



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Garuda, Kasongan 74411

Kalimantan Tengah

Telepon (0536) 4043509, 4043508

Laman : katingansetda@gmail.com



**SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	1
5.1 Publik Survei	1
5.2 Kuesioner	2
5.3 Hasil Pengolahan Data	3
5.4 Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat	4
5.5 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelum nya	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam mengamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Sekretariat 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 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut:

- a) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
- e) Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survey Kepuasan Masyarakat 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 pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan Nomor : 100.3.3.5/18 Tahun 2025 tanggal 31 Juli 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Pemerintah Kabupaten Katingan dimana pengguna layanan akan mengisi kuesioner elektronik yang linknya disebarikan melalui media sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan atau melalui WhatsApp pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 (sepuluh) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara, Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan, yaitu:

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

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

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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 Sekretariat 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

Survei dilakukan pada 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden Tahun 2025 jumlah populasi penerima layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan adalah sebanyak 84 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 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 84 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	32	39%
		PEREMPUAN	52	62%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA/SMK	14	17%
		DIII	0	0%
		S1	57	68%
		S2	6	8%
		Lainnya	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	36	43%
		PPPK	22	27%
		TNI/POLRI	0	0%
		Swasta	6	8%
		Wirausaha	5	6%
		Pelajar/Mahasiswa	2	3%
		Freelancer	1	2%
		Petani/Nelayan	1	2%
		Ibu Rumah Tangga	2	3%
		Pensiunan	0	0%
		Tidak Bekerja	0	0%
		LAINNYA	8	10%
4	JENIS LAYANAN	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Hukum	17	22%

	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Umum	14	18%
	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Perekonomian	7	9%
	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Administrasi	6	8%
	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Kesejahteraan	4	5%
	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Perpustakaan dan Arsip	3	4%
	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Pemerintahan	7	9%
	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	0	0%
	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	12	15%
	Layanan Fasilitasi dan Konsultasi dengan Bagian Organisasi	14	18%

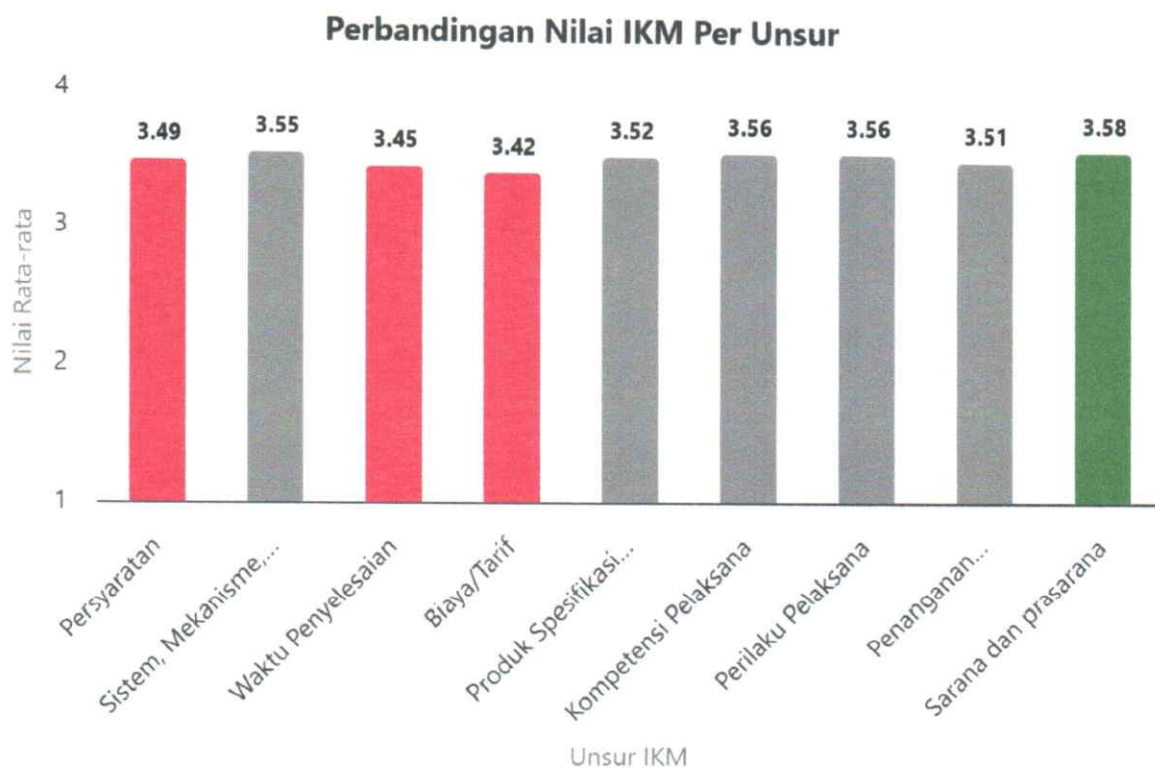
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,49	3,55	3,45	3,42	3,52	3,56	3,56	3,51	3,58
Kategori		B	A	B	B	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan		87,80 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu Persyaratan dengan nilai 3,49, unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,45 dan Biaya/ Tarif dengan nilai 3,42.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,58. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :
 1. Untuk hambatan persyaratan yang diupload pemohon kurang berkas / berkas tidak sesuai.
 2. Waktu penyelesaian pelayanan kadang masih dirasakan agak lambat oleh stakeholder. Hal ini terjadi karena kadang terjadi gangguan pada sistem/aplikasi yang lambat/eror sehingga menghambat penyelesaian layanan.
 3. Ketidaksiesuaian biaya yang dilakukan untuk memperoleh layanan dengan fasilitas atau kualitas yang diperoleh.

