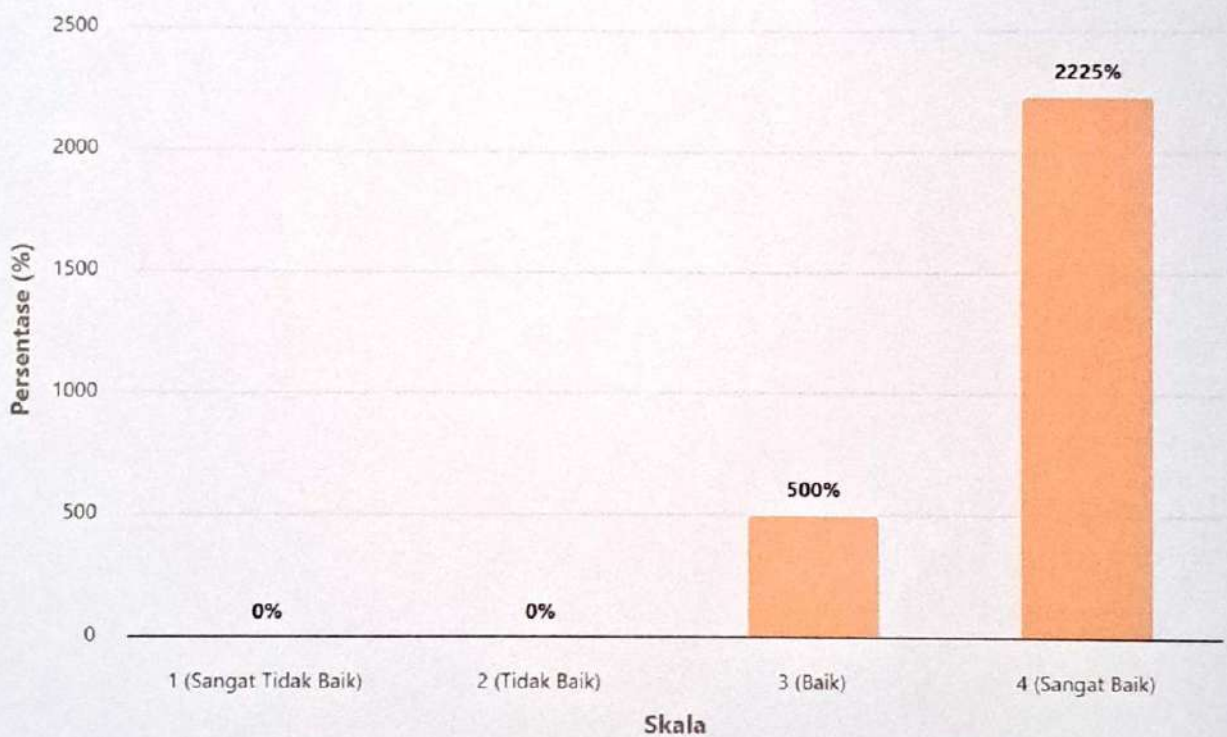
Biaya/Tarif (U4)



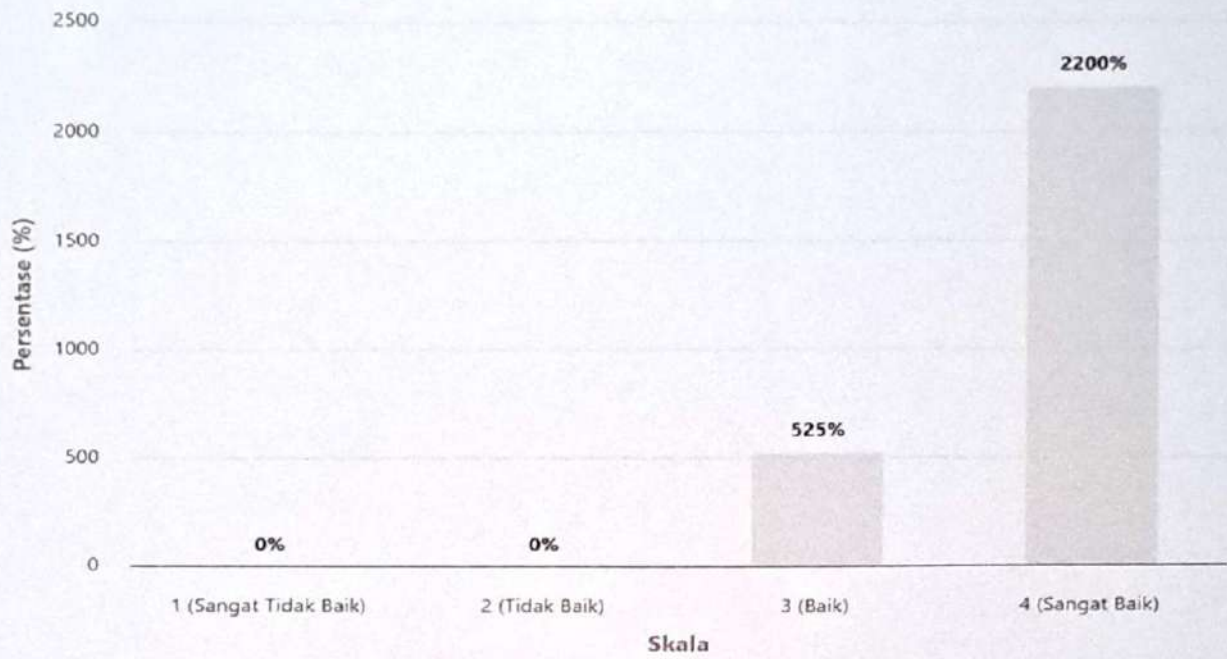
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)



