



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
**KECAMATAN SANAMAN MANTIKEI**

Jalan Trans, RT. 07/RW. 03  
E-mail : kecamatansanamanmantikei@kab.go.id  
Tumbang Kaman 74455 KALIMANTAN TENGAH

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



## DAFTAR ISI

### SAMPUL

### DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Manfaat.....	3
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksanaan SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>13</b>
1. Publikasi Survei.....	13
2. Kuisisioner.....	13
3. Hasil Pengolahan Data.....	14
4. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan SKM.....	15

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan Undang-Undang. Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang. diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei 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 Kantor Kecamatan Sanman Mantikei 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 Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei.

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

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

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

#### **1.4 Manfaat**

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sanaman Mantikei dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Kecamatan Sanaman Mantikei Nomor : 800/430/UMPEG/XI/2025 tanggal 27 November 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sanaman Mantikei 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 disebarakan melalui media sosial Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei atau melalui WhatsApp pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara. Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei, 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 di Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei 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 di Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei adalah sebanyak 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah 66 orang.

**Tabel 2.1 Tabel Krejcie dan Morgan**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 66 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Rincian Responden SKM Tahun 2025**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	42	62,69 %
		PEREMPUAN	25	37,31 %
2	USIA	17-30	38	56,72 %
		31-40	12	17,91 %
		41-50	10	14,93 %
		51-60	5	7,46 %
		61-70	2	2,98%
3	PENDIDIKAN	SD	1	1,54 %
		SLTP	1	1,54 %
		SLTA	28	43,08 %
		DIII	0	0,00 %
		SI	35	53,85 %
		S2	0	0,00 %
4	PEKERJAAN	PNS	22	33,85 %
		PPPK	6	9,23 %
		TNI/POLRI	0	0,00 %
		SWASTA	5	7,69 %
		PETANI/NELAYAN	3	4,62 %
		PELAJAR/MAHASISWA	17	26,15%
		IBU RUMAH TANGGA	3	4,62 %
		PERANGKAT DESA	4	6,15 %
		PENSIUNAN	1	1,54 %
		TIDAK BEKERJA	1	1,54 %
	LAINNYA	5	7,69%	
5	JENIS LAYANAN	PPID	57	85,07%
	YANG DITERIMA	SPAN	5	7,46 %
		LAPOR	3	4,48 %

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

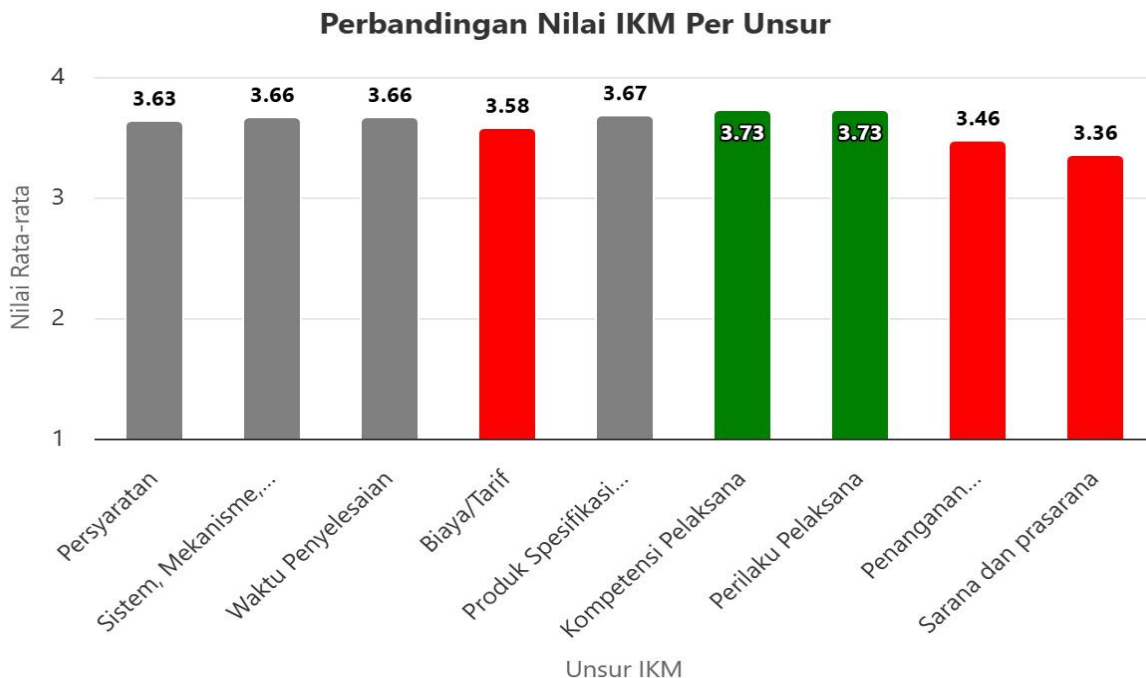
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,63	3,66	3,66	3,58	3,67	3,73	3,73	3,46	3,36
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>92,88 (Sangat Baik)</b>								

