

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2025**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
DAN PEMADAM KEBAKARAN  
KABUPATEN KATINGAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| <b>BAB I</b> .....  | 1  |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....  | 1  |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....   | 2  |
| <b>BAB II</b> .....   | 4  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....   | 4  |
| 2.1 Pelaksanaan SKM.....  | 4  |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....   | 4  |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....   | 5  |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....   | 5  |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden.....                                       | 6  |
| <b>BAB III</b> .....  | 7  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                    | 7  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....  | 7  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 11 |
| <b>BAB IV</b> .....   | 12 |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....   | 12 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 12 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 13 |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....  | 15 |
| <b>BAB V</b> .....  | 16 |
| <b>KESIMPULAN</b> .....   | 16 |
| <b>LAMPIRAN</b>   |    |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. 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 (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 Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabuapten 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 PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran 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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan, yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. **Kompetensi Pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **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 Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui e-SKM. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester (2 kali dalam 1 tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                 |
|-----|--------------------------|
| 1.  | Persiapan                |
| 2.  | Pengumpulan Data         |
| 3.  | Pengolahan Data          |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan |

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan. Berdasarkan perhitungan, untuk populasi sebanyak 100 orang, maka membutuhkan minimal 80 responden

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

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

| NO | KARAKTERISTIK               | INDIKATOR                   | JUMLAH |
|----|-----------------------------|-----------------------------|--------|
| 1  | JENIS KELAMIN               | LAKI-LAKI                   | 45     |
|    |                             | PEREMPUAN                   | 35     |
| 2  | USIA                        | 20-30                       | 22     |
|    |                             | 31-40                       | 32     |
|    |                             | 41-50                       | 18     |
|    |                             | 51 - >60                    | 8      |
| 3  | PENDIDIKAN                  | SD KE BAWAH                 | 0      |
|    |                             | SLTP                        | 0      |
|    |                             | SLTA                        | 15     |
|    |                             | DIII                        | 3      |
|    |                             | SI                          | 30     |
|    |                             | S2                          | 5      |
| 4  | PEKERJAAN                   | Lainnya                     | 27     |
|    |                             | PNS/PPPK                    | 19     |
|    |                             | TNI/POLRI                   | 0      |
|    |                             | SWASTA                      | 38     |
|    |                             | WIRUSAHA                    | 9      |
| 5  | JENIS LAYANAN YANG DITERIMA | LAINNYA                     | 14     |
|    |                             | LAYANAN REKOMENDASI REKLAME | 80     |

