



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
**DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG**

Jalan Katamso / Jalan A. H. Nasution
Telp / Fax. (0536) 4043561, E-mail : dpuprkatingan@gmail.com
KASONGAN 74411 KALIMANTAN TENGAH

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



**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG
KABUPATEN KATINGAN**

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 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	5
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	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Publikasi Survei.....	12
2. Kuisisioner.....	12
3. Hasil Pengolahan Data.....	13
4. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan SKM.....	14

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 99 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 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan.

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

- b) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan Nomor : 800/06.a/DPUPR-SET/II/2025 tanggal 07 Januari 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 disebarikan melalui media sosial Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan cara ini penerima layanan secara aktif dapat melakukan pengisian sendiri atas himbauan 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.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden Tahun 2025 jumlah populasi penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan adalah sebanyak 35 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 33 orang.

Tabel 2.1 Tabel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (N)	Populasi (N)	Sampel (N)	Populasi (N)	Sampel (N)
10	10	55	48	100	80
15	14	60	52	110	86
20	19	65	56	120	92
25	24	70	59	130	97
30	28	75	63	140	103
35	32	80	66	150	108
40	36	85	70	160	113
45	40	90	73	170	118
50	44	95	76	180	123

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rincian Responden SKM Tahun 2025

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	25	75.76%
		PEREMPUAN	8	24.24%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0.00%
		SLTP/SMP	0	0.00%
		SLTA/SMA/IMK	18	54.55%
		DIII	0	0.00%
		SI	13	39.39%
		S2	0	0.00%
		Lainnya	1	3.03%
3	PEKERJAAN	PNS	1	3.03%
		PPPK	2	6.06%
		TNI/POLRI	1	3.03%
		Swasta	27	81.82%
		Wirausaha	2	6.06%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0.00%
		Freelancer	0	0.00%
		Petani/Layanan	0	0.00%
		Ibu Rumah Tangga	0	0.00%
		Perangkat Desa	0	0.00%
		Pensiunan	0	0.00%
		Tidak Bekerja	0	0.00%
		Lainnya	0	0.00%
4	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	Layanan Persetujuan Bangunan Gedung di Dinas PUPR Kabupaten Katingan	7	21.21%
		Layanan Penyewaan Alat Berat di Dinas PUPR Kabupaten Katingan	26	78.79%

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

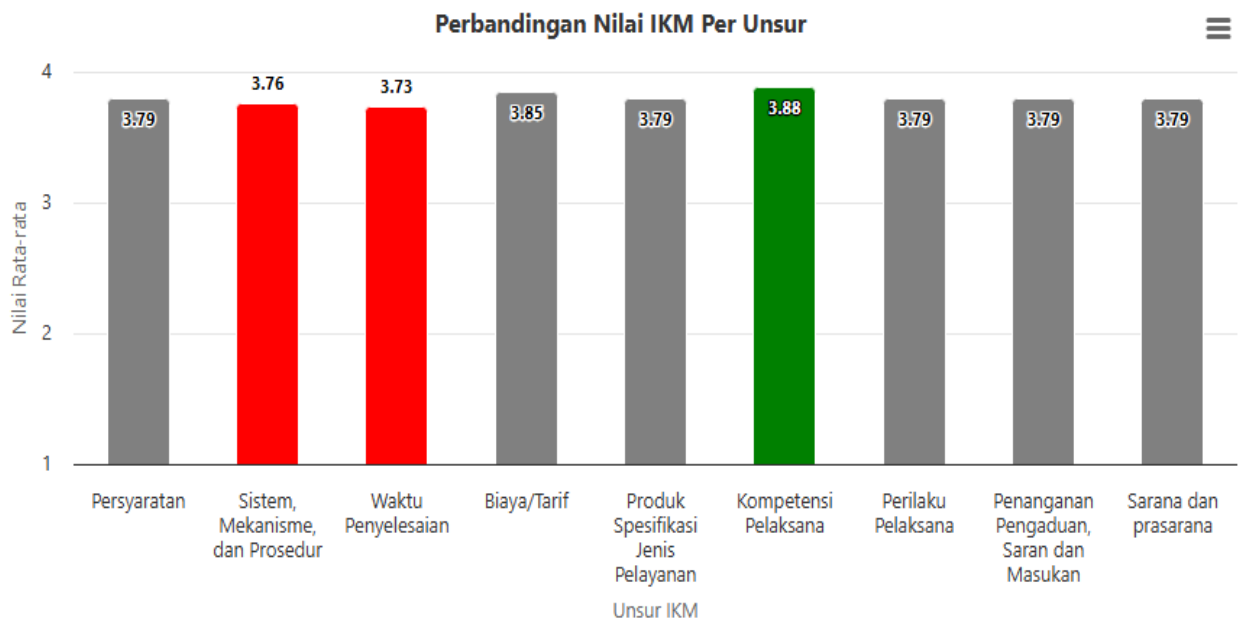
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,39	3,76	3,73	3,85	3,79	3,88	3,79	3,79	3,79
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,73 (Sangat Baik)								