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

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW			
			I	II			
1	Persyaratan	a. Standardisasi persyaratan pelayanan b. Sosialisasi dan akses informasi	√				Seluruh Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan
2	Waktu Penyelesaian	Pelatihan SDM pengelola aplikasi layanan	√				Seluruh Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan
3.	Biaya/Tarif	Mengevaluasi kembali hasil atas kualitas layanan dengan perolehan hasil layanan untuk efisiensi waktu (Perbaikan SOP/Standar Pelayanan)	√				Seluruh Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan

4.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat menggambarkan kinerja pelayanan suatu unit secara berkala. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik diatas, nilai kepuasan masyarakat atas layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan mengalami kenaikan/peningkatan dari tahun 2024 hingga 2025 dalam kategori yang baik dengan nilai indeks 87,80 (Baik). Untuk kedepannya ini akan menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan agar menjadi lebih baik.

BAB V

KESIMPULAN

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

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 87,80.
- 2) Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, sedangkan unsur dengan nilai terendah, yaitu persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya/tarif akan menjadi prioritas perbaikan.
- 3) Masukan dari pengguna layanan menjadi perhatian Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dilakukan dengan berbagai inovasi tanpa mengurangi SOP penyelesaian layanan.

November 2025

**Pj. Sekretaris Daerah
Kabupaten Katingan**


Christian Rain



bagianorganisasi_setdakatingan



6

Disukai oleh romypratama_a_s.ip dan lainnya
 bagianorganisasi_setdakatingan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 Sek selengkapny

bagianorganisasi_setdakatingan Kantor Bupati Katingan



4

Disukai oleh kominfo_katingan dan lainnya
 bagianorganisasi_setdakatingan Pelayanan publik yang baik berawal dari suara kita semua... selengkapny

12 Agustus

4. Dokumentasi Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat



2. Kuesioner

Kuesioner e-SKM Pemerintah Kabupaten Katingan Tahun 2025



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 Mudah



Tidak Mudah



Mudah



Sangat Mudah

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

3. Hasil Pengolahan Data

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

UNIT PELAYANAN
JENIS PELAYANAN

SEKRETARIS DAERAH

- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Hukum
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Umum
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Administrasi Pembangunan
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Kesejahteraan Rakyat
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Perpustakaan dan Arsip
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Pemerintahan
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
- Layanan Fasilitas dan Konsultasi dengan Bagian Organisasi

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	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	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4
58	2	2	3	2	2	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	293	298	290	287	298	299	299	295	301
NRR /Pertanyaan	3,488	3,548	3,452	3,417	3,524	3,56	3,56	3,512	3,583
NRR /Pertanyaan Kategori Per Unsur	B	A	B	B	B	A	A	B	A

