



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN TASIK PAYAWAN**

Email : kec.tasikpayawan@gmail.com

Jln. Donal Cornlius Bangas No.42 Kode

Pos : 74461

PETAK BAHANDANG

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

TRIWULAN IV

Periode : Januari Sd Desember 2025

KECAMATAN TASIK PAYAWAN





PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

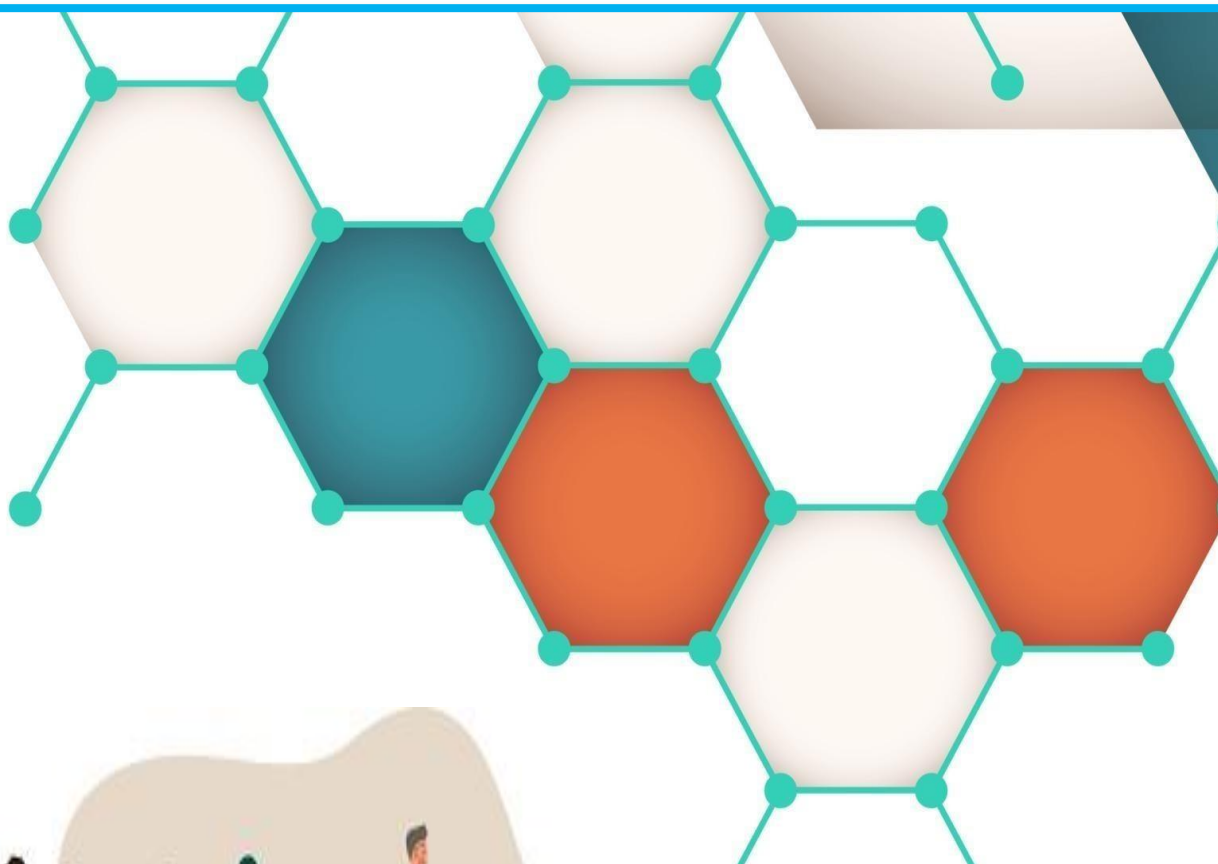
KCAMATAN TASIK PAYAWAN

Email : kec.tasikpayawan@gmail.com

Jln. Donal Cornelius Bangas No. 24 Kode Pos : 74461

PTAK BAHANDANG

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KANTOR KECAMATAN TASIK PAYAWAN
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025



