

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



**KECAMATAN KATINGAN HILIR
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
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	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Kegiatan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kecamatan Katingan Hilir sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Katingan Hilir.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Katingan Hilir dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Katingan Hilir adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

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 D Kecamatan Katingan Hilir, 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 Kecamatan Katingan Hilir 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 secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per tahun (1 kali dalam 1 tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2 Juni – 5 Juni 2025	4
2.	Pengumpulan Data	10 Juni – 23 September 2025	51
3.	Pengolahan Data	27 Oktober – 5 November 2025	8
4.	Penyusunan dan Pelaporan	6 November – 14 November 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Katingan Hilir berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Katingan Hilir dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 220 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 140 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 141 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	60	42,55%
		Perempuan	81	57,45%
2	USIA	17-30	45	47%
		31-40	35	26%
		41-50	39	11%
		51-60	13	14%
		61-70	5	2%
3	PENDIDIKAN	SD ke Bawah	28	19,86%
		SLTP/SMP	25	17,73%
		SLTA/SMA/SMK	69	48,94%
		DIII	0	0%
		SI	17	12,06%
		S2	0	0,00%
		Lainnya	2	1,42%
4	PEKERJAAN	PNS	2	1,42%
		PPPK	3	2,13%
		TNI/POLRI	1	0,71%
		Swasta	40	28,37%
		Wirausaha	6	4,26%
		Pelajar/Mahasiswa	16	11,35%
		Freelancer	0	0,00%
		Petani/Nelayan	7	4,96%
		Ibu Rumah Tangga	57	40,43%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Perangkat Desa	1	0,71%
		Pensiunan	0	0,00%
		Tidak Bekerja	3	2,13%
		lainnya	5	3,55%
5	JENIS LAYANAN	BPJS	12	8,51%
	YANG DITERIMA	Ahli Waris	7	4,96%
		STKM Melahirkan	0	0,00%
		Rekomendasi Nikah	17	12,06%
		SKTM KIS	12	8,51%
		SKTM KIP	6	4,26%
		SKTM Berobat	40	28,37%
		SKTM Pendidkan	42	29,79%
		SKCK	2	1,42%
		Surat izin Keramaian	3	2,13%

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

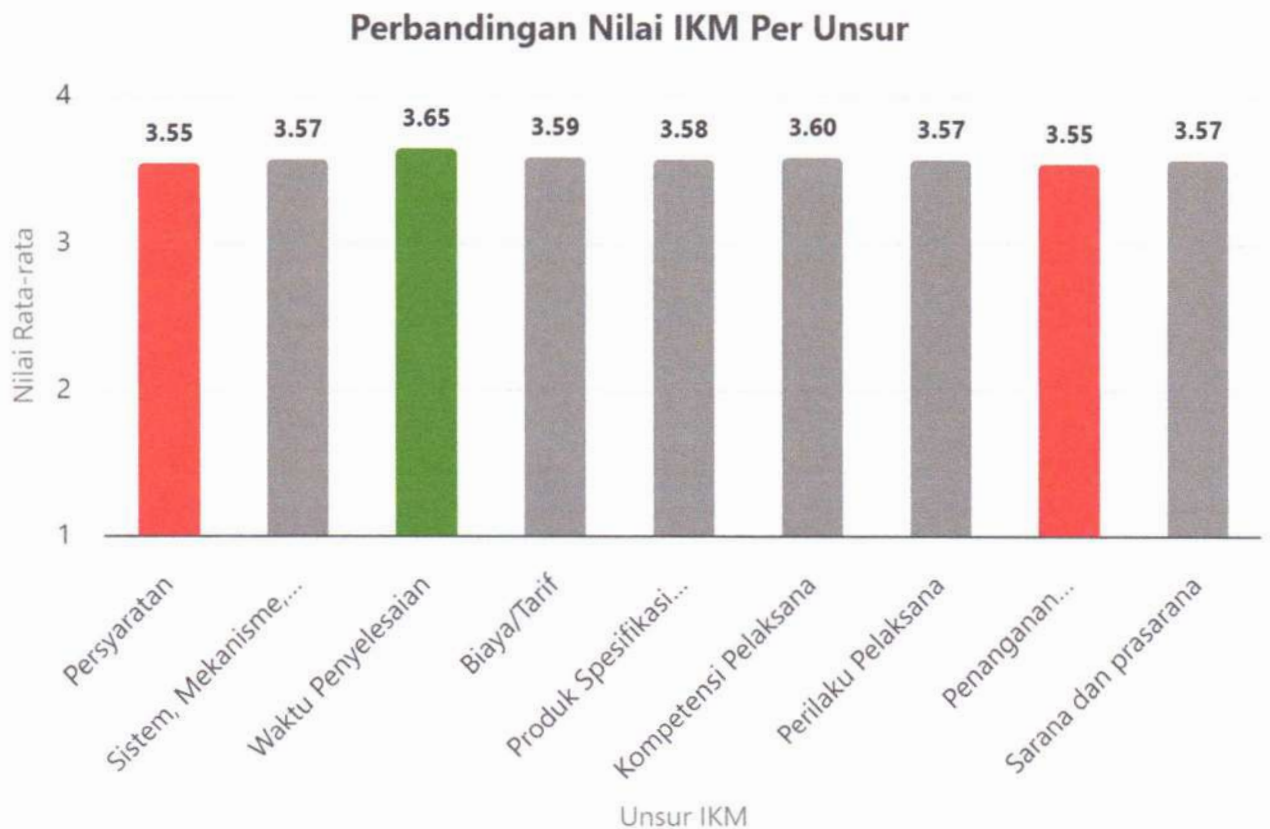
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,55	3,57	3,65	3,59	3,58	3,60	3,57	3,55	3,57
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,48								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Kecamatan Katingan Hilir Tahun 2025