Sedangkankan dalam grafik, Nilai SKM per unsur adalah berikut :

**Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur**



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,58 kemudian unsur Penangan Pengaduan, Saran & Masukan dengan nilai 3,46 dan unsur Sarana & Prasarana dengan nilai 3,36.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi dan Pelaksana dengan nilai 3,73 kemudian unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,73 dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,67.

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

1. Beberapa Masyarakat masih menilai aspek biaya atau tarif layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, karena masyarakat masih belum mengetahui dan memahami tentang Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam administrasi pelayanan.
2. Masyarakat menilai mekanisme penanganan pengaduan belum berjalan optimal. proses penyampaian keluhan tergolong cukup, namun tindak lanjut dari pengaduan dan saluran komunikasi yang tersedia belum efektif karna terbatasnya kondisi wilayah dan sarana-prasarana.
3. Masyarakat melihat kondisi sarana dan prasarana pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat mencakup keterbatasan fasilitas pendukung, kenyamanan ruang layanan yang belum memadai, atau ketersediaan peralatan yang belum menunjang pelayanan secara optimal.

### **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.

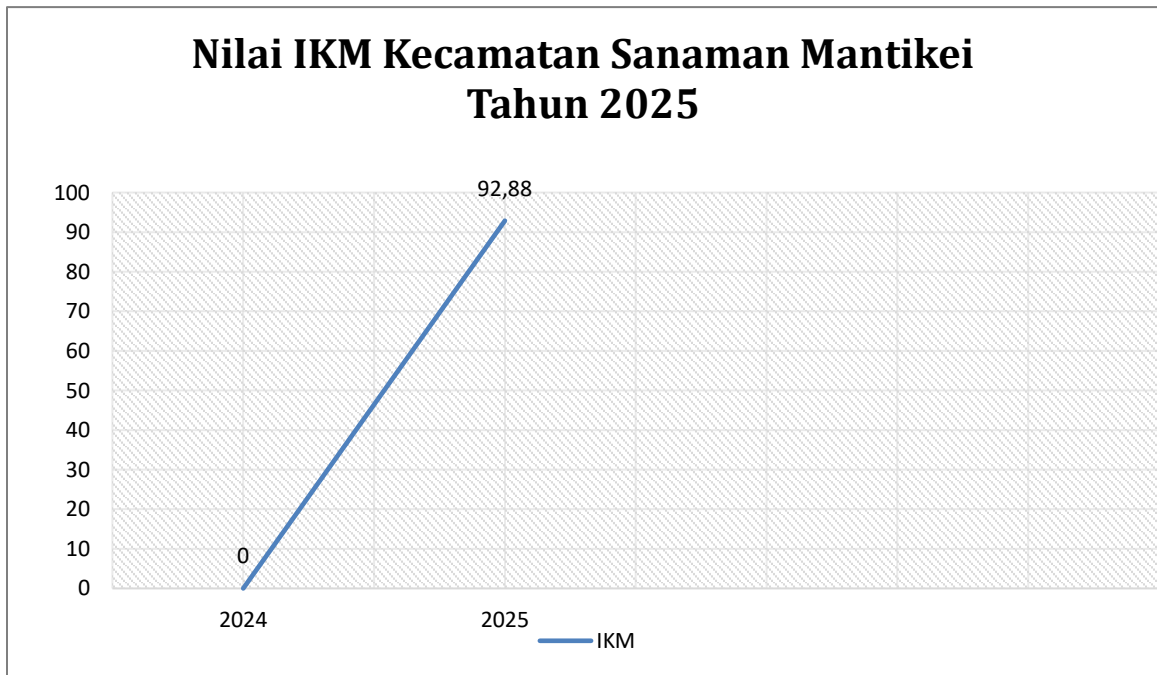
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sanaman Mantikei. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1.	Biaya/Tarif	- Melakukan pelatihan & <i>Briefing</i> petugas layanan tentang informasi biaya		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
2.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	- Membuka kanal resmi pengaduan via email dan sosial media Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei - Meningkatkan kecepatan dan kepastian waktu respon pengaduan/menetapkan standar waktu respon (1x24 jam untuk respon awal)		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
3.	Sarana dan Prasarana	- Perbaiki ruang pelayanan - Penyempurnaan sarana administrasi - Meningkatkan kebersihan & kerapian kantor		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