DAFTAR ISI

SAMPUL		
DAFTAR ISI		
BAB I PENDAHULUAN		1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
1.4	Manfaat	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM		4
2.1	Pelaksana SKM	4
2.2	Metode Pengumpulan Data	4
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5	Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM		7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM		10
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2	Rencana Tindak Lanjut..	10
4.3	Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN		14
LAMPIRAN		13
1.	Publikasi Survei	15
2.	Kuesioner.	15
3.	Hasil Pengolahan Data	16
4.	Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan SKM	20
5.	Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Sebelumnya	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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. Serta Melibatkan masyarakat umum secara luas menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya keterlibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalarn mengamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Organisasi Perangkat Daerah Kantor Camat Tasik Payawan, Kabupaten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat pada Tahun 2025. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Organisasi Perangkat Daerah Kantor Camat Tasik Payawan, Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut :

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas

pelayanan yang telah diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan.

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; Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Manfaat

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

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

- d) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Camat Tasik Payawan Kabupaten Katingan **Nomor : 359/000.5-PP-Evaluasi/TU/XII/2025** tanggal 23 Desember 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Pemerintah Kabupaten Katingan dimana pengguna layanan akan mengisi kuesioner elektronik yang linknya disebarakan melalui media sosial Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan atau melalui *WhatsApp* pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan, yaitu :

1. **Persyaratan** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. **Sistem Mekanisme dan Prosedur :**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

(5)

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data:

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link elektronik-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) dan hasilnya layanan diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan cara ini penerima secara aktif dapat melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden :

Dalam penentuan jumlah responden, jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya (Tahun 2024), jumlah populasi penerima layanan Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan adalah sebanyak **27** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampei dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah **28** orang.



Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



Tabel 2.1 Tabel Krejcie and Morgan

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

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Tasik Payawan
 JENIS LAYANAN : Lapor Tasik Payawan
 SKTM Pendidikan
 Surat Ijin Keramaian
 Surat Keterangan Ahli Waris
 Pengajuan ADD,DD,dan DBH
 Rekomendasi Menikah
 SKTM Berobat
 SKTM BPJS PBPJ
 Surat Keterangan Usaha Kecil Mikro

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	4	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	3	3	4	3	3
11	3	4	4	3	3	3	4	3	3

12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	4	3	3	3	3	4	3	3
21	4	4	3	3	3	3	4	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3	3	4	3	4
24	3	3	4	3	3	3	4	4	4
25	3	4	4	3	3	3	4	3	3
26	3	4	4	4	3	3	4	3	3
27	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Nilai /Unsur	85	89	87	85	83	83	96	83	84
NRR /Pertanyaan	3,148	3,296	3,222	3,148	3,074	3,074	3,556	3,074	3,111
NRR /Pertanyaan	0,349	0,366	0,358	0,349	0,341	0,341	0,395	0,341	0,345
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Pelayanan							*) 3,185	**) 79,63	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata Indeks Kepuasan
- IKM = Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,15
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3
U3	Waktu Penyelesaian	3,22

Kurang Baik
Baik
Sangat Baik
Total Responden

0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	19	21	23	25	25	12	25	24
4	8	6	4	2	2	15	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U7	Perilaku Pelaksana	3,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3
U3	Waktu Penyelesaian	3,22
U1	Persyaratan	3,15
U4	Biaya/Tarif	3,15
U9	Sarana dan prasarana	3,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07

BAB III**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM****3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **27** orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rincian Responden SKM Tahun 2025

