

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KANTOR KECAMATAN KATINGAN TENGAH
TUMBANG SAMBA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| BAB II | 4 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden..... | 6 |
| BAB III | 7 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 7 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 7 |
| BAB IV | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 11 |
| BAB V | 12 |
| KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 1. 1 | |
| 2. Hasil Pengolahan Data | 13 |
| 3. 4 | |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya | 16 |

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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (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 Kantor Kecamatan Katingan Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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

- 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d) Surat Edaran Menteri PANRB 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 SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Katingan Tengah

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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.

Dengan dilakukan SKM 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 dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Katingan Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 yang di tetapkan melalui Keputusan Camat Katingan Tengah Nomor : 20 Tahun 2025 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Kantor Kecamatan Katingan Tengah yaitu :

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

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada 1 Juli 2025 s.d 12 November 2025, karena sudah memenuhi target jumlah responden sebelum batas survei berakhir maka survei di tutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah lebih \pm 80 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 SKM adalah 80 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 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 | PERSENTASE |
|----|---------------|--|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 52 | 65 % |
| | | PEREMPUAN | 28 | 35 % |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 1 | 1,25 % |
| | | SLTP | 18 | 22,5 % |
| | | SLTA | 45 | 56,25 % |
| | | DIII | 1 | 1,25 % |
| | | SI | 14 | 17,5 % |
| | | S2 | 1 | 1,25 % |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 5 | 6,25 % |
| | | TNI | 0 | 0 % |
| | | PPPK | 1 | 1,25 % |
| | | PELAJAR/MAHASISWA | 8 | 10 % |
| | | SWASTA | 23 | 28,75 % |
| | | PETANI/NELAYAN | 13 | 16,25 % |
| | | IBU RUMAH TANGGA | 5 | 5 % |
| | | PERANGKAT DESA | 20 | 25 % |
| | | TIDAK BEKERJA | 5 | 6,25 % |
| | | LAINNYA | 2 | 2,5 % |
| | | | | |
| 4 | JENIS LAYANAN | Surat Keterangan Tidak Mampu | 1 | 1,25% |
| | | Surat Pemetaan Ukuran Tanah (GPS) | 4 | 5,00% |
| | | Rekomendasi Pindah Tugas | 1 | 1,25% |
| | | Surat Rekomendasi Lamaran Kerja | 3 | 3,75% |
| | | Surat Rekomendasi Izin Pendirian dan Operasional Sekolah | 2 | 2,50% |

| | | | | |
|--|--|---|----|--------|
| | | Surat Pengantar Nikah | 44 | 55,00% |
| | | SK Pengantar Kades | 2 | 2,50% |
| | | Fasilitasi Mediasi Warga dan Perusahaan | 6 | 7,50% |
| | | Register Surat Tanah | 5 | 6,25% |
| | | Surat Rekomendasi Penetapan Anggota BPD | 5 | 6,25% |
| | | Surat Rekomendasi Pengangkatan Mantir Ada | 1 | 1,25% |
| | | Surat Pengantar Pindah Antar Provinsi | 1 | 1,25% |
| | | Koordinir Penegakan Tapal Batas Desa | 0 | 0,00% |
| | | Rekomendasi Pencairan Dana Hibah | 1 | 1,25% |
| | | Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional Sekolah | 4 | 5,00% |
| | | | | |