IKM Unit Pelayanan 3,512 87,8

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,45
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55
U3	Waktu Penyelesaian	3,45
U4	Biaya/Tarif	3,42
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56
U7	Perilaku Pelaksana	3,56
U8	Pengaturan Pengadaan, Saran dan Masukan	3,51
U9	Sarana dan prasarana	3,58

IKM UNIT PELAYANAN : 87,8

MUTU PELAYANAN : Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Sangat Baik) : 28,00 - 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	10,71	10,71	10,71	32,14	10,71	0	10,71	10,71	0
Baik	439,29	385,71	471,43	460,71	407,14	396,43	375	417,86	375
Sangat Baik	450	503,57	417,88	407,14	482,14	503,57	514,29	471,43	525
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	1	1	43	1	0	1	1	0
Baik	41	36	44	43	38	37	35	39	35
Sangat Baik	42	47	39	38	46	47	46	44	49
Total Responden	9,333333333	9,333333333	9,333333333	9,333333333	9,333333333	9,333333333	9,333333333	9,333333333	9,333333333

URUTAN PERINGKAT	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1	U9	Sarana dan prasarana	3,58
2	U6	Kompetensi Pelaksana	3,56
3	U7	Perilaku Pelaksana	3,56
4	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52
6	U8	Pengaturan Pengadaan, Saran dan Masukan	3,51
7	U1	Persyaratan	3,49
8	U3	Waktu Penyelesaian	3,45
9	U4	Biaya/Tarif	3,42



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 84 Orang

Jenis Kelamin: L=32 P=52

NILAI IKM

87.80

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.49
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.55
Waktu Penyelesaian	3.45
Biaya/Tarif	3.42
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52
Kompetensi Pelaksana	3.56
Perilaku Pelaksana	3.56
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.51
Sarana dan prasarana	3.58

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

Pj. Sekretaris Daerah kab. Katingan
KABUPATEN KATINGAN,

Dr. Ir. Christian Rain., M.T.



BerAKHLAK
BERAKHLAK BERAKHLAK BERAKHLAK
BERAKHLAK BERAKHLAK BERAKHLAK

**#bangga
melayani
bangsa**

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



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH**

KATA PENGANTAR

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan perwujudan komitmen Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2024, dapat terlihat unsur-unsur pelayanan publik yang telah dilakukan perbaikan. Untuk itulah pentingnya dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap unit instansi. Hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan dapat menggambarkan bagaimana kondisi pelayanan publik yang ada, sehingga unit instansi terkait dapat mengetahui unsur-unsur apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pengguna layanan akan merasa nyaman dan puas atas pelayanan publik yang diterima, mengingat salah satu tugas penting dalam pemerintahan adalah melayani masyarakat.

Kami berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan yang selama ini dilakukan dengan kerja keras dan kerjasama yang baik dari seluruh jajaran Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan, dengan harapan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi seluruh pengguna layanan.

November 2025

Pj. Sekretaris Daerah
Kabupaten Katingan,



Christian Rain

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka perlu disusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,37	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	B
3	Waktu Penyelesaian	3,26	B
4	Biaya/Tarif	3,88	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,43	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,41	B
7	Perilaku Pelaksana	3,39	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	A
9	Sarana dan Prasarana	3,18	B

Berkaca 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. Untuk 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 tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Tahun 2024	Tahun 2025	
1.	Unsur 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.1. Mempublikasi Standar Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan	√		Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan
2.	Unsur 3 Waktu Penyelesaian	2.1. Memperbaiki pelayanan agar semakin cepat dalam memberikan pelayanan		√	Seluruh Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan
3.	Unsur 9 Sarana dan Prasarana	3.1. Membenahi sarana dan prasarana agar pelayanan semakin baik dan penggunaan layanan merasa nyaman		√	Seluruh Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan

November 2024


Pj. Sekretaris Daerah
Kabupaten Katingan,

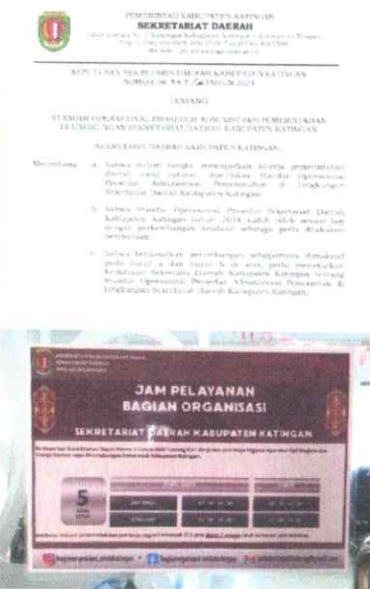



Christian Rain

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.	1.1. Mempublikasi Standar Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan	Sudah	Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Sekretariat Daerah telah dipublikasi melalui media sosial Bagian Organisasi (pada tanggal 28 Desember 2024)	 <p>The screenshot shows a social media post from 'bagianorganisasi_setdakatingan'. The post title is 'MAKLUMAT PELAYANAN'. It contains three numbered points: 1. KAMI BERPIKIR dan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Kami akan memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan sesuai saat-saatnya. 3. Kami beredia untuk menerima kritik dan saran masyarakat. The post also includes a table titled 'STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN'.</p> <table border="1" data-bbox="1355 1069 1702 1356"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Komponen</th> <th>Uraian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Struktur Organisasi</td> <td>Dapat dibuktikan atau layanan yang akan dilaksanakan</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Sasaran, Misi, Visi, dan Perilaku</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan perencanaan KAK terkait kegiatan program yang akan dilaksanakan dengan Kabupaten Katingan. Membantu dalam pelaksanaan Kerja Sama Daerah Kabupaten Pematangsari Daerah Kabupaten Katingan dan selenggarakan KAK yang telah dibuat, kemudian diinformasikan melalui website bagian pemerintahan. Monevina dan pengawasan kerja sama daerah dari instansi/lembaga lainnya yang sesuai, oleh mitra KAJUD. Melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan kerja sama dan kemajuan kerja yang terdokumen pada SPKMD. </td> </tr> </tbody> </table>	No.	Komponen	Uraian	1.	Struktur Organisasi	Dapat dibuktikan atau layanan yang akan dilaksanakan	2.	Sasaran, Misi, Visi, dan Perilaku	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan perencanaan KAK terkait kegiatan program yang akan dilaksanakan dengan Kabupaten Katingan. Membantu dalam pelaksanaan Kerja Sama Daerah Kabupaten Pematangsari Daerah Kabupaten Katingan dan selenggarakan KAK yang telah dibuat, kemudian diinformasikan melalui website bagian pemerintahan. Monevina dan pengawasan kerja sama daerah dari instansi/lembaga lainnya yang sesuai, oleh mitra KAJUD. Melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan kerja sama dan kemajuan kerja yang terdokumen pada SPKMD. 	Banyak masyarakat yang masih belum paham untuk mencari informasi pelayanan pada media sosial/website/media elektronik lainnya
No.	Komponen	Uraian												
1.	Struktur Organisasi	Dapat dibuktikan atau layanan yang akan dilaksanakan												
2.	Sasaran, Misi, Visi, dan Perilaku	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan perencanaan KAK terkait kegiatan program yang akan dilaksanakan dengan Kabupaten Katingan. Membantu dalam pelaksanaan Kerja Sama Daerah Kabupaten Pematangsari Daerah Kabupaten Katingan dan selenggarakan KAK yang telah dibuat, kemudian diinformasikan melalui website bagian pemerintahan. Monevina dan pengawasan kerja sama daerah dari instansi/lembaga lainnya yang sesuai, oleh mitra KAJUD. Melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan kerja sama dan kemajuan kerja yang terdokumen pada SPKMD. 												