SAMPEL DATA SAMPLING PENGOLAHAN DATA TAHUN 2025		
Sample Minimal	=	27
Populasi	=	28
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	27
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	19	70,37%
Perempuan	8	29,63%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	2	7,41%
SLTP/SMP	3	11,11%
SLTA/SMA/SMK	17	62,96%
D/III	0	0,00%
S1	4	14,81%
S2	0	0,00%
Lainnya	0	0,00%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	0	0,00%
PPPK	2	7,41%
TNI/POLRI	0	0,00%
Swasta	5	18,52%
Wirausaha	0	0,00%
Pelajar/Mahasiswa	8	29,63%
Freelancer	0	0,00%
Petani/Nelayan	5	18,52%
Ibu Rumah Tangga	3	11,11%
Perangkat Desa	1	3,70%
Pensiunan	0	0,00%
Tidak Bekerja	0	0,00%
Lainnya	3	11,11%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Lapor Tasik Payawan	0	0,00%
SKTM Pendidikan	9	33,33%
Surat Ijin Keramaian	6	22,22%
Surat Keterangan Ahli Waris	0	0,00%
Pengajuan ADD,DD,dan DBH	1	3,70%
Rekomendasi Menikah	0	0,00%
SKTM Berobat	8	29,63%
SKTM BPJS PBPJ	2	7,41%
Surat Keterangan Usaha Kecil Mikro	1	3,70%

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

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

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

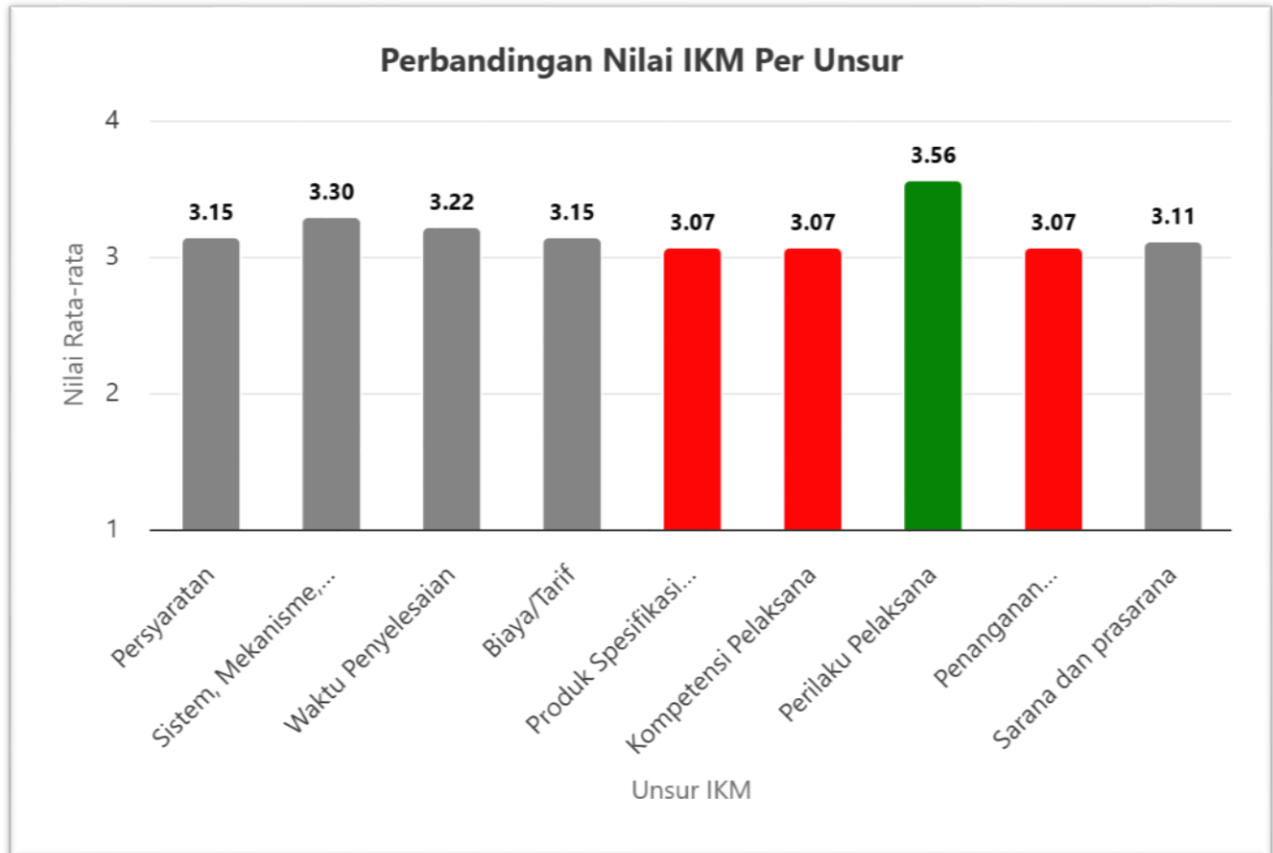
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,15	3,300	3,22	3,15	3,07	3,07	3,56	3,07	3,11
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
	<i>Persyaatan</i>	<i>Sistem Mekanisme</i>	<i>Waktu Penyelesaian</i>	<i>Biaya / Tarif</i>	<i>Produk Spesifikasi</i>	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	<i>Prilaku Pelaksana</i>	<i>Penanganan</i>	<i>Sarana dan Prasarana</i>
IKM Unit Layanan	79,63 (Baik)								