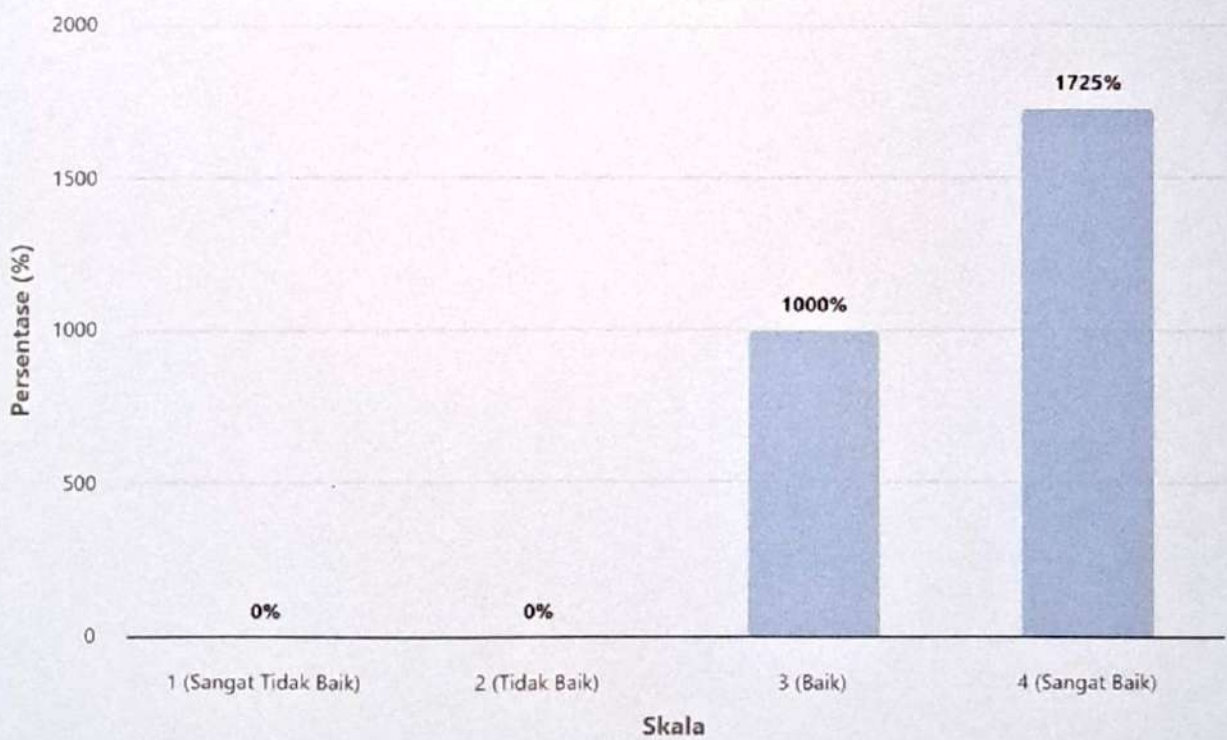
Kompetensi Pelaksana (U6)