2.	2.1. Memperbaiki pelayanan agar semakin cepat dalam memberikan pelayanan	Sudah	Upaya perbaikan waktu pelayanan telah dievaluasi melalui evaluasi SOP Setda yang dilaksanakan oleh tim evaluasi Bagian Organisasi, serta publikasi jam kerja pada ruang pelayanan (pada tanggal 14 Februari 2025)	 <p>The image shows a document from the Kabupaten Katingan Secretariat. It is titled 'KEMUKABUPATEN KATINGAN SEKRETARIAT DAERAH' and 'JAM PELAYANAN BAGIAN ORGANISASI'. The document contains a table with columns for 'Jenis Pelayanan' and 'Waktu Pelayanan'. The table lists various services and their corresponding service hours. Below the table, there are social media icons for WhatsApp, Facebook, and Instagram.</p>	Banyak pegawai belum memahami pentingnya menerapkan SOP dalam melaksanakan pekerjaan
3.	3.1. Membenahi sarana dan prasarana agar pelayanan semakin baik dan pengguna layanan merasa nyaman	Sudah	Menyiapkan ruang tunggu/ruang pelayanan yang nyaman dan bersih (pada tanggal 3 Maret 2025)	 <p>The image shows a waiting area in an office. There is a brown sofa, a desk with a computer monitor, and a ceiling fan. The room appears to be a waiting area or a service area.</p>	Terkendala efisiensi anggaran dan keterbatasan ruangan



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%). Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan berkomitmen untuk terus memperbaiki pelayanan serta menindaklanjuti setiap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, minimal satu bulan setelah Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM tahun sebelumnya terbit.

November 2024

Pj. Sekretaris Daerah
Kabupaten Katingan,



Christian Rain



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Garuda Nomor 1, Kasongan, Katingan, Kalimantan Tengah
Telepon (0536) 4043509, Faksimile (0536) 4043508, Pos-el : katingansetda@gmail.com

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN
NOMOR 100.3.3.5/18 TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN,

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

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

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN.**

KESATU : Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.

KETIGA : 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 31 Juli 2025



Pj SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KATINGAN,

Dr. Ir. CHRISTIAN RAIN, M.T.
Pembina Utama Muda
NIP 19680813 199503 1 004

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 SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN KATINGAN
 NOMOR 100.3.3.5/18 TAHUN 2025
 TENTANG
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA SEKRETARIAT DAERAH
 KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOL./NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Sekretaris Daerah	Pengarah
2.	Kepala Bagian Umum	Ketua
3.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	Arip Dwi Yanto, A.Md. Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP 19831101 201001 1 006/ Pengolah Data dan Informasi Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	Anggota
5.	Pegy Oktrisda, S.M. Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP 19951028 202012 2 023 Penelaah Teknis Kebijakan Bagian Organisasi	Anggota
6.	Cimalela, S.Sos. Penata Muda (III/a) NIP 19830227 200801 2 019 Penelaah Teknis Kebijakan Bagian Kesejahteraan Rakyat	Anggota
7.	Muhammad Wahiddiansyah Noor, A.Md. Penata Muda (III/a) NIP 19840101 201402 1 005 Pengelola Layanan Pengadaan Bagian gadaan Barang dan Jasa	Anggota
8.	Yudea Ritopalda, S.S. Penata Muda (III/a) NIP 19980619 202203 2 013 Penerjemah Ahli Pertama Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Anggota
9.	Rudy Wijaya Saputra, S.Sos. Penata Muda (III/a) NIP 19980614 202504 1 003 Perencana Ahli Pertama Bagian Administrasi Pembangunan	Anggota
10.	Dhena Aldhalia, S.IP. Penata Muda (III/a) NIP 20010127 202504 2 001 Analisis Kebijakan Ahli Pertama Bagian Pemerintahan	Anggota

11.	Novita Sari, S.IP. Golongan IX NIP 19961127 202421 2 005 Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama Bagian Umum	Anggota Sekretariat
12.	Filih Yuniarti, S.Pd. Golongan IX NIP 19860614 202521 2 011 Penata Layanan Operasional Bagian Perpustakaan dan Arsip	Anggota
13.	Hairil Anwar, S.Pd. Golongan IX NIP 19881201 202521 1 006 Penata Layanan Operasional Bagian Hukum	Anggota
14.	Perawatie, S.Pd. Golongan IX NIP 19940118 202521 2 006 Penata Layanan Operasional Bagian Umum	Anggota Sekretariat



Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KATINGAN,

Dr. Ir. CHRISTIAN RAIN, M.T.
Pembina Utama Muda
NIP 19680813 199503 1 004