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 Persyaratan dengan nilai 3,55 dan unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai 3,55.
2. Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,65.

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

1. Masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami kelengkapan dokumen atau prosedur yang diperlukan.
2. Tidak semua penerima layanan memahami atau mengetahui semua produk layanan Kecamatan Katingan Hilir.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, fasilitas untuk penanganan pengaduan saran dan masukan layanan serta belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan masukan secara langsung melalui kanal yang tersedia.

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 SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Katingan Hilir. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
			Triwulan	
1.	Persyaratan	1. Melakukan evaluasi dan penyederhanaan persyaratan pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat.	Triwulan I (Januari–Maret)	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kecamatan Katingan Hilir
		2. Menyusun dan memperbarui daftar persyaratan setiap jenis layanan pada papan informasi dan media digital (website, media sosial).	Triwulan II (April–Juni)	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan bekerja sama dengan Sekretariat Kecamatan
		3. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi layanan kecamatan.	Triwulan III (Juli–September)	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Kelurahan se-Kecamatan Katingan Hilir
		4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas penerapan persyaratan layanan.	Triwulan IV (Oktober–Desember)	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan bekerja sama dengan

				Sekretariat Kecamatan
--	--	--	--	--------------------------

2.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	- 1. Menyediakan dan memperbarui sarana pengaduan masyarakat (kotak saran, nomor WhatsApp, email resmi, dan media sosial).	Triwulan I (Januari–Maret)	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
		- 2. Membentuk dan mengoptimalkan tim pengelola pengaduan masyarakat tingkat kecamatan.	Triwulan II (April–Juni)	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan bersama Sekretariat Kecamatan
		- 3. Melaksanakan rekapitulasi dan tindak lanjut pengaduan masyarakat secara berkala setiap triwulan.	Triwulan III (Juli–September)	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
		- 4. Melakukan evaluasi dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan sebagai bahan perbaikan pelayanan.	Triwulan IV (Oktober–Desember)	Tim Pelayanan Publik Kecamatan Katingan Hilir

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik

diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Katingan Hilir dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Katingan Hilir dari tahun 2022 – 2025 berfluktuasi. Pada tahun 2024 semester I mengalami kenaikan dari tahun 2023, begitu pula dari tahun 2024-2025 mengalami kenaikan, yang berarti meningkatnya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari Kecamatan Katingan Hilir.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Katingan Hilir, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 89,48.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian.