Sumber : SKM SatpolPP dan Damkar

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

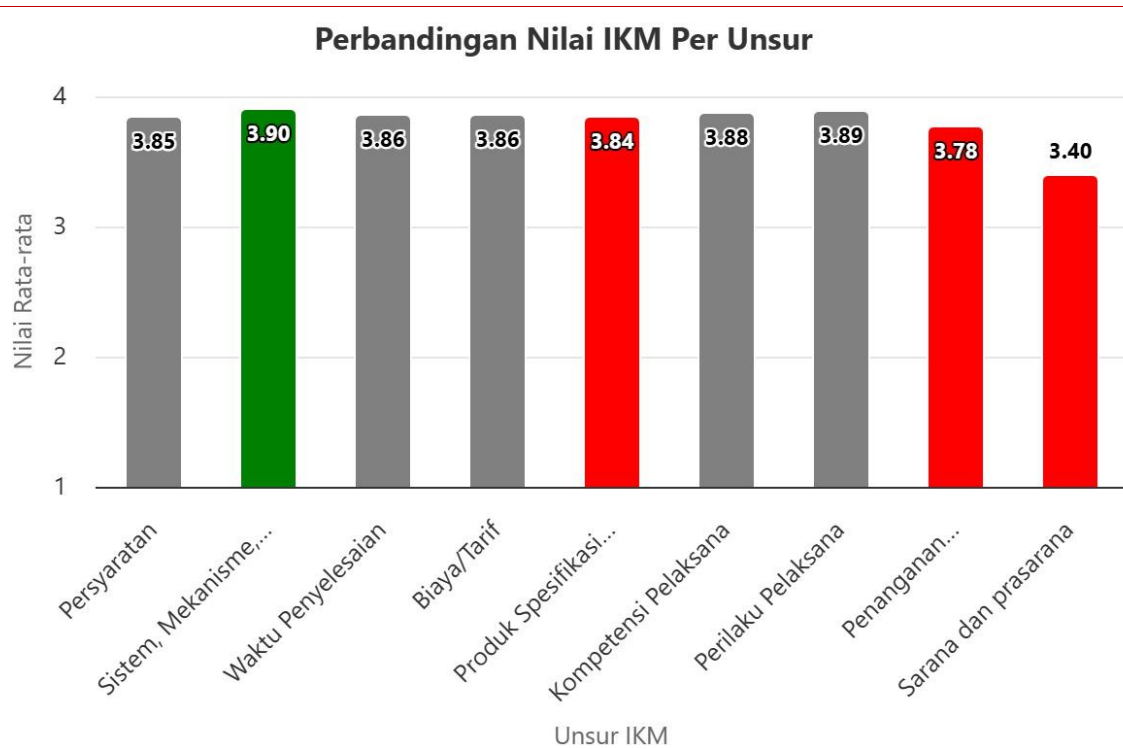
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| No.                       | Unsur Pelayanan                         | Rata-rata    | Kategori |
|---------------------------|---|--------------|----------|
| U1                        | Persyaratan                             | 3,85         | A        |
| U2                        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3,9          | A        |
| U3                        | Waktu Penyelesaian                      | 3,863        | A        |
| U4                        | Biaya/Tarif                             | 3,863        | A        |
| U5                        | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,863        | A        |
| U6                        | Kompetensi Pelaksana                    | 3,875        | A        |
| U8                        | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,775        | A        |
| U9                        | Sarana dan prasarana                    | 3,4          | B        |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |   | <b>3,802</b> |          |

Sumber : SKM SatpolPP dan Damkar

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Sumber : SKM SatpolPP dan Damkar

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat 8 unsur layanan yang mendapatkan nilai kategori A (sangat baik) , yaitu unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. .
2. Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai B (Baik) yaitu unsur Sarana dan Prasarana.

Adapun kondisi kelebihan dan kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Persyaratan  
Telah dinilai sangat baik (A), menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan mudah dipahami, jelas, dan tidak memberatkan masyarakat.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Mendapat nilai sangat baik, menandakan bahwa alur pelayanan sudah tertata dengan baik, mudah diikuti, dan transparan.
3. Waktu Penyelesaian  
Sangat baik, artinya pelayanan diberikan tepat waktu sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Biaya/Tarif  
Sangat baik, menandakan biaya pelayanan jelas, wajar, dan tidak menimbulkan keluhan dari masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Sangat baik, menunjukkan hasil pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Kompetensi Pelaksana  
Sangat baik, berarti petugas memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana

Sangat baik, menandakan petugas bersikap ramah, sopan, serta memberikan pelayanan secara profesional.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Sangat baik, artinya masyarakat merasa dilibatkan dan tanggapan terhadap pengaduan diberikan dengan cepat dan tepat.

9. Sarana dan Prasarana

Mendapat nilai baik (B), menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan masih perlu ditingkatkan, misalnya dari segi kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan peralatan, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, atau pemeliharaan infrastruktur agar pelayanan semakin optimal.