Tabel Grafis Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur



Sedangkan dalam grafik, Nilai SKM per unsur adalah berikut.

Gambar : 31 Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan Hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur (Produk Spesifikasi), (Kompetensi Plaksana), (Penanganan), dengan nilai **3,07**
2. Jenis Layanan dengan nilai **3,11** yaitu (Sarana dan Pagarana), dan dengan Nilai **3,15** yaitu (Persyaratan), (Biaya Tarif) dan dengan Nilai **3,30** (Sistem Mekanisme) dan dengan Nilai **3,22** yaitu (Waktu Penyelesaian) .
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai **3,56**.

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

1. Ketidaksesuaian biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh layanan dengan fasilitas atau kualitas yang diperoleh.
2. Tidak semua penerima layanan memahami atau mengetahui produk layanan Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan.
3. Kurangnya fasilitasi untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan atas Layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW.I	TW.II	TW.III	TW.IV	
1.	Biaya /Tarif	Mengevaluasi kembali hasil atas kualitas layanan dengan perolehan hasil layanan untuk evaluasi waktu (Perbaikan SOP/Standar Pelayanan)	✓	✓	✓	✓	Sekretariat : 1. Camat 2. Sekcam 3. Kasi Pemerintahan 4. Kasi Trantibb. 5. Kasi PMD 6. Kasi Pembangunan. 7. Kasi Pelayanan Terpadu dan Pengaduan. 8. Ka.sub.bag Kepegawaian 9. Ka.sub.bag Keuangan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
2.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan Sosialisasi mengenai produk pruduk pelayanan yang ada pada Unit satuan Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan secara Rutin di Media Sosial.	✓	✓			Sekretariat : 1. Camat 2. Sekcam 3. Kasi Pemerintahan 4. Kasi Trantibb. 5. Kasi PMD 6. Kasi Pembangunan. 7. Kasi Pelayanan Terpadu dan Pengaduan. 8. Ka.sub.bag Kepegawaian 9. Ka,sub.bag Keuangan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
3.	Penanganan Pengduan Saran dan Masukan.	Melakukan Sosialisasi layanan pengaduan, saran dan masukan atas layanan melalui media sosial.	✓	✓	✓	✓	Sekretariat : 1. Camat 2. Sekcam 3. Kasi Pemerintahan 4. Kasi Trantibb. 5. Kasi PMD 6. Kasi Pembangunan. 7. Kasi Pelayanan Terpadu dan Pengaduan. 8. Ka.sub.bag Kepegawaian 9. Ka.sub.bag Keuangan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

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 dari berkesinambungan. Hasil analisa survei digunakan sebagai evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik 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 layanan publik. Tren kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan adalah berikut :

Gambar : 41 Tren Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat



IKM Unit Layanan 79,625 (Baik)

Sistem Mekanisme	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Penanganan	Sarana dan Prasarana
B	B	B	B	B	B	B	B
3,300	3,22	3,15	3,07	3,07	3,56	3,07	3,11
U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

Berdasarkan grafik di atas, ada kecenderungan peningkatan nilai kepuasan masyarakat atas layanan Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan dari nilai indeks **84,10** (Baik) pada tahun 2024, dan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sehingga disimpulkan sesuai Inputan data layanan dalam Aplikasi e-SKM Akhir tahun 2025 terjadi penurunan dengan Nilai indeks **79,63 (Baik)**. Penurunan ini terjadi akibat Efisiensi pengurangan Anggaran OPD Kantor Kecamatan.