Kabupaten Katingan, **28** November 2025

Camat Katingan Hilir,



Dony Merianto, S.IP., M.A.P
Pembina (IV/a)
NIP. 197805132007011007

LAMPIRAN

1. PUBLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

< Kecamatan Katingan Hilir 9+ 🔍

Postingan Tentang Reels Foto

 **Kecamatan Katingan Hilir** 2 mnt · 🌐

Untuk Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Katingan Hilir, silahkan scan Qr Barcode berikut ini :



BerAKHLAK bangga melayani bangsa

SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN KATINGAN HILIR

➔ **SCAN DISINI** ←

Bisa Juga Dengan Link di Bawah

↓

<https://e-skm.katingan.go.id/public?code:SURVEY.683675FFA6B34>

📍 Ketuk untuk menandai lokasi

Lihat insight dan iklan Promosikan postingan

2. KUESIONER



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

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
Sesuai


Tidak sesuai


Sesuai


Sangat Sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya



Identitas



Survey



Saran



Selesai

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

6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?



Sangat Tidak
Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

Sebelumnya

Selanjutnya



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


Sangat Tidak Baik


Tidak Baik


Baik


Sangat Baik

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


Sangat Tidak Baik


Tidak Baik


Baik


Sangat Baik

Sebelumnya

Selanjutnya

-  Identitas
-  Survey
-  Saran
-  Selesai


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. HASIL PENGOLAHAN DATA

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

Kecamatan Katangan Hilir
BPJS
Ahi Wars
STKM Melahirkan
Rekomendasi Nikah
SKTM KIS
SKTM KIP
SKTM Berobat
SKTM Pendidikan
SKCK
Surat izin Keramaian

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	4	4	3	3	3
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	3	3	4	3	3	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	4	4	4	4	3	3
25	3	3	4	4	4	4	3	4	4
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	4	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	4	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Mutu Pelayanan :

a (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	c (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
b (Baik)	75,61 - 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	0	0	0	0	0	0	0
Baik	408,51	382,98	312,77	370,21	376,6	363,83	382,98	408,51	382,98
Sangat Baik	491,49	517,02	587,23	529,79	523,4	536,17	517,02	491,49	517,02
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.66667
-----------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	----------

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	64	60	49	58	59	57	60	64	60
Sangat Baik	77	81	92	83	82	84	81	77	81
Total Responden	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.6666667	15.66667

URUTAN PERINGKAT

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U3	Waktu Penyelesaian	3,65
U6	Kompetensi Pelaksana	3,6
U4	Biaya/Tarif	3,59
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,57
U7	Perilaku Pelaksana	3,57
U9	Perilaku Pelanggan	3,47

IKM Unit Pelayanan 3,579 ^{*)} 89,475 ^{**)}

Keterangan :
 - U1 s.d. U14
 - NRR
 - IKM
 - *)
 - **)
 - NRR Per Unsur
 - NRR Per Unsur (lanjutan)
 - NRR tertimbang

= Unsur-unsur pelayanan
 = Nilai rata-rata
 = Indeks Kepuasan Masyarakat
 = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 = Jumlah nilai per unsur dibagi
 = Jumlah kuesioner yang terisi
 = NRR per unsur x 0.111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.55
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57
U3	Waktu Penyelesaian	3.05
U4	Biaya/Tarif	3.59
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.58
U6	Kompetensi Pelaksana	3.6
U7	Perilaku Pelaksana	3.57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.55
U9	Sarana dan prasarana	3.57

IKM UNIT PELAYANAN : 89,48

MUTU PELAYANAN : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 c (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
 B (Baik) : 76.61 - 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	408.51	382.98	312.77	370.21	376.6	303.83	382.98	408.51	382.98
Sangat Baik	491.49	517.02	587.23	529.79	523.4	536.17	517.02	491.49	517.02
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