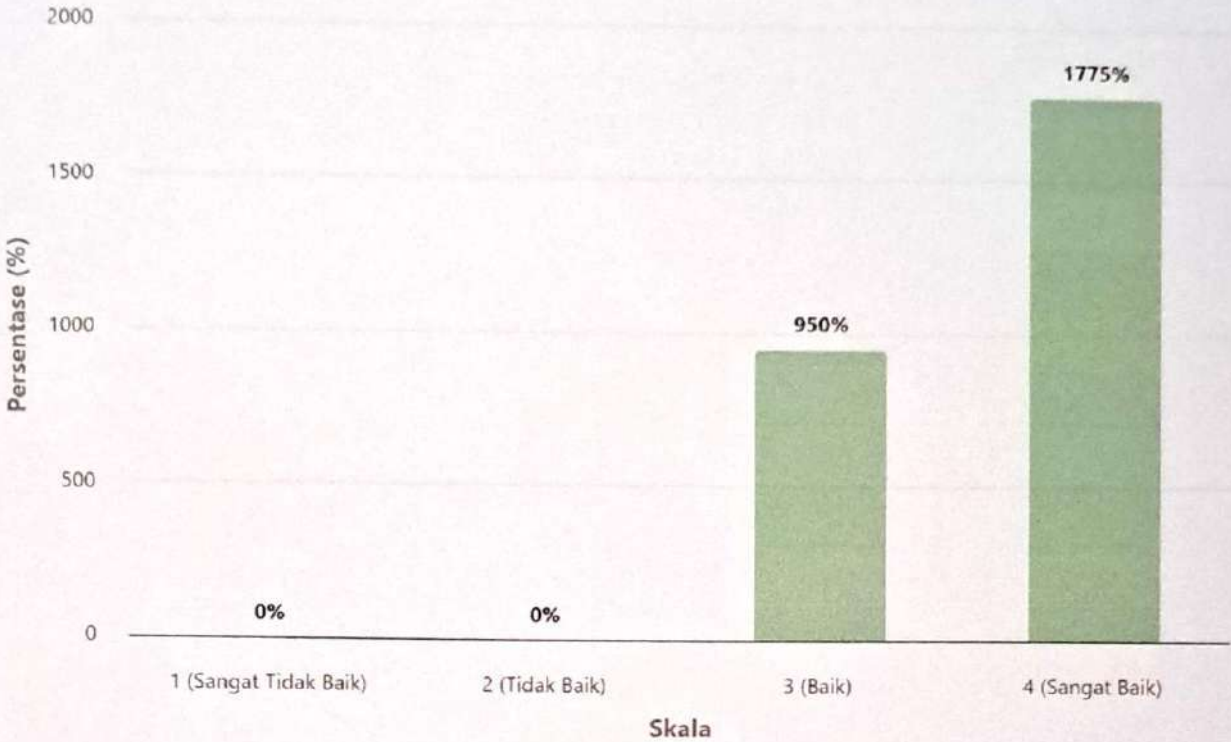
Perilaku Pelaksana (U7)