Sedangkankan dalam grafik, Nilai SKM per unsut adalah berikut :

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat dua unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,76 dan unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,73.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,88.

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

1. Untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur hambatan yang sering ditemui aplikasi mengalami gangguan, kecepatan internet kurang mumpuni, persyaratan yang diupload pemohon kurang berkas / berkas tidak sesuai.
2. Waktu penyelesaian pelayanan kadang masih dirasakan agak lambat oleh stakeholder. Hal ini terjadi karena kadang terjadi gangguan pada sistem/aplikasi yang lambat/eror sehingga menghambat penyelesaian layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayan 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

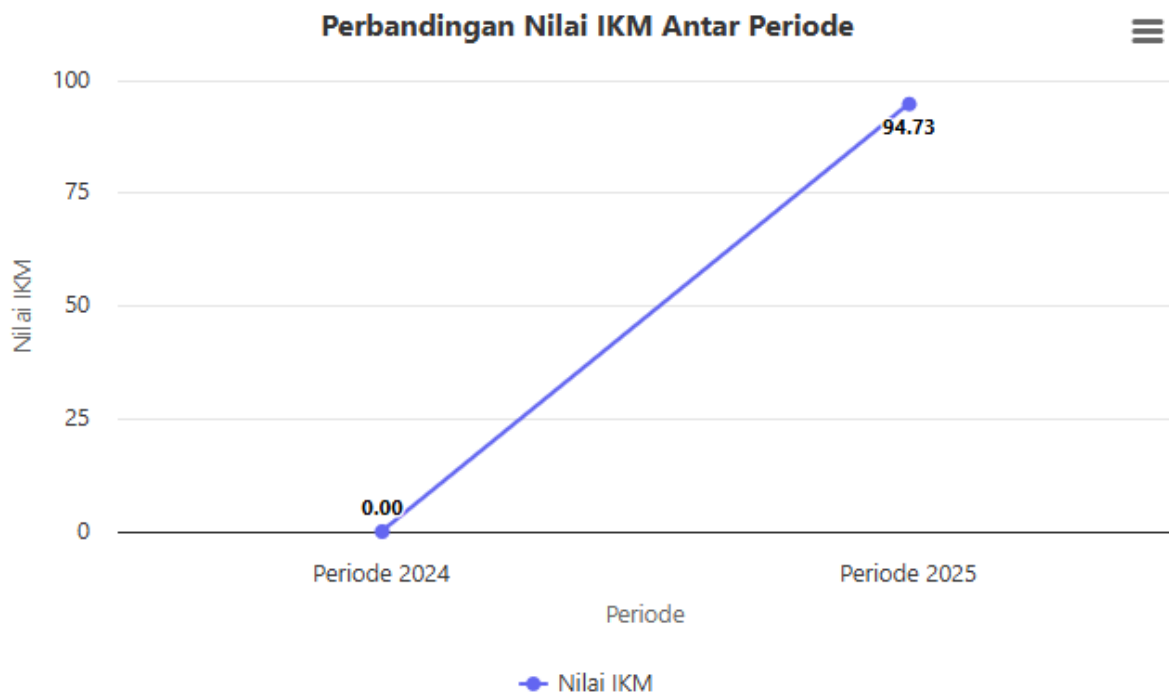
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	TW I	TW II	Penanggung jawab
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Penambahan kecepatan internet b. Penyediaan Pemeliharaan berkelanjutan untuk perangkat computer	✓		Kabid. Cipta Karya