Dalam penggunaan Aplikasi **e-SKM** untuk tahun 2024, mempunyai data Nilai indeks **84,10** (Baik) sesuai data yang terinput dalam Aplikasi e-SKM sehingga Nilai Indeks Nilai bisa dicantumkan Nilai tren ini disebabkan pengulahan data sudah menggunakan Aplikasi e-SKM sebagai pengulahan data untuk tambahan data layanan dalam menyusun bahan survei pada tahun 2024 pada layanan teknis bidang, survei kepuasan masyarakat pada tahun 2025 menambahkan layanan penerimaan tamu. Selain itu, lonjakan penurunan responden yang sangat signifikan di tahun 2025 juga mempengaruhi capaian hasil Responden **27**. Pada tahun berikutnya yang akan datang.

Sekalipun masih dalam kategori yang baik, namun perlu untuk peningkatan tren ditahun mendatang ini perlu menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik di Organisasi Perangkat Daerah Kantor Camat Tasik Payawan, Kabupaten Katingan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Organisasi Kerja Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi yaitu Prilaku Pelaksana **3,58**.
- 2) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang berada pada skala Baik.
- 3) Unsur dengan nilai terendah dan perlu ditindaklanjuti adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan..

Petak Bahandang, 27 Oktober 2025



LAMPIRAN

1. PUBLIKASI SURVEI





2. KUESIONER

Sorot

KOESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR CAMAT TASIK PAYAWAN TAHUN 2025

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	4	3	3	3	3	4	3	3
21	4	4	3	3	3	3	4	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3	3	4	3	4
24	3	3	4	3	3	3	4	4	4
25	3	4	4	3	3	3	4	3	3
26	3	4	4	4	3	3	4	3	3
27	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Nilai /Unsur	85	89	87	85	83	83	96	83	84
NRR /Pertanyaan	3,148	3,296	3,222	3,148	3,074	3,074	3,556	3,074	3,111
NRR /Pertanyaan	0,349	0,366	0,358	0,349	0,341	0,341	0,395	0,341	0,345
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Pelayanan							3,185	79,63	

*)

**)

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM
- *) = Tertimbang

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,15
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3
U3	Waktu Penyelesaian	3,22
U4	Biaya/Tarif	3,15

Baik
Sangat Baik
Total Responden

23	19	21	23	25	25	12	25	24
4	8	6	4	2	2	15	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U7	Perilaku Pelaksana	3,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3
U3	Waktu Penyelesaian	3,22
U1	Persyaratan	3,15
U4	Biaya/Tarif	3,15
U9	Sarana dan prasarana	3,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07

(20)