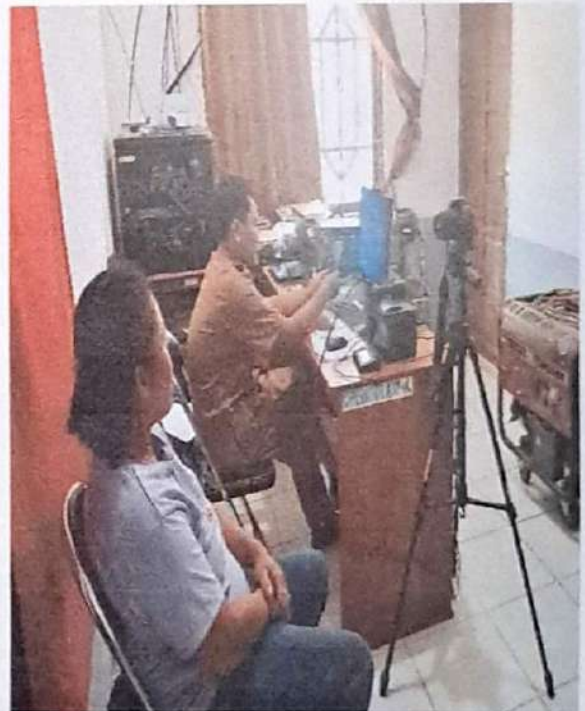
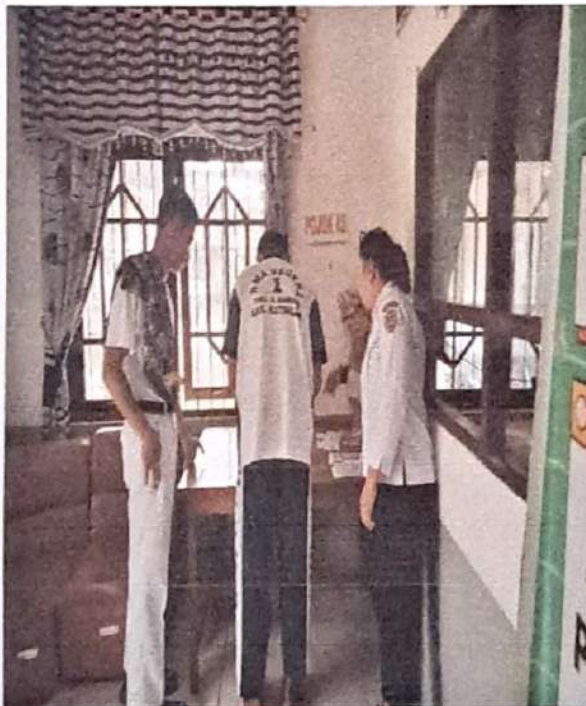
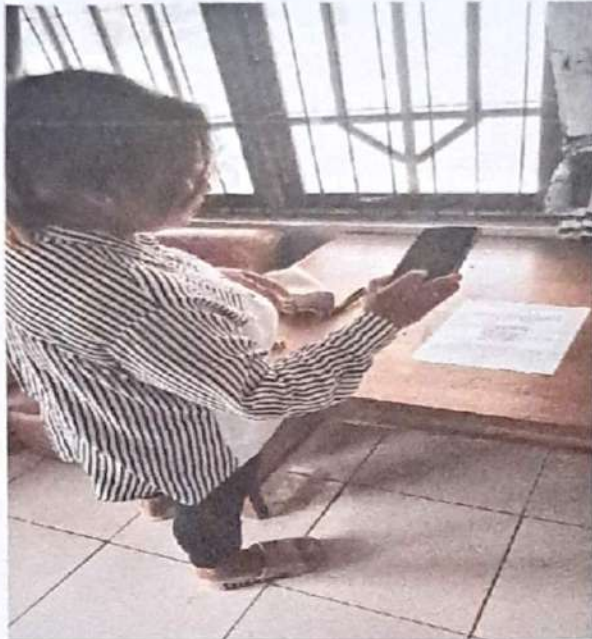
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)



Sarana dan prasarana (U9)



Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
(Foto-Foto Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat)



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN QR CODE
PADA GEDUNG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN)
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING
TAHUN 2025



45| Kecamatan Tewang Sangalang Garing

POSTER PEMBERITAHUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING GRATIS/TIDAK BAYAR



PELAYANAN PUBLIK
KANTOR KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING

GRATIS

TERIMA KASIH

TIDAK PERLU

NGASIH

**BIASAKAN YANG BENAR,
JANGAN BENARKAN YANG BIASA**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING
TAHUN 2025



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING
KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 109 Orang

Jenis Kelamin : L=63 P=46

NILAI IKM

92.68

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.74
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.71
Waktu Penyelesaian	3.70
Biaya/Tarif	3.67
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.69
Kompetensi Pelaksana	3.82
Perilaku Pelaksana	3.81
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.83
Sarana dan prasarana	3.65

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



BerAKHLAK
#bangga
melayani
bangsa

Kuesioner e-SKM Pemerintah Kabupaten Katingan Tahun 2025



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

3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?



Sangat Tidak Sesuai



Tidak Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai

4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?



Sangat Tidak Sesuai



Tidak sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya

5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?



Sangat Tidak Sesuai



Tidak Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai

6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?



Sangat Tidak Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?



Sangat Tidak Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?



Sangat Tidak Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ?



Sangat Tidak Baik



Tidak Baik



Baik




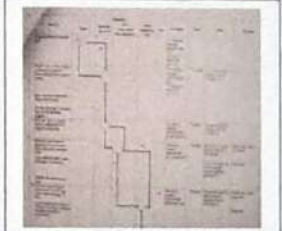
Sangat Baik





Sebelumnya

Selanjutnya

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2025

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

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Hambatan / Tantangan
1.	Biaya/Tarif	Memberikan informasi melalui media sosial, papan pemberitahuan ataupun secara langsung kepada pengguna layanan bahwa tidak ada biaya/tarif yang dikenakan.	Sudah	Dalam Meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing terkait biaya/tarif layanan sudah diberikan informasi baik melalui media sosial kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing, papan pengumuman dan memeritahukan langsung kepada masyarakat penerima layanan	 <p>The documentation includes two photographs of physical signs and one screenshot of a social media post. The signs and post feature the text: 'GRATIS', 'TERIMA KASIH', 'TIDAK PERLU', and 'NGASIH'. The social media post also includes the slogan 'SASAKAN YANG BENAR'.</p>	Tidak Ada
2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Akan dilakukan evaluasi kembali sesuai dengan SOP untuk penanganan laporan pengaduan.	Sudah	Sudah ada atau tersedia SOP terkait Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing yang sesuai dengan tindak	 <p>The documentation is a photograph of a printed SOP document with a flowchart structure, detailing the procedures for handling complaints, suggestions, and input.</p>	Tidak Ada