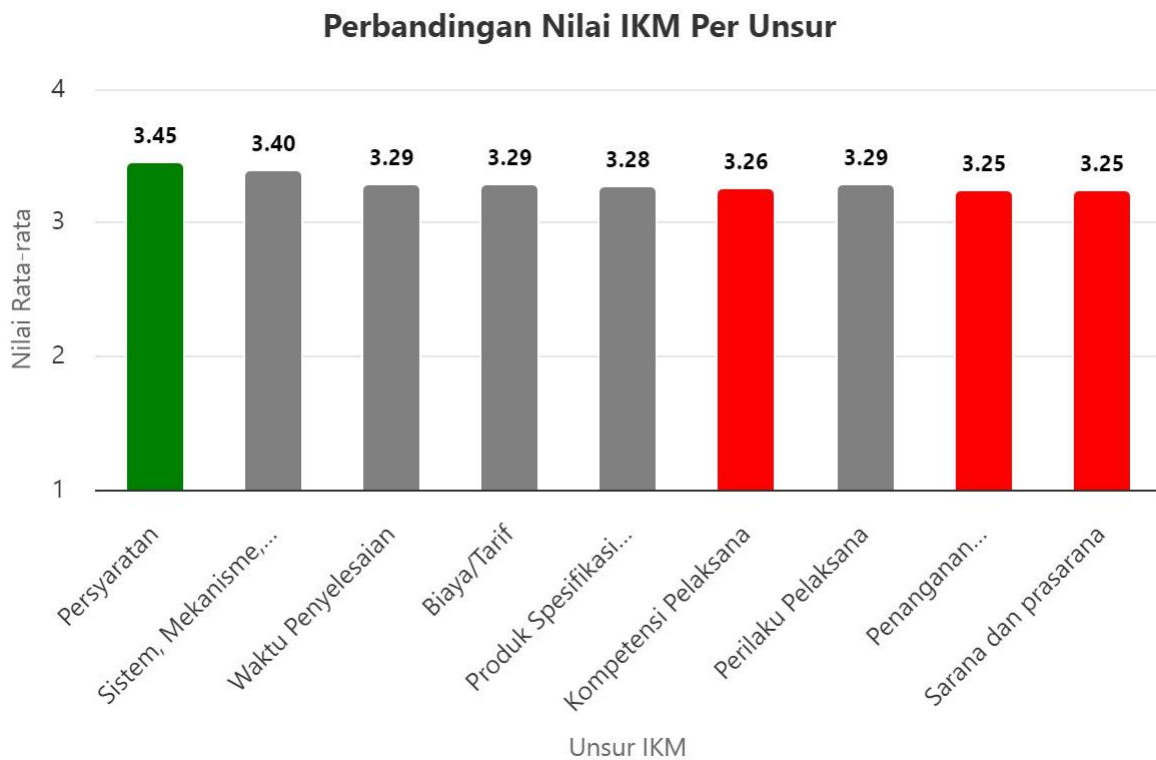
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|-------------------------|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 276 | 272 | 263 | 263 | 262 | 261 | 263 | 260 | 260 |
| Kategori | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| IKM Unit Layanan | 82,58 (B atau Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

d.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,29. Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,26. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Unsur IKM mendapat nilai 3,28. Begitu juga Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,25 termasuk Dua unsur terendah.
2. Sedangkan Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 3,40 dari unsur layanan, Persyaratan mendapatkan nilai paling tertinggi 3,45.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan karena masih manual karena dari melengkapi persyaratan dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sarana dan prasarana seperti
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