IKM UNIT PELAYANAN : 89,48

MUTU PELAYANAN : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 c (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
 B (Baik) : 76.61 - 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	408.51	382.98	312.77	370.21	376.6	303.83	382.98	408.51	382.98
Sangat Baik	491.49	517.02	587.23	529.79	523.4	536.17	517.02	491.49	517.02
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden : 15,86666667 15,86666667 15,86666667 15,86666667 15,86666667 15,86666667 15,86666667 15,86666667 15,86666667 15,86666667

	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	64	60	49	58	59	57	60	64	60
Sangat Baik	77	81	92	83	82	84	81	77	81
Total Responden	15,86666667	15,86666667	15,86666667	15,86666667	15,86666667	15,86666667	15,86666667	15,86666667	15,86666667

URUTAN No Unsur Pelayanan Rata-rata

4. DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**5. LAPORAN TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TABUN SEBELUMNYA**

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



**KECAMATAN KATINGAN HILIR
KABUPATEN KATINGAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Katingan Hilir Tahun 2024 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Pelaksanaan SKM merupakan amanat peraturan perundang-undangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Katingan Hilir pada tahun 2024. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi, perbaikan, serta penyempurnaan kinerja pelayanan sehingga dapat semakin memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi, serta kepada tim penyusun dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga laporan ini dapat menjadi rujukan dalam pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Katingan Hilir.

Kabupaten Katingan, 28 November 2025
CAMAT KATINGAN HILIR

Dony Merianto, S.IP, M.A.P
Pembina (IV/a)
NIP. 197805132007011007



BAB I

PENDAHULUAN

1.4 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kecamatan Katingan Hilir sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

2.6 Pelaksana SKM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kecamatan Katingan Hilir Kabupaten Katingan Tahun 2025 menunjukkan angka kenaikan pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur Playanan	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,27	B
2.	Prosedur	3,23	B
3.	Jangka Waktu	3,44	A
4.	Tarif	4,02	A
5.	Produktif	3,28	B
6.	Kompetensi	3,24	B
7.	Perilaku	3,36	B
8.	Pengaduan	3,4	A
9.	Sarpras	3,99	B


Berdasarkan pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah daripada unsur yang lain. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Unsur memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada table di bawah ini :

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Mempublikasikan prosedur pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Mengevaluasi SOP pelayanan 		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
2.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana - Perlu adanya penambahan SDM yang berkualitas. 		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
3.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Mempublikasikan persyaratan pelayanan 		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

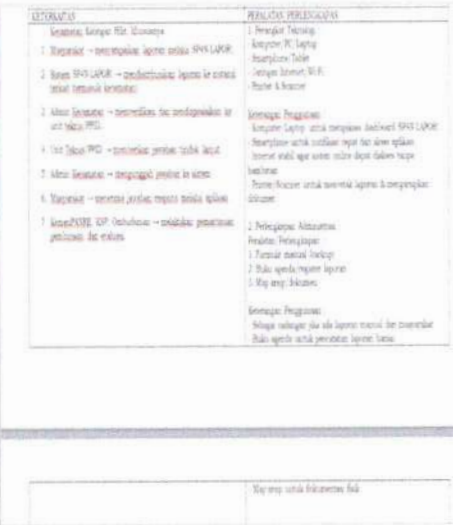
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Mengevaluasi Prosedur	Sudah (namun hanya sebagian)	<p>Melakukan Review Menyeluruh terhadap SOP yang Berlaku</p> <p>Melaksanakan peninjauan kembali terhadap seluruh langkah, termasuk standar waktu layanan, alur disposisi, dan kewenangan tiap pelaksana.</p>		<p>Keterbatasan Pemahaman Pelaksana</p> <p>Hambatan: Sebagian aparatur belum memahami secara menyeluruh mekanisme termasuk alur verifikasi, kewenangan tindak lanjut, dan standar waktu pelayanan. Hal ini mengakibatkan proses evaluasi menjadi tidak maksimal karena data dan masukan yang diberikan kurang lengkap.</p> <p>Tindak Lanjut: Melakukan pembekalan ulang kepada pegawai terkait mekanisme dilanjutkan dengan simulasi alur kerja agar pelaksana memahami langkah-langkah teknis yang akan dievaluasi. Membuat panduan ringkas sebagai acuan harian.</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	Mengevaluasi Kompetensi Pelaksana	Sudah (namun belum sepenuhnya)	<ul style="list-style-type: none"> - Identifikasi Tingkat Kompetensi Pelaksana - Menentukan Kesenjangan Kompetensi - Merancang Program Pembinaan / Pelatihan - Menyusun Instrumen dan Panduan Pelaksana - Melaksanakan Supervisi dan Pendampingan Teknis -Menetapkan Indikator Kompetensi Pelaksana -Melakukan Evaluasi Berkala -Menindaklanjuti Pelaksana yang Belum Memenuhi 		<ol style="list-style-type: none"> 1.Perbedaan Tingkat Pemahaman antara Pelaksana 2. Minimnya Pelatihan Teknis yang Pernah Diikuti 3. Keterbatasan Waktu Pelaksana untuk Mengikuti Proses Evaluasi 4. Kurangnya Dokumen Penilaian Kompetensi yang Terstruktur 5. Kendala Teknis dalam Menggunakan Sistem 6. Rendahnya Inisiatif dalam Mencari Informasi atau Memperbarui Pengetahuan 7. Koordinasi Antar Pelaksana Belum Maksimal 8. Kurangnya Kesadaran terhadap Pentingnya Evaluasi Kompetensi 9. Keterbatasan Sarana dan Teknologi Pendukung