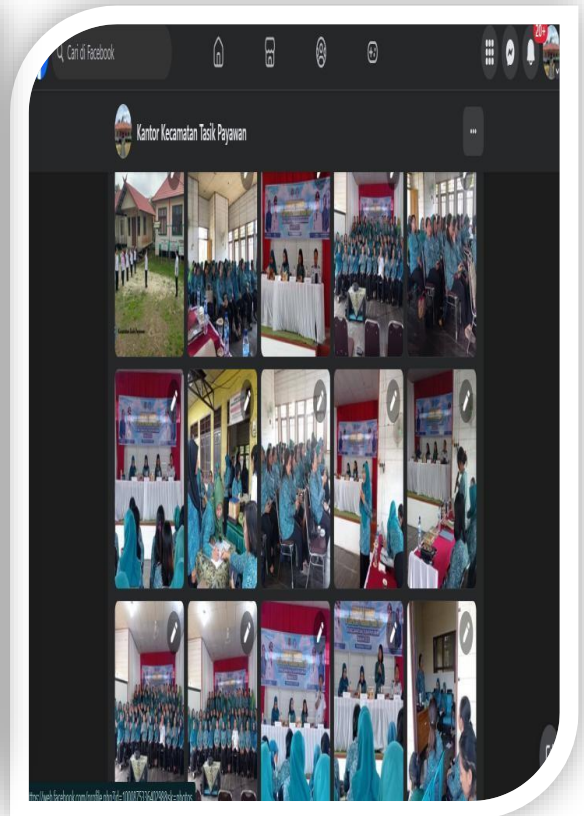
SAMPEL DATA SAMPLING PENGOLAHAN DATA TAHUN 2025		
Sample Minimal	=	27
Populasi	=	28
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	27
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	19	70,37%
Perempuan	8	29,63%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	2	7,41%
SLTP/SMP	3	11,11%
SLTA/SMA/SMK	17	62,96%
D/III	0	0,00%
S1	4	14,81%
S2	0	0,00%
Lainnya	0	0,00%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	0	0,00%
PPPK	2	7,41%
TNI/POLRI	0	0,00%
Swasta	5	18,52%
Wirausaha	0	0,00%
Pelajar/Mahasiswa	8	29,63%
Freelancer	0	0,00%
Petani/Nelayan	5	18,52%
Ibu Rumah Tangga	3	11,11%
Perangkat Desa	1	3,70%
Pensiunan	0	0,00%
Tidak Bekerja	0	0,00%
Lainnya	3	11,11%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Lapor Tasik Payawan	0	0,00%
SKTM Pendidikan	9	33,33%
Surat Ijin Keramaian	6	22,22%
Surat Keterangan Ahli Waris	0	0,00%
Pengajuan ADD,DD,dan DBH	1	3,70%
Rekomendasi Menikah	0	0,00%
SKTM Berobat	8	29,63%
SKTM BPJS PBPU	2	7,41%
Surat Keterangan Usaha Kecil Mikro	1	3,70%

4. DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TAHUN 2025

LAMPIRAN FOTO-POTO SCAN BARKODE DAN LAYANAN PUBLIK.



5. PUBLIKASI SURVEI
MELALUI WEBSID DAN BERBAGAI MEDIA SOSIAL



6. PUBLIKASI SURVEI
MELALUI WEBSID DAN BERBAGAI MEDIA SOSIAL KHUMASAN PPID
KOMINFO KCCAMATAN.



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN TASIK PAYAWAN

BerAKHLAK
BerAKHLAK Kabupaten Katingan
BerAKHLAK Kabupaten Katingan

**bangga
melayani
hambatan**



KEGIATAN :

APEL GABUNGAN DALAM RANGKA MEMPERINGATI HARI PAHLAWAN NASIONAL KE 80 TAHUN 2025.

Kegiatan Apel dilaksanakan Pada Senin Tanggal,10 Nopember 2025 Pukul : 08.00 WIB, Di Halaman Kantor Camat Tasik Payawan.

BERTINDAK SEBAGAI PEMBINA APEL :

N a m a : BAMBANG SERUYANTO,S.STP.

Jabatan : Camat Tasik Payawan.

Status Pegawai : Pegawai Negeri Sipil (PNS).

PESERTA APEL :

1. Pegawai Kantor Camat Tasik Payawan,Pegawai Puskesmas Petak Bahandang, Pegawai Penyuluh KB, Penyuluh Pertanian, Koorwil UPTD Pndidikan, Pegawai KUA, baik PNS, CPNS, dan PPPK.

ARAHAN SAMBUTAN DAN SARAN :

1. Kegiatan Menyanyi Lagu Kebangsaan Indonesia Raya, Mengheningkan Cipta, Pembacaan

7. PUBLIKASI SURVEI
KEGIATAN PENDAMPINGAN PENGINFOTAN APLIKASI (LPSE)
KECAMATAN TASIK PAYAWAN OLEH TIM LPSE KABUPATEN
KATINGAN.



