



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan Tahun

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1:1 Latar Belakang	1
1:2 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1:3 Maksud Dan Tujuan	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	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Pengolahan Data SKM	12
2. Kuesioner Melalui Google Form	14
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	16
4. Publikasi Survei	17
a) Media Sosial	17
b) Ruang Pelayanan	18
5. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Tahun 2025	

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikannya Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan ASN sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh pegawai atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun sebagaimana yang diharapkan.

 Inspektur

Drs. DEDDY FERRAS, M.Si.,CGCAE
Pembina Utama Muda / (IV/c)
NIP 197010041990031005

BAB I

PENDAHULUAN

1:1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Bupati Katingan Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Katingan. Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan secara umum memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang Pembinaan dan Pengawasan. Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan juga mendukung Visi dan Misi Kabupaten Katingan Tahun 2025-2030. Adapun Visi Kabupaten Katingan yaitu “TERWUJUDNYA KABUPATEN KATINGAN YANG MAJU SEJAHTERA, BERKEADILAN DAN BERAKHLAK MULIA” dan Misi Kabupaten Katingan yaitu “MEWUJUDKAN SUASANA KEHIDUPAN YANG RUKUN, AMAN, DAMAI DAN SEJAHTERA; MEWUJUDKAN KEHIDUPAN MASYARAKAT YANG RELIGIUS DAN HARMONIS; MEWUJUDKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA YANG HANDAL DAN BERDAYA SAING; MEWUJUDKAN TINGKAT KESEHATAN MASYARAKAT YANG BAIK DAN MEMENUHI STANDAR; MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG MEMUASKAN DAN MEMBAHAGIAKAN; MEWUJUDKAN INFRASTRUKTUR YANG BAIK DAN MANTAP; MEWUJUDKAN KENYAMANAN DALAM BERUSAHA DAN BERINVESTASI”.

Dilatarbelakangi hal diatas oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sipil negara yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparatur di Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan dalam memberikan pelayanan kepada ASN dilingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi ASN (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Inspektorat Daerah 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 Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan didasari oleh :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah 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 Pemerintahan Kabupaten Katingan;
- f. Berdasarkan Peraturan Bupati Katingan Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Katingan.

1:3 Maksud Dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat khususnya ASN dilingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan dan sekaligus sebagai media penyerap aspirasi Masyarakat khususnya ASN dilingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan yang berupa saran sekaligus kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan kedepannya.

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 Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan.

Adapun sasaran 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan. Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam beberapa tahapan, yaitu:

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode penyebaran kuisisioner memanfaatkan sistem aplikasi yang sudah familiar digunakan yaitu google form, pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan link kuisisioner ke sejumlah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan dan berbagai kalangan. Pada proses penyebaran link google form Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan Semester Tahun 2025, jumlah responden yang melakukan penginputan survei sejumlah 45 orang untuk Sampel dari 50 Populasi. Survei pada google form didesain bersifat anonym (rahasia), hal ini bertujuan agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa adanya rasa kekhawatiran akan adanya intervensi dikarenakan identitasnya akan diketahui oleh orang lain dan responden dapat memberikan masukan serta saran secara jujur dan terbuka.

Dalam penyusunan pertanyaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana pertanyaan yang disusun wajib mewakili 9 unsur pendapat responden tentang pelayanan yang harus diukur yaitu :

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanis dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

9. Sarana dan Prasarana.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat puas/puas sampai dengan tidak puas/puas. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai 1;
2. Kurang baik, diberi nilai 2;
3. Baik, diberi nilai 3;
4. Sangat baik, diberi nilai 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Inspektorat Daerah 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

Waktu pelaksanaan survey pada Periode Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survey berakhir, maka survey tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, Populasi responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan yaitu berjumlah 50 dengan minimal responden 45 orang dijadikan sampel penerima layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan. Selanjutnya responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi e-SKM Kab. Katingan dengan alamat <http://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-6836756360C20> dan tidak dibatasi dalam klasifikasi apapun baik gender, usia, jabatan, jenis pekerjaan maupun latar belakang pendidikan.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

5.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 45 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	15	33,33%
		Perempuan	30	66,67%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	0	0,00%
		SLTP	1	2,22%
		SLTA	13	28,89%
		DIII	1	2,22%
		SI	25	55,56%
		S2	3	6,67%
		Lainnya	2	4,44%
3	Pekerjaan	PNS	12	26,67%
		PPPK	15	33,33%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Swasta	1	2,22%
		Wirausaha	2	4,44%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2,22%
		Freelancer	0	0,00%
		Petani/Nelayan	0	0,00%
		Ibu Rumah Tangga	4	8,89%
		Perangkat Desa	0	0,00%
		Pensiunan	0	0,00%
		Tidak Bekerja	1	2,22%
		Lainnya	9	20,00%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Jenis Layanan	Layanan Pengaduan	3	6,67%%
		Konsultasi	24	53,33%
		Pendampingan/Asistensi	1	2,22%
		Pemantauan (Monitoring)	0	0,00%
		Audit	1	2,22%
		Evaluasi	1	2,22%
		Reviu	0	0,00%
		Fasilitasi	1	2,22%
		Sosialisasi	0	0,00%
		Penerimaan Tamu	14	31,11%