d.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2025 (Berita Acara

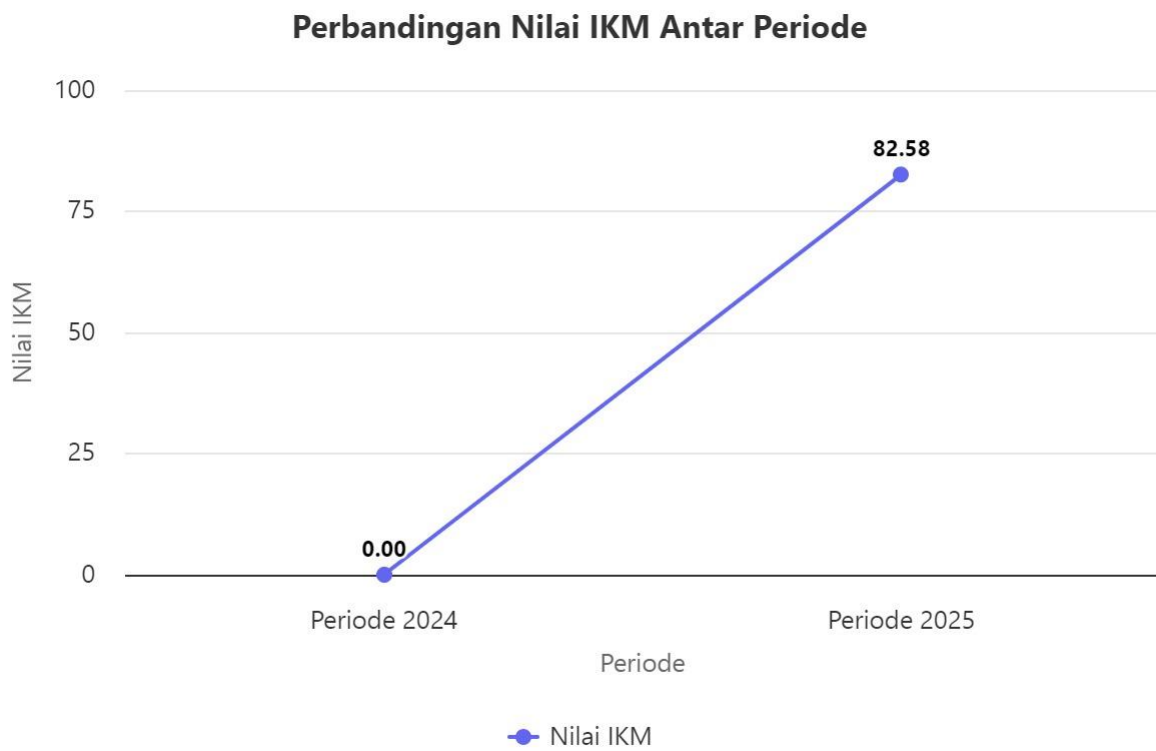
terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|-----------------------|--|---------|-----------------------|---|----------|---------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| | | | 1 | Waktu Penyelesaian | Peningkatan sosialisasi registrasi "online" | | |
| | | Penambahan loket layanan | | | | √ | ... |
| 2 | Prosedur Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | | | | √ | ... |
| | | Simplifikasi proses bisnis | | | | √ | ... |
| 3 | Perilaku Petugas | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> | | | | √ | ... |

d.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 dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor

Kecamatan Katingan Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Katingan Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 82,58. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Katingan Tengah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2025.
- Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,29. Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,26. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Unsur IKM mendapat nilai 3,28. Begitu juga Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,25 termasuk Dua unsur terendah.
- Sedangkan Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 3,40 dari unsur layanan, Persyaratan mendapatkan nilai paling tertinggi 3,45.