				<p>lanjutnya dan untuk waktu atau durasi sudah ada termuat. Data laporan pengaduan pelayanan publik dapat dilihat pada web www.lapor.go.id</p> <p>Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Katingan Nomor 47 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Katingan</p>	 	
3.	Sarana dan Prasarana	Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana (tempat bermain anak, jalur disabilitas, wastafel depan, toilet)	Belum	<p>Belum ada pembaharuan di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing, sehingga akan terus berbenah terutama dalam penyelenggaraan pelayanan bagi anak-anak, lansia dan disabilitas.</p>	 	Keterbatasan anggaran

BAB VI

KESIMPULAN TINDAK LANJUT

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

1. Mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan pihak kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan prosedur tetap atau SOP, walaupun masih ada kekurangan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.
 - a. Mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan sudah cukup baik dan berusaha semaksimal mungkin tepat waktu apabila berkas yang diperlukan relatif terpenuhi dan waktu yang diperlukan relatif karena tidak menutup kemungkinan terdapat kendala-kendala dalam penyelesaian pelayanan di Kecamatan Tewang Sangalang Garing.
 - b. Pihak kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing sudah maksimal memberikan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan dan biaya/tarif pelayanan terlihat dari dengan dipasangnya papan pemberitahuan yang tersedia jadi masyarakat dapat mengetahui berapa lama atau waktu dalam setiap pelayanan Kecamatan.
 - c. Pegawai kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing dalam Kesopanan dan Keramahan dapat dilihat dari interaksi dan gestur tubuh dalam memberikan pelayanan dengan pelayanan tercermin melalui penampilan, bahasa yang sopan, ramah, ceria lincah dan gesit.
 - d. Kenyamanan dalam pelayanan yang telah disediakan oleh Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing sudah berjalan dengan baik, untuk kenyamanan dalam pelayanan diruang tunggu telah disediakan pojok ASI, kipas angin, tempat duduk dan kebersihannya yang selalu terjaga lebih baik lagi.

- e. Dalam hal Sarana dan Prasarananya, Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing akan terus berbenah terutama dalam penyelenggaraan pelayanan bagi anak-anak, lansia dan disabilitas.
2. Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pendahara, 03 Nopember 2025

The stamp is circular with a purple border. The outer ring contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN' at the top and 'KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING' at the bottom, separated by two stars. In the center is a shield-shaped emblem with a crown on top. Below the emblem, the text 'KABUPATEN' is written in a semi-circle.
CAMAT TEWANG SANGALANG GARING,

ANITHA CRISTIA DEWI, S.STP, M.A.P
Pembina Tingkat I
NIP. 19840502 200312 2 001



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING

Jln. Tumbang Ingei No.02 PENDAHARA – KABUPATEN KATINGAN Kode Pos 74452

KEPUTUSAN CAMAT TEWANG SANGALANG GARING
NOMOR 236 TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING KABUPATEN KATINGAN

CAMAT TEWANG SANGALANG GARING,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Kecamatan Tewang Sangalang Garing Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Tewang Sangalang Garing 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 Kecamatan Tewang Sangalang Garing Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tewang Sangalang Garing 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 TEWANG SANGALANG GARING TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING KABUPATEN KATINGAN.**

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tewang Sangalang Garing 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 Kecamatan Tewang Sangalang Garing 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 Kecamatan Tewang Sangalang Garing Kabupaten Katingan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Kecamatan Tewang Sangalang Garing 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 31 Oktober 2025


KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING,
KATINGAN
ANITA CRISIA DEWI, S.STP.,M.A.P
Pembina Tingkat I
NIP. 198405022003122001

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 CAMAT TEWANG SANGALANG GARING
KABUPATEN KATINGAN
NOMOR 236 TAHUN 2025
TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING
KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Camat	Pengarah
2.	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3.	Kepala Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan,	Sekretaris
4.	Yanson Pengatur Tingkat I (II/d) NIP. 197601272012121002	Anggota
5.	F. Agustinus, S. Sos Golongan IX NIP. 198208152025211010	Anggota
6.	Hengki Golongan V NIP. 197206102025211002	Anggota



CAMAT TEWANG SANGALANG GARING,

ANITHA CRISTIA DEWI, S.STP.,M.A.P

Pembina Tingkat I

NIP. 198405022003122001