#### **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 SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

| No | Unsur Pelayanan                           | Kondisi Saat Ini                             | Rencana Tindak Lanjut   | Waktu Pelaksanaan      |
|----|---|--|---|------------------------|
| 1  | <b>Persyaratan</b>                        | Persyaratan sudah jelas dan mudah diakses    | Mempertahankan dan memperbarui informasi persyaratan secara berkala melalui media cetak dan digital | Setiap 6 bulan         |
| 2  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>     | Prosedur pelayanan sudah tertata dengan baik | Melakukan evaluasi berkala terhadap SOP untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat     | Setiap tahun           |
| 3  | <b>Waktu Penyelesaian</b>                 | Waktu pelayanan sesuai standar               | Meningkatkan efisiensi melalui digitalisasi dan monitoring waktu pelayanan                          | Triwulanan             |
| 4  | <b>Biaya/Tarif</b>                        | Biaya pelayanan transparan                   | Memastikan publikasi tarif secara terbuka di seluruh kanal informasi pelayanan                      | Setiap perubahan tarif |
| 5  | <b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> | Hasil pelayanan sesuai standar               | Menjaga kualitas produk pelayanan dengan evaluasi kepuasan masyarakat                               | Setiap 6 bulan         |
| 6  | <b>Kompetensi Pelaksana</b>               | Petugas memiliki kemampuan memadai           | Menyelenggarakan pelatihan dan bimbingan teknis secara rutin untuk peningkatan kompetensi           | Dua kali setahun       |
| 7  | <b>Perilaku Pelaksana</b>                 | Petugas ramah dan profesional                | Memberikan penghargaan bagi petugas teladan dan pembinaan bagi yang kurang disiplin                 | Setiap triwulan        |

|   |   |   |  |                |
|---|---|---|--|----------------|
| 8 | <b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b> | Pengaduan ditangani cepat dan tepat         | Meningkatkan efektivitas sistem pengaduan berbasis online dan memperkuat umpan balik masyarakat                    | Setiap 3 bulan |
| 9 | <b>Sarana dan Prasarana</b>                     | Fasilitas cukup memadai namun belum optimal | Melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas (ruang tunggu nyaman, akses disabilitas, peralatan pelayanan digital) |                |

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Sebelumnya

| No. | Unsur Prioritas                     | Program / Kegiatan   | Penanggung jawab       | Pelaksanaan                                  | Dokumentasi  | Keterangan   |
|-----|-------------------------------------|--|------------------------|--|--|--|
| 1.  | Produk sepesifikasi jenis pelayanan | Memberikan penjelasan kepada pihak yang menerima hasil rekomendasi, agar megambil hasil cetak rekomendasi sebagai bukti juga tindak lanjut pembayaran pajak daerah di kantor Bapenda   | Bidang Penegakan Perda | Sudah terlaksana pada tanggal 7 Juli 2025    |   | Memberikan penjelasan mengenai megambil hasil cetak rekomendasi sebagai bukti juga tindak lanjut pembayaran pajak daerah di kantor Bapenda dan pengisian E-SKM |
| 2.  | Kompetensi Pelaksana                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengevaluasi kembali staff pelaksana agar mempelajari alur prosedur rekomendasi melalui aplikasi "Sicantik"</li> <li>• Melakukan pengajarin aplikasi "Sicantik" kepada staff pelaksana sebelum turun melakukan pelayanan</li> </ul> | Bidang Penegakan Perda | Sudah terlaksana pada tanggal 6 Agustus 2025 |  | Rapat staff petugas pelaksana pelayanan Mall Pelayanan Publik  |

|    |                 |   |                        |  |   |   |
|----|-----------------|---|------------------------|--|---|---|
|    |                 |   |                        |  |  |   |
| 3. | Sarana Prasaran | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyiapkan sarana dan prasarana seperti komputer dan printer khusus pelayanan rekomendasi di Mall Pelayanan Publik Penyang Hinje Simpei</li> <li></li> </ul> | Bidang Penegakan Perda | Terlaksana sebagian pada tanggal 7 Juli 2025 |  | Sudah tersedia X-Banner untuk pengisian E-SKM |

- Mempublikasi kan produk-produk layanan pada media sosial/PPID agar mengetahui bahwa pelyanan rekomendasi dapat dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Penyang Hinje Simpei