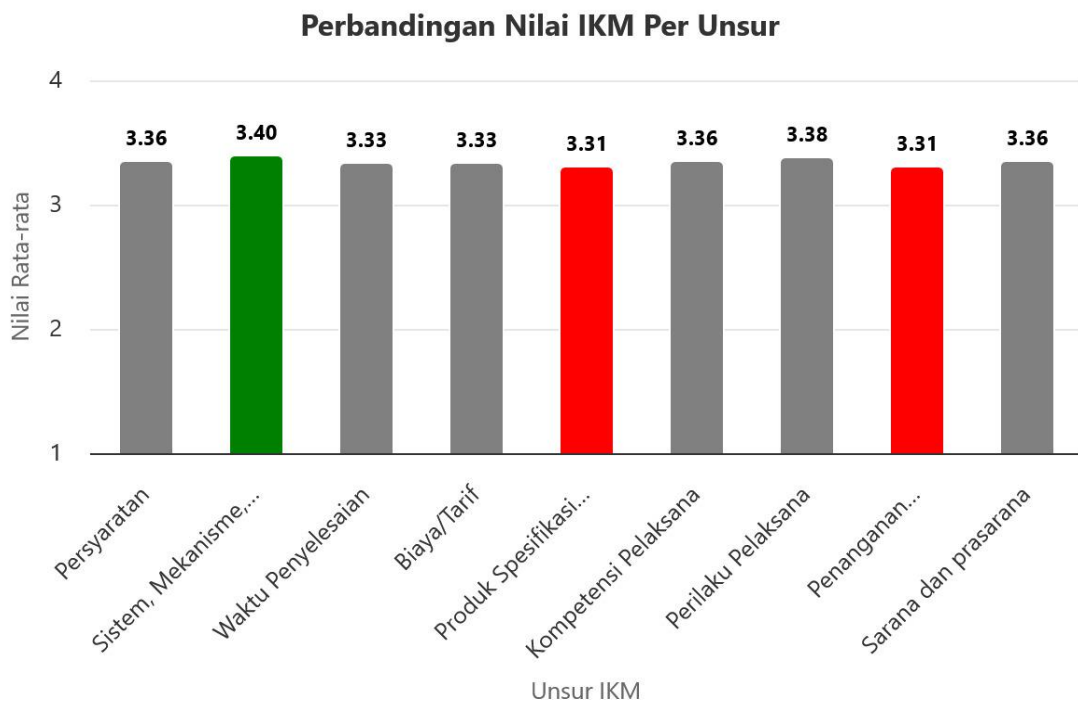
5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,356	3,4	3,333	3,333	3,311	3,356	3,378	3,311	3,356
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,67 (Baik)								

3.2 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 mendapat nilai terendah, yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,31.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 3,40.

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

1. Sebagian penerima layanan memiliki persepsi yang kurang baik terhadap produk layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan karena ketidakpahaman atau kualitas yang kurang terlihat jelas.
2. Tidak semua pengguna layanan mengetahui cara atau memanfaatkan jalur pengaduan yang tersedia pada penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi dikarenakan Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan memiliki system dan prosedur yang jelas, pengawasan yang ketat, profesional dalam bekerja dan lingkungan yang mendukung.

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 Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 4.2 Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas produk/layanan dan melakukan inovasi untuk menciptakan produk/layanan yang lebih baik dari waktu ke waktu	√		<ul style="list-style-type: none"> - Sekretariat - Sub Bagian Administrasi Umum Kepegawaian dan Keuangan
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses untuk pengaduan, saran, dan masukan serta mencatat dan menganalisis jenis pengaduan untuk perbaikan layanan di masa depan	√	√	<ul style="list-style-type: none"> - Sekretariat - Sub Bagian Administrasi Umum Kepegawaian dan Keuangan - Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan dilaksanakan secara bertahap pada perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Katingan dengan menggunakan metode kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
2. Populasi responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan yaitu berjumlah 50 dengan minimal responden 45 orang dijadikan sampel penerima layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan.
3. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner via google form berdasarkan Jenis Kelamin yaitu Laki-laki sebanyak 15 orang dengan persentase 33,33% dan Perempuan sebanyak 30 orang dengan persentase 66,67%.
4. Hasil pengolahan data kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Katingan adalah Baik. Hal ini ditunjukkan dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,67.
5. Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 3,40.
6. Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah dan perlu ditindaklanjuti yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,31.