Tumbang Samba, 27 November 2025

Camat Katingan Tengah



PURWOKO, SE

Pembina Muda

NIP: 19821018 200501 1 005

LAMPIRAN

1. Hasil Olah Data SKM

| DAN PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|----|----|----|--|----|----|----|----|--|
| | UNIT PELAYANAN | | | : | Kecamatan Katingan Tengah | | | | | |
| | JENIS LAYANAN | | | : | Surat Keterangan Tidak Mampu | | | | | |
| | | | | | Surat Pemetaan Ukuran Tanah (GPS) | | | | | |
| | | | | | Rekomendasi Pindah Tugas | | | | | |
| | | | | | Surat Rekomendasi Lamaran Kerja | | | | | |
| | | | | | Surat Rekomendasi Izin Pendirian dan Operasional Sekolah | | | | | |
| | | | | | Surat Pengantar Nikah | | | | | |
| | | | | | SK Pengantar Kades | | | | | |
| | | | | | Fasilitasi Mediasi Warga dan Perusahaan | | | | | |
| | | | | | Register Surat Tanah | | | | | |
| | | | | | Surat Rekomendasi Penetapan Anggota BPD | | | | | |
| | | | | | Surat Rekomendasi Pengangkatan Mantir Ada | | | | | |
| | | | | | Surat Pengantar Pindah Antar Provinsi | | | | | |
| | | | | | Koordinir Penegakan Tapal Batas Desa | | | | | |
| | | | | | Rekomendasi Pencairan Dana Hibah | | | | | |
| | | | | | Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional Sekolah | | | | | |
| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 6 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | Baik) | | | | | |
|-------------------------|--|-----------------|------------|------------------------|------------|---|------------|------------|------------|------------|--|
| B (Baik) | | : 76,61 - 88,30 | | D (Sangat Baik) | | : 25,00 - 64,99 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | % JAWABAN | | | | | |
| | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| Tidak Baik | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Kurang Baik | | 0 | 0 | 11,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Baik | | 495 | 540 | 618,75 | 641,25 | 652,5 | 663,75 | 641,25 | 675 | 675 | |
| Sangat Baik | | 405 | 360 | 270 | 258,75 | 247,5 | 236,25 | 258,75 | 225 | 225 | |
| Total Persentase | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| Total Responden | | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Baik | | 44 | 48 | 55 | 57 | 58 | 59 | 57 | 60 | 60 | |
| Sangat Baik | | 36 | 32 | 24 | 23 | 22 | 21 | 23 | 20 | 20 | |
| Total Responden | | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | 8,88888889 | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | URUTAN | | No. | | Unsur Pelayanan | | | | Rata-rata | |
| | | PERINGKAT | | U1 | | Persyaratan | | | | 3,45 | |
| | | | | U2 | | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | | | | 3,4 | |
| | | | | U3 | | Waktu Penyelesaian | | | | 3,29 | |
| | | | | U4 | | Biaya/Tarif | | | | 3,29 | |
| | | | | U7 | | Perilaku Pelaksana | | | | 3,29 | |
| | | | | U5 | | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | | | | 3,28 | |
| | | | | U6 | | Kompetensi Pelaksana | | | | 3,26 | |
| | | | | U8 | | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | | | | 3,25 | |
| | | | | U9 | | Sarana dan prasarana | | | | 3,25 | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

| | | |
|-----------------------------------|---------------|-------------------|
| Populasi | = | 100 |
| Jumlah Sampel Sesungguhnya | = | 80 |
| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
| Laki-laki | 52 | 65,00% |

| | | |
|--|---------------|-------------------|
| Perempuan | 28 | 35,00% |
| | | |
| Pendidikan | Jumlah | Persentase |
| SD ke Bawah | 1 | 1,25% |
| SLTP/SMP | 18 | 22,50% |
| SLTA/SMA/SMK | 45 | 56,25% |
| D/III | 0 | 0,00% |
| S1 | 14 | 17,50% |
| S2 | 1 | 1,25% |
| Lainnya | 0 | 0,00% |
| | | |
| Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
| PNS | 4 | 5,00% |
| PPPK | 1 | 1,25% |
| TNI/POLRI | 0 | 0,00% |
| Swasta | 23 | 28,75% |
| Wirausaha | 0 | 0,00% |
| Pelajar/Mahasiswa | 8 | 10,00% |
| Freelancer | 0 | 0,00% |
| Petani/Nelayan | 13 | 16,25% |
| Ibu Rumah Tangga | 4 | 5,00% |
| Perangkat Desa | 20 | 25,00% |
| Pensiunan | 0 | 0,00% |
| Tidak Bekerja | 5 | 6,25% |
| Lainnya | 2 | 2,50% |
| | | |
| | | |
| Jenis Layanan | Jumlah | Persentase |
| Surat Keterangan Tidak Mampu | 1 | 1,25% |
| Surat Pemetaan Ukuran Tanah (GPS) | 4 | 5,00% |
| Rekomendasi Pindah Tugas | 1 | 1,25% |
| Surat Rekomendasi Lamaran Kerja | 3 | 3,75% |
| Surat Rekomendasi Izin Pendirian dan Operasional Sekolah | 2 | 2,50% |
| Surat Pengantar Nikah | 44 | 55,00% |
| SK Pengantar Kades | 2 | 2,50% |
| Fasilitasi Mediasi Warga dan Perusahaan | 6 | 7,50% |
| Register Surat Tanah | 5 | 6,25% |
| Surat Rekomendasi Penetapan Anggota BPD | 5 | 6,25% |
| Surat Rekomendasi Pengangkatan Mantir Ada | 1 | 1,25% |
| Surat Pengantar Pindah Antar Provinsi | 1 | 1,25% |
| Koordinir Penegakan Tapal Batas Desa | 0 | 0,00% |
| Rekomendasi Pencairan Dana Hibah | 1 | 1,25% |
| Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional Sekolah | 4 | 5,00% |
| | | |