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			Standar -Mendorong Budaya Pembelajaran Berkelanjutan -Menyusun Laporan Rekap Evaluasi Kompetensi	 	10. Variasi Kemampuan dalam Menyusun Laporan Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Mengevaluasi Persyaratan	Sudah (namun belum semua)	<p>1. Melakukan Peninjauan Ulang terhadap Persyaratan yang Berlaku</p> <p>2. Mengidentifikasi Persyaratan yang Kurang Jelas atau Tidak Efektif</p> <p>3. Membandingkan Persyaratan dengan Regulasi dan Pedoman Nasional</p> <p>4. Mengumpulkan Masukan dari Pelaksana dan Masyarakat</p> <p>5. Menyusun Rekomendasi Penyederhanaan</p>	<p>yang masih mengisi formulir secara offline, kemudian diinput ke e-SKM.</p> <p>B. SOP Pelaksanaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau Pengumpulan Pendapat Secara Manual di Kecamatan Katingan Hilir</p> <p>Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pengukuran IKM dan/atau pengumpulan pendapat masyarakat secara manual, diperlukan peralatan dan perlengkapan sebagai berikut:</p> <p>1. Instrumen Survei</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner dalam bentuk cetak (hardcopy). • Formulir isian survei. • Kotak saran/aspirasi masyarakat. <p>2. Perangkat Teknologi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer/laptop untuk input dan pengolahan data. • Aplikasi atau software pengolah data (misalnya Excel/SPSS/Google Form). • Printer dan scanner untuk pencetakan serta digitalisasi dokumen. 	<p>1. Persyaratan Tidak Dijelaskan Secara Rinci</p> <p>2. Persyaratan Terlalu Banyak dan Kurang Efisien</p> <p>3. Adanya Persyaratan yang Sudah Tidak Relevan</p> <p>4. Kurangnya Penjelasan Teknis terhadap Dokumen yang Dibutuhkan</p> <p>5. Perbedaan Pemahaman di Antara Pelaksana</p> <p>6. Kurangnya Komunikasi antara Seksi Terkait</p> <p>7. Minimnya Informasi Persyaratan bagi Masyarakat</p> <p>8. Ketidaksesuaian antara Persyaratan</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			<p>atau Penyesuaian Persyaratan</p> <p>6. Melakukan Revisi dan Pembaruan Persyaratan dalam SOP</p> <p>7. Melakukan Sosialisasi Persyaratan yang Telah Diperbarui</p> <p>8. Menyusun Instrumen Uji Kepatuhan terhadap Persyaratan</p> <p>9. Melakukan Monitoring Berkala terhadap Penerapan Persyaratan</p>	 <p>The screenshot shows a document with two main sections: 'LETORAN' and 'REALISASI PERSEKUTUAN'. The 'LETORAN' section lists several items, including '1. Revisi SOP', '2. Revisi SOP', '3. Revisi SOP', '4. Revisi SOP', '5. Revisi SOP', and '6. Revisi SOP'. The 'REALISASI PERSEKUTUAN' section lists '1. Revisi SOP', '2. Revisi SOP', '3. Revisi SOP', '4. Revisi SOP', and '5. Revisi SOP'. There are also some smaller text blocks and a table-like structure at the bottom of the screenshot.</p>	<p>dengan Kapasitas Teknis</p> <p>9. Tidak Tersedia Instrumen untuk Menguji Kepatuhan terhadap Persyaratan</p> <p>10. Kurangnya Review Berkala terhadap Persyaratan</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			10. Menyusun Laporan Evaluasi Persyaratan		