		c. Memberikan edukasi bagi pemohon PBG / pengguna			
2	Waktu Penyelesaian	a. Pelatihan SDM pengelola aplikasi layanan b. Penambahan peralatan computer yang mumpuni	✓		Kabid. Cipta Karya

4.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat menggambarkan kinerja pelayanan suatu unit secara berkala. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, nilai kepuasan masyarakat atas layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan dalam kategori yang baik dengan nilai indeks 94,73 (Sangat Baik). Untuk kedepannya ini akan menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan agar menjadi lebih baik.

BAB V KESIMPULAN

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

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 94,73.
- 2) Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, sedangkan unsur dengan nilai terendah, yaitu sistem, mekanisme/prosedur dan waktu penyelesaian akan menjadi prioritas perbaikan.
- 3) Masukan dari pengguna layanan menjadi perhatian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dilakukan dengan berbagai inovasi tanpa mengurangi SOP penyelesaian layanan.

Kasongan, 31 Oktober 2025



Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang
Kabupaten Katingan,

Drs. CHRISTIAN RAIN, MT
Pembina Utama Muda
N.P. 19680813 199503 1 004

LAMPIRAN

1. PUBLIKASI SURVEI

Dinas PUPR Kab Katingan

Tinggal di Kasongan, Kalimantan Tengah, Indonesia

Edit Perincian

Tambahkan Unggulan

Foto Lihat Semua Foto

Video siaran langsung Foto/video Momen spesial

Postingan Filter Kelola postingan

Tampilan Daftar Tampilan Kisi

Dinas PUPR Kab Katingan 1 menit

Survei Kepuasan Masyarakat

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN KATINGAN

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa

Pendapat anda membantu kami lebih baik

Dinas PUPR Kab Katingan YouTube @DINASPUPRKATINGAN

LAYANAN SURVEY
KEMPUAN MASYARAKAT

Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Mohon Kesiediaan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan.

http://re-skm.katingankab.go.id/survey/public/?code=SURVEY-683675EEA472

Layanan Indeks Kepuasan Masyarakat

Meysa Wulandari Saputri Humaira Inspektorat Kabupaten Katingan

2.699 teman Lihat semua teman

Suka Komentari Bagikan

Tulis komentar...

2. KUESIONER

Index Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Periode : 2025

Identitas Survey Saran Selesai

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

Nama Lengkap

Email

Nomor Telepon

3. HASIL PENGOLAHAN DATA

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
: Layanan Persetujuan Bangunan Gedung di Dinas PUPR Kabups
: Layanan Penyewaan Alat Berat di Dinas PUPR Kabupaten Klaten

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	4	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	125	124	123	127	125	128	125	125
NRR /Pertanyaan	3.788	3.758	3.727	3.848	3.788	3.879	3.788	3.788
NRR /Pertanyaan	0.42	0.417	0.414	0.427	0.42	0.431	0.42	0.42
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A

IKM Unit Pelayanan 3.789

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

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Biaya/Tarif
U6	Kompetensi Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan prasarana

IKM UNIT PELAYANAN :

MUTU PELAYANAN : **Sangat Baik**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,01 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,80
B (Baik)	: 76,81 - 88,30	D (Sangat Baik)	: 25,00 - 64,99

	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	190,91	218,18	245,45	136,36	190,91	109,09	190,91	190,91	190,91
Sangat Baik	709,09	681,82	654,55	763,64	709,09	790,91	709,09	709,09	709,09
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden 3.66666667