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Poster Nilai IKM



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KECAMATAN KATINGAN TENGAH KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 80 Orang Jenis Kelamin: L=52 P=28

NILAI IKM

82.58

| UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|-------|
| Persyaratan | 3.45 |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3.40 |
| Waktu Penyelesaian | 3.29 |
| Biaya/Tarif | 3.29 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.28 |
| Kompetensi Pelaksana | 3.26 |
| Perilaku Pelaksana | 3.29 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.25 |
| Sarana dan prasarana | 3.25 |

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

CAMAT KATINGAN TENGAH
KABUPATEN KATINGAN,
PURWOKO, SE





berAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Sayang Abadi Berprestasi



**#bangga
melayani
bangsa**

4. SK TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN KATINGAN TENGAH
Jalan Minun Dehen, Tumbang Samba, Katingan, Kalimantan Tengah
website : <https://keckatingantengah.katingankab.go.id>

KEPUTUSAN CAMAT KATINGAN TENGAH
NOMOR : 26 TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KECAMATAN KATINGAN TENGAH

CAMAT KATINGAN TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Camat Katingan Tengah tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

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

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

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT KATINGAN TENGAH TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KATINGAN TENGAH.
- KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Katingan Tengah 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 Kecamatan Katingan Tengah;
 - 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 Kecamatan Katingan Tengah.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan melalui DPA Kecamatan Katingan Tengah 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 : Tumbang Samba
pada tanggal : 13 November 2025



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 CAMAT KATINGAN TENGAH
 NOMOR : 28 TAHUN 2025
 TENTANG
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
 KECAMATAN KATINGAN TENGAH.

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA KECAMATAN KATINGAN TENGAH.

| NO | NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK | JABATAN DALAM TIM |
|-----|---|-------------------|
| 1. | PURWOKO,SE NIP.19821018 2005011005 Camat Katingan Tengah | Pengarah |
| 2. | JAN SUSIDA, S.Pd NIP.19840101 200904 1 001 Sekretaris Camat | Ketua |
| 3. | MUHAMMAD ARIFANY GUNAWAN, SKM NIP. 19770320 200501 1 005 Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan | Sekretaris |
| 4. | ALPIANSYAH, S.Pd NIP. 19811014 201001 1 006 Kasi Pembangunan | Anggota |
| 5. | TENONG, SE NIP. 19720404 200906 1 005 Kasubag Umum dan Kepegawaian | Anggota |
| 6. | DODY SAPUTRA, S.Sos NIP. 19830725 2009041001 Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa | Anggota |
| 7. | SUSI, S.A.P NIP. 19850803 2012122001 Staf Pelayanan Informasi dan Pengaduan | Anggota |
| 8. | NOVI KURNIA YOLANDA, SE NIP. 19971127 2025212041 Staf Pemberdayaan Masyarakat dan Desa | Anggota |
| 9. | PAULA CAROLINA Staf Tata Pemerintahan | Anggota |
| 10. | YAYUK ASTARINA, S.KOM NIP. 19880807 2025212009 Staf Pembangunan | Anggota |



 CAMAT KATINGAN TENGAH,
 PURWOKO, SE
 Pembina TK. I (IV/b)
 NIP.19821018 200501 1 005