8. PUBLIKASI SURVEI
KEGIATAN SINGKRONISASI LAPORAN REALISASI DATA TEPR3 DI
AULA KECAMATAN TASIK PAYAWAN OLEH TIM TEPR3 KABUPATEN
KATINGAN.



9. PUBLIKASI SURVEI
KEGIATAN MONEV DANA DESA DI DESA WILAYAH KECAMATAN TASIK
PAYAWAN OLEH TIM MONEV KECAMATAN, KABUPATEN KATINGAN.



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

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



**KANTOR CAMAT TASIK PAYAWAN
KABUPATEN KATINGAN**

KATA PENGANTAR

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Unit Satuan Kerja Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester Tahun 2024 untuk dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada pada Unit Satuan Kerja Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang disediakan pemangku pelayanan publik.

Atas dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

BABI

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Organisasi Perangkat Daerah Kantor Camat Tasik Payawan, Kabupaten Katingan Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,27	B
2	Sistem, Mekanisme,	3,23	B
3	Waktu Penyelesaian	3,34	A
4	Biaya/Tarif	3,85	B
5	Produk, Spesifikasi,	3,28	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	B
7	Perilaku Pelaksana	3,36	B
8	Penanganan	3,40	A
9	Sarana dan Prasarana	3,31	B

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

perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW.I	TW.II	TW.III	TW.IV	
1.	Biaya /Tarif	Mengevaluasi kembali hasil atas kualitas layanan dengan perolehan hasil layanan untuk efisiensi waktu (Perbaikan SOP/Standar Pelayanan)	✓	✓	✓	✓	Sekretariat : 10. Camat 11. Sekcam 12. Kasi Pemerintahan 13. Kasi Trantibb. 14. Kasi PMD 15. Kasi Pembangunan. 16. Kasi Pelayanan Terpadu dan Pengaduan. 17. Ka.sub.bag Kepegawaian 18. Ka.sub.bag Keuangan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
2.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan Sosialisasi mengenai produk pelayanan yang ada pada Unit satuan Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan secara Rutin di Media Sosial.	✓	✓			Sekretariat : 10. Camat 11. Sekcam 12. Kasi Pemerintahan 13. Kasi Trantibb. 14. Kasi PMD 15. Kasi Pembangunan. 16. Kasi Pelayanan Terpadu dan Pengaduan. 17. Ka.sub.bag Kepegawaian 18. Ka,sub.bag Keuangan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
3.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.	Melakukan Sosialisasi layanan pengaduan, saran dan masukan atas layanan melalui media sosial.	✓	✓	✓	✓	Sekretariat : 10. Camat 11. Sekcam 12. Kasi Pemerintahan 13. Kasi Trantibb. 14. Kasi PMD 15. Kasi Pembangunan. 16. Kasi Pelayanan Terpadu dan Pengaduan. 17. Ka.sub.bag Kepegawaian 18. Ka.sub.bag Keuangan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,27	3,23	3,44	3,85	3,28	3,24	3,36	3,40	3,31
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,10 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PERIURITAS UNSURE	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TRIWULAN 1	TRIWULAN 2	TRIWULAN 3	TRIWULAN 4	
1.	Gedung Aula (PAD) Kecamatan Rusak Berat Termakan Usia.	Rehab Total Banguna Baru Konstruksi Beton	-	-	-	✓	Pemkab Katingan.

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Organisasi Perangkat Daerah Kantor Camat Tasik Payawan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya sebanyak 67% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut jumlah rencana tindak lanjut X 100%).