	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	7	8	9	5	7	4	7	7	7
Sangat Baik	26	25	24	28	26	29	26	26	26
Total Responden	3.66666667	3.66666667	3.66666667	3.66666667	3.66666667	3.66666667	3.66666667	3.66666667	3.66666667

URUTAN PERINGKAT	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,88
	U4	Biaya/Tarif	3,85
	U1	Persyaratan	3,79
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79
	U7	Perilaku Pelaksana	3,79
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79
	U9	Sarana dan prasarana	3,79
	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,76
	U3	Waktu Penyelesaian	3,73

4. DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT





INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 33 Orang

Jenis Kelamin: L=25 P=8

NILAI IKM

94.73

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.79
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.76
Waktu Penyelesaian	3.73
Biaya/Tarif	3.85
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.79
Kompetensi Pelaksana	3.88
Perilaku Pelaksana	3.79
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.79
Sarana dan prasarana	3.79

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



CHRISTIAN RAIN, MT

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan - Murni dan Kompeten
Hormat, Sederhana, dan Berkeadilan

**#bangga
melayani
bangsa**



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
**DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG**

Jalan Katamso / Jalan A. H. Nasution
Telp / Fax. (0536) 4043561, E-mail : dpuprkatingan@gmail.com
KASONGAN 74411 KALIMANTAN TENGAH

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN KATINGAN**

NOMOR : 800/06.a/DPUPR-SET/II/2025

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN KATINGAN**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
 - b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 : 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 DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

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

- a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan;
- b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;
- c. Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
- d. Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
- e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 07 Januari 2025

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN KATINGAN,



Tembusan :

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

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN
 RUANG KABUPATEN KATINGAN
 NOMOR : 800/06.a/DPUPR-SET/II/2025
 TENTANG
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
 PENATAAN RUANG KABUPATEN
 KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
 KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	Dr. Ir. Christian Rain, M.T Pembina Utama Muda, (IV/c) NIP. 19680813 199503 1 004 Kepala Dinas		Pengarah
2.	Dewi Untari, S.T, M.T Pembina Tingkat I, (IV/b) NIP. 19711212 199703 2 006 Sekretaris Dinas		Ketua
3.	Evatrianeka Junanda, S.T Penata Tingkat I, (III/d) NIP. 19740316 201406 1 002 Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian		Sekretaris
4.	Hesron, S.T, M.T Penata Tingkat I, (III/d) NIP. 19800108 201503 1 003	Kepala Bidang Cipta Karya	Anggota/ Surveyor
5.	Lily Evabella, S.T Penata Tingkat I, (III/d) NIP. 19800714 201001 2 010	Penata Kelola Bangunan Gedung dan Kawasan Pemukiman Ahli Muda	Anggota/ Surveyor
6.	Indra Junedi, S.T Penata Tingkat I, (III/a) NIP. 19810612 201001 1 010	Pembina Jasa Konstruksi Ahli Muda	Anggota/ Surveyor
7.	Yeny Kumalaningrum, S.T, M.T Penata, (III/c) NIP. 19880624 201503 2 005	Pengawas Jaringan Utilitas0	Anggota/ Surveyor

8.	Mafanda Olmi Siswaramahari, S.IP Golongan IX NIP. 19940312 202521 1 008	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	Anggota/ Surveyor
9.	Rifanto Dias Golongan V NIP. 19820110 202521 1 009	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota Sekretariat
10.	Yunita Bungas Golongan V NIP. 19780705 202521 2 004	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota Sekretariat
11.	Dheny Fapa Pardomuan, S.Si	Pengadministrasi Umum	Anggota/ Surveyor
12.	Klara Bella Purba, S.T	Pengadministrasi Umum	Anggota/ Surveyor
13.	Agung Ramadani, S.Kom	Pengadministrasi Umum	Anggota/ Surveyor
14.	Tin Riati, S.Pd	Pengadministrasi Umum	Anggota Sekretariat

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN KATINGAN,



DR. H. CHRISTIAN RAIN, MT
Pembina Utama Muda
NIP. 19680813 199503 1 004