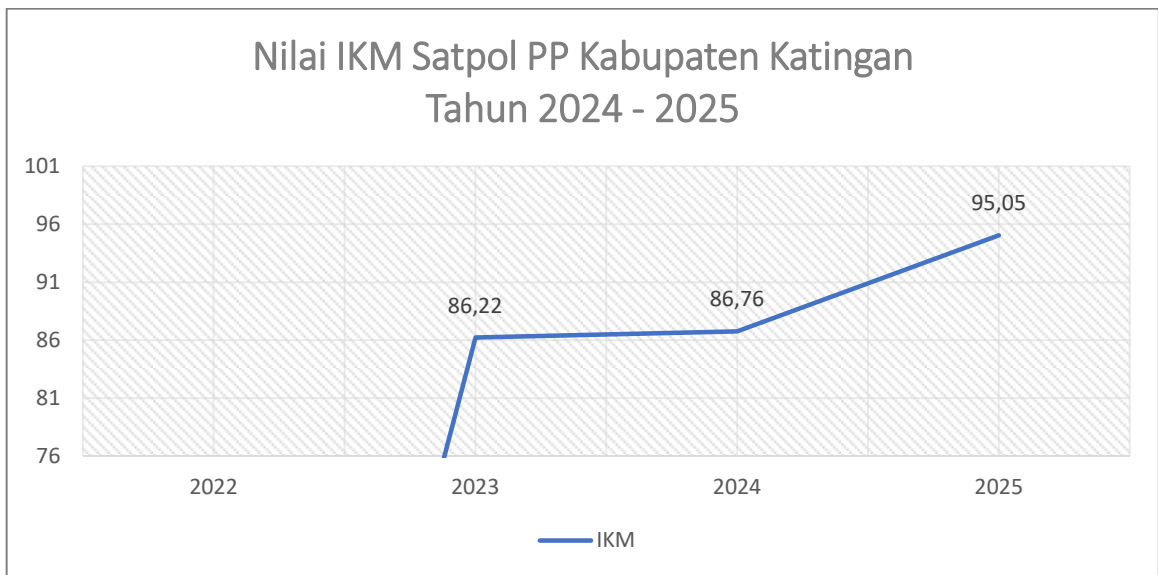
Sudah terlaksana pada tanggal 29 Oktober 2025



Terpublikasikannya hasil E-SKM

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 2. Nilai IKM

Sumber : SKM SatpolIPP dan Damkar

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas E-SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) selama satu semester, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,05. Dan mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.
2. Berdasarkan hasil penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah tergolong sangat baik. Hal ini terlihat dari delapan unsur pelayanan yang memperoleh nilai A (sangat baik), yaitu unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan secara efektif, efisien, transparan, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.
3. Namun demikian, masih terdapat satu unsur yang memperoleh nilai B (baik), yaitu Sarana dan Prasarana. Hal ini mengindikasikan bahwa masih diperlukan upaya peningkatan pada aspek fasilitas pendukung pelayanan, seperti kenyamanan ruang tunggu, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta kelengkapan dan pemeliharaan peralatan pelayanan.
4. Sebagai tindak lanjut, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terutama pada unsur sarana dan prasarana, diiringi dengan pemeliharaan dan penguatan kinerja pada unsur-unsur pelayanan lain agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Plt.Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Dan Pemadam Kebakaran  
Kabupaten Katingan,



Dony Merianto, S.IP.,M.A.P  
NIP. 197805132007011007

# LAMPIRAN

## 1. KUESIONER

**Index Kepuasan Masyarakat**  
**Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam**  
**Kebakaran**  
Periode : 2025

Identitas      Survey      Saran      Selesai

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

Nama Lengkap

Email

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

<https://e-skm.katingankab.go.id/survei/16>

## 2. HASIL PENGOLAHAN DATA

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

UNIT : Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam  
PELAYANAN : Kebakaran  
JENIS LAYANAN : pelayanan rekomendasi reklame