CAMAT TASIK PAYAWAN,

BAMBANG SERUYANTO, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 19830613 200112 1 002



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN TASIK PAYAWAN
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 27 Orang

Jenis Kelamin: L=19 P=8

NILAI IKM

79.63

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.15
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.30
Waktu Penyelesaian	3.22
Biaya/Tarif	3.15
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.07
Kompetensi Pelaksana	3.07
Perilaku Pelaksana	3.56
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.07
Sarana dan prasarana	3.11

PERIODE SURVEI: 2025 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
Berakhlak berprestasi berkeadilan berkeadilan

**#bangga
melayani
bangsa**



CAMAT TASIK PAYAWAN,

AMBANG SERUYANTO, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 19830613 200112 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KCAMATAN TASIK PAYAWAN

Email : kec.tasikpayawan@gmail.com

Jln. Donal Cornelius Bangas No. 24 Kode Pos : 74461
PTAK BAHANDANG

KEPUTUSAN

CAMAT TASIK PAYAWAN KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 364/060-AU/Kec.TSP/SK.Camat/XI/2025

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KANTOR
KECAMATAN TASIK PAYAWAN KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

CAMAT TASIK PAYAWAN KABUPATEN KATINGAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan publik pada Organisasi Perangkat Daerah Kantor Camat Tasik Payawan, Kabupaten Katingan Tahun 2025 perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat;

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

c. bahwa mempertimbangkan huruf a dan huruf b di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Camat Tasik Payawan Kabupaten Katingan.

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

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

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587). Sebagaimana telah berapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);
9. Peraturan Bupati Katingan Nomor 46 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan (Berita Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 696);
10. Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KANTOR KECAMATAN TASIK PAYAWAN KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2025**

- KESATU : Menunjuk nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai tim pelaksana survei kepuasan masyarakat pada Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan Tahun 2025.
- KEDUA : Menunjuk nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai tim pelaksana survei kepuasan masyarakat pada Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan Tahun 2025.
- KTIGA : Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat bertugas mempersiapkan pelaksanaan survei, mengolah data hasil survei dan menyusun laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan.
- KEEMPAT : Laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan dipublikasikan dalam bentuk dokumentasi/laporan kegiatan pada media elektronik maupun non elektronik.
- KLIMA : Laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan Kabupaten Katingan dilaporkan secara berkala kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan Up. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.

Keputusan ini berlaku mulai tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025 dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Petak Bahandang
Pada tanggal : 26 Oktober 2025



Tembusan Kepada Yth. :

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

LAMPIRAN KEPUTUSAN CAMAT TASIK PAYAWAN KABUPATEN KATINGAN

Nomor : 364/060-AU/Kec.TSP/SK.Camat/XI/2025

Tanggal : 20 Desember 2024

TENTANG : TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KANTOR KECAMATAN TASIK PAYAWAN KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2025

No	Nama / Pangkat / Golongan / NIP	Jabatan	Tugas dalam
1.	BAMBANG SERUYANTO,S.STP. Pembina TK. I / IV.b NIP. 19830613 200112 1 002	Camat	Pengarah
2.	DEDY PORWANTO,S.Sos Penata Tk.I / III.d NIP. 19761029 200701 1 008	Sekretaris Camat	Koordinator / Ketua Tim Pelaksana
3.	EFENDI Penata Muda Tk.I / III b NIP. 19690121 199103 1 003	Kepala Sub. Bagian Keuangan Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan	Sekretaris
4.	HERIYAWATY, SE. Penata III.c NIP. 19781211 201212 2 001	Kasi Pelayanan dan Pengaduan	Anggota
5.	LEVRIYANTO NATALINO,S.Pd Penata III.c NIP.19771223 200903 1 004	Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
6.	SINTARI,SKM. Penata Tk.I /III.d NIP. 19841222 2000904 2 001	Kasi Tata Pemerintahan	Anggota
7.	ASMAH Penata Tk.I / III.d NIP. 19710804 199203 2 008	Kasi Pembangunan	Anggota
8.	DIEGO,SH Penata III.d NIP.19820612 201001 1 013	Kasi Trantibb	Anggota
9.	SEIKO,S.Sos Penata III.c NIP. 198003 20 200701 1 009	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa	Anggota
10.	SUCIANA PASKALINA, SE. Penata III/a NIP. 20000411 202504 2 005	Pamong Pemerintahan	Anggota



 CAMAT TASIK PAYAWAN,
 BAMBANG SERUYANTO, S.STP
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19830613 200112 1 002