Inspektur

Drs. DEDDY FERRAS, M. Si., CGCAE
Pembina Utama Muda / (IV/c)
NIP 197010041990031005

LAMPIRAN

1. Pengolahan Data SKM

NO. RES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
13	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
35	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
41	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	151	153	150	150	149	151	152	149	151	
NRR/ Pertanyaan	3,356	3,4	3,333	3,333	3,311	3,356	3,378	3,311	3,356	
NRR/ Pertanyaan	0,373	0,377	0,37	0,37	0,368	0,373	0,375	0,368	0,373	
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B	
IKM Unit Pelayanan								^{*)} 3,347	^{**)} 83,675	

- Keterangan :**
- U1 s.d U14 = Unsur-unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 - **) = Jumlah NRR IKM 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	3,356
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,4
U3	Waktu Penyelesaian	3,333
U4	Biaya/Tarif	3,333
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,311
U6	Kompetensi Pelaksana	3,356
U7	Perilaku Pelaksana	3,378
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,311
U9	Sarana dan Prasarana	3,356

IKM UNIT PELAYANAN	83,67
---------------------------	--------------

MUTU PELAYANAN :	Baik
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	580	540	600	600	620	580	560	620	580
Sangat Baik	320	360	300	300	280	320	340	280	320
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	5	5	5	5	5	5	5	5	5

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	29	27	30	30	31	29	28	31	29
Sangat Baik	16	18	15	15	14	16	17	14	16
Total Responden	5	5	5	5	5	5	5	5	5

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,4
U7	Perilaku Pelaksana	3,38
U1	Persyaratan	3,36
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36
U9	Sarana dan prasarana	3,36
U3	Waktu Penyelesaian	3,33
U4	Biaya/Tarif	3,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,31

2. Kuesioner Melalui Google Form

Index Kepuasan Masyarakat
Inspektorat
Periode : 2025

Identitas Survey Saran Selesai

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

Nama Lengkap

Email

Nomor Telepon

Layanan
Pilih Layanan

Umur Pekerjaan
Pilih Pekerjaan

Jenis Kelamin Pendidikan
Pilih Jenis Kelamin Pilih Pendidikan

[Selanjutnya](#)

Index Kepuasan Masyarakat
Inspektorat
Periode : 2025

Identitas **Survey** Saran Selesai

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

Sangat Tidak Sesuai Tidak Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

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

Sangat Tidak Tidak Mudah Mudah Sangat

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

Index Kepuasan Masyarakat
Inspektorat
Periode : 2025

Identitas **Survey** Saran Selesai

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

Sangat Tidak Sesuai Tidak Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

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

Sangat Tidak Tidak Mudah Mudah Sangat

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

Identitas **Survey** Saran Selesai

dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai Tidak sesuai Sesuai Sangat Sesuai

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

Sangat Tidak Sesuai Tidak Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

Sebelumnya **Selanjutnya**

Identitas **Survey** Saran Selesai

6. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

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

Sangat Tidak Baik Tidak Baik Baik Sangat Baik

Sebelumnya **Selanjutnya**

Identitas **Survey** Saran Selesai

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


Sangat Tidak Baik Tidak Baik Baik Sangat Baik

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

Sangat Tidak Baik Tidak Baik Baik Sangat Baik

Sebelumnya **Selanjutnya**

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) INSPEKTORAT KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 45 Orang Jenis Kelamin: L=15 P=30


NILAI IKM

83.67

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.36
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.40
Waktu Penyelesaian	3.33
Biaya/Tarif	3.33
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.31
Kompetensi Pelaksana	3.36
Perilaku Pelaksana	3.38
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.31
Sarana dan prasarana	3.36

PERIODE SURVEI: Juni-November 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
PENILAIAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN





Inspektur
KABUPATEN KATINGAN,
Dedy Ferras, M.Si., CGCAE

4. Publikasi Survei

a) Media Sosial



b) Ruang Pelayanan





PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
INSPEKTORAT

Jalan M.T. Haryono No. 1 Kasongan Kabupaten Katingan – Kalimantan Tengah
Kode Pos 74413 Telepon (0536) 4043576 Faksimile (0536) 4043576
Laman www.inspektorat.katingankab.go.id

SURAT KEPUTUSAN
INSPEKTUR KABUPATEN KATINGAN
NOMOR 100.3.3/32 TAHUN 2025

Tentang
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
INSPEKTUR KABUPATEN KATINGAN

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Inspektorat Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat 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 Inspektur Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektur Kabupaten Katingan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

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

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN KATINGAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat 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 Inspektorat 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 Inspektorat Kabupaten Katingan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Inspektorat Kabupaten Katingan Bagian Umum Tahun Anggaran 2025;

KEEMPAT : Hal-hal lain yang belum diatur dalam Surat Keputusan ini akan ditetapkan kemudian.

KELIMA : 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 19 November 2025
Inspektur,



Drs. DEDDY FERRAS, M.Si., CGCAE
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197010041990031005

Tembusan :

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTORAT KABUPATEN
KATINGAN
NOMOR 100.3.3/32 TAHUN 2025
TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN
KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Inspektur	Pengarah
2.	Sekretaris	Ketua
3.	Kepala Sub Bagian Administrasi Umum Kepegawaian dan Keuangan	Sekretaris
4.	Eri Yuliasuti, S.Kom Golongan IX NI PPPK 199502102025212013	Anggota Sekretariat
5.	Noprianti, S.Pd Golongan IX NI PPPK 199311042025212043	Anggota Sekretariat
6.	Elferiska Kristianna Hawon TDH, S.Si Golongan IX NI PPPK 198907132025212052	Anggota Sekretariat



Inspektur,

Dis. DEDDY FERRAS, M.Si., CGCAE
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197010041990031005