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1       | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 2       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 4       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 5       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 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  | 3  | 3  |
| 9       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 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  | 3  | 3  |
| 13      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 14      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 15      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 17      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 18      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 29 | 3 | 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 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

|                           |          |          |          |          |          |          |          |              |              |
|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|--------------|
| 79                        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4            | 3            |
| 80                        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4            | 3            |
| Nilai /Unsur              | 308      | 312      | 309      | 309      | 307      | 310      | 311      | 302          | 272          |
| NRR /Pertanyaan           | 3,85     | 3,9      | 3,863    | 3,863    | 3,838    | 3,875    | 3,888    | 3,775        | 3,4          |
| NRR /Pertanyaan           | 0,427    | 0,433    | 0,429    | 0,429    | 0,426    | 0,43     | 0,432    | 0,419        | 0,377        |
| Kategori Per Unsur        | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b>     | <b>B</b>     |
|                           |          |          |          |          |          |          |          | *)           | **)          |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |          |          |          |          |          |          |          | <b>3,802</b> | <b>95,05</b> |

**Keterangan**

- :  
 - U1 s.d. U14 = Unsur-unsur pelayanan Nilai  
 - NRR = 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                             | 3,85      |
| U2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3,9       |
| U3  | Waktu Penyelesaian                      | 3,863     |
| U4  | Biaya/Tarif                             | 3,863     |
| U5  | Biaya/Tarif                             | 3,863     |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                    | 3,875     |
| U8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,775     |
| U9  | Sarana dan prasarana                    | 3,4       |

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| <b>IKM UNIT PELAYANAN :</b> | <b>95,05</b> |
|-----------------------------|--------------|

Publikasi Media Instragram  
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan  
Tahun 2025

**humaspolppdandamkarkatingan**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM  
KEBAKARAN  
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

**RESPONDEN**  
Jumlah: 80 Orang      Jenis Kelamin: L=45 P=35

**NILAI IKM**  
**95.05**

| UNSUR PELAYANAN                         | NILAI |
|---|-------|
| Persyaratan                             | 3.85  |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3.90  |
| Waktu Penyelesaian                      | 3.86  |
| Biaya/Tarif                             | 3.86  |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.84  |
| Kompetensi Pelaksana                    | 3.88  |
| Perilaku Pelaksana                      | 3.89  |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.78  |
| Sarana dan prasarana                    | 3.40  |

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

KASATPOLPP DAN DAMKAR  
KABUPATEN KATINGAN,  
  
DONY MERIANTO, S.JP., M.A.P

**BerAKHLAK** #bangga melayani bangsa

1

humaspolppdandamkarkatingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan, Dengan mengisi survei, Anda membantu kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan.

Publikasi Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan  
Tahun 2025



### 3. DOKUMENTASI

#### PETUGAS PELAYANAN







### PENYERAHAN REKOMENDASI









PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN**  
Jl. Garuda II Komplek Perkantoran Kereng Humbang  
E-mail: [polpp@katingankab.go.id](mailto:polpp@katingankab.go.id)  
K A S O N G A N 74413 KALIMANTAN TENGAH

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN  
PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN KATINGAN

NOMOR **341** TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN  
KABUPATEN KATINGAN

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN  
PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran 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 Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah 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

Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

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

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SATUAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran 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 Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran 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 Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Katingan Sub Bagian Keuangan 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 3 November 2025



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.



|     |   |                     |
|-----|---|---------------------|
|     | NIP 199304192025042001  |                     |
| 11. | Meisy Kristanoly Jesika, S.E<br>Penata Muda (III/a)<br>NIP 200105022025042004 | Anggota             |
| 12. | Nadya Nasywa Eka Putri, S.Ak<br>Penata Muda (III/a)<br>NIP 200208052025042001 | Anggota             |
| 13. | Anton Satriawan, S.Kom<br>Golongan IX<br>NIP                                  | Anggota             |
| 14. | Christie, S.Kep.Tr<br>Golongan IX<br>NIP                                      | Anggota Sekretariat |


 PLT. KEPALA SATUAN,  
 DONY MERIANTO, S.IP., M.A.P  
 Pembina, IV/a  
 NIP 19780513 200701 1 007