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Kecamatan Katingan Hilir telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya.

Kabupaten Katingan, 28 November 2025



CAMAT KATINGAN HILIR

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

Pembina (W/a)

NIP. 197805132007011007



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KATINGAN HILIR
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah 141 Orang

Jenis Kelamin: L=60 P=81

NILAI IKM

89.48

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.55
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57
Waktu Penyelesaian	3.05
Biaya/Tarif	3.59
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.58
Kompetensi Pelaksana	3.80
Perilaku Pelaksana	3.57
Pengangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.55
Sarana dan prasarana	3.57

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



BerAKHLAK # bangga melayani bangsa



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN KATINGAN HILIR
Jl. Katunen No. 50 RT.007/RW.00 Kelurahan Kasongan Lama
KASONGAN

KEPUTUSAN CAMAT KATINGAN HILIR KABUPATEN KATINGAN
NOMOR 12 TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN KATINGAN HILIR KABUPATEN KATINGAN

CAMAT KATINGAN HILIR

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Kecamatan Katingan Hilir, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Katingan Hilir, 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 Hilir tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Katingan Hilir.
- 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 HILIR TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN KATINGAN HILIR.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Katingan Hilir 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 Sekretariat Daerah 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 Kecamatan Katingan Hilir.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kecamatan Katingan Hilir melalui DPA Kecamatan Katingan Hilir 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 11 / 11 / 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 HILIR
 NOMOR 12 TAHUN 2025
 TENTANG
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA KECAMATAN KATINGAN HILIR

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA KECAMATAN KATINGAN HILIR

N O	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	DONY MERIANTO, S.IP., M.A.P/ Pembina (IV/a) NIP.197805132007011007 Camat Katingan Hilir	PENGARAH
2.	SUGI HARTATO, S.Sos/ Penata Tingkat 1 (III/d) NIP.198412242007011006 Sekretaris Kecamatan Katingan Hilir	KETUA
3.	NOVIANA AGUSTA, A.Md. Kep/ Penata (III/c) NIP.198808292011012002 Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kecamatan Katingan Hilir	SEKRETARIS
4.	MALISTA RAIH, S.Sos/ Penata Tingkat 1 (III/d) NIP.197004291993032005 Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan Katingan Hilir	PELAKSANA
5.	IRU DAYA AMIANTUS, S.Kom/ Penata Tingkat 1 (III/d) NIP.198005032005011010 Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kecamatan Katingan Hilir	PELAKSANA
6.	ROBERT, S.Sos., M.A.P/ Penata (III/c) NIP.197406122009041001 Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Katingan Hilir	PELAKSANA
7.	HENDRIK PANRIO, MH/ Penata (III/c) NIP.197811032007011009 Kepala Seksi Pembangunan Kecamatan Katingan Hilir	PELAKSANA
8.	YAYAN ARAINO, S.Sos/ Penata (III/c) NIP.197201242006041005 Kepala Sub. Bagian Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Kecamatan Katingan Hilir	PELAKSANA
9.	ZUANA ARYATI, S.E/ Penata (III/c) NIP.197606092010012005 Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Katingan Hilir	PELAKSANA

CAMAT KATINGAN HILIR

 DONY MERIANTO, S.IP., M.A.P
 Pembina (IV/a)
 NIP.197805132007011007