### 4.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat menggambarkan kinerja pelayanan suatu unit secara berkala. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, nilai kepuasan masyarakat atas layanan Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei dalam kategori yang baik dengan nilai indeks 92,88 (Sangat Baik). Untuk kedepannya ini akan menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei agar menjadi lebih baik.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 92,88.
- 2) Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana, sedangkan unsur dengan nilai terendah, yaitu sistem, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta Sarana dan Prasarana.
- 3) Masukan dari pengguna layanan menjadi perhatian Kantor Kecamatan Sanaman Mantikei, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dilakukan dengan berbagai inovasi tanpa mengurangi SOP penyelesaian layanan.

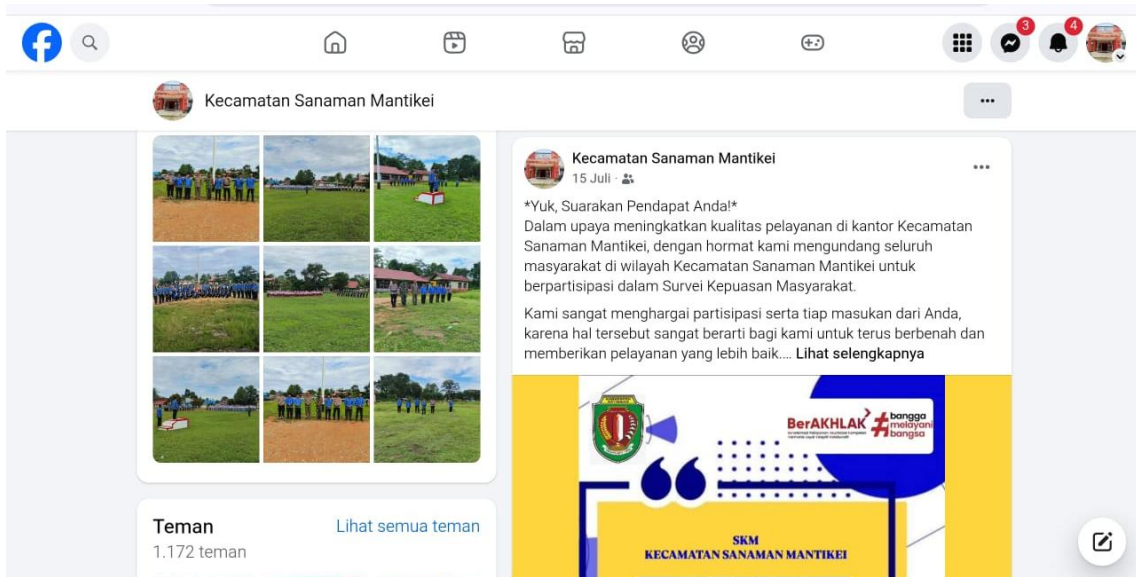
Tumbang Kaman, 24 November 2025  
CAMAT SANAMAN MANTIKEI



SYAHRIANOR, N, S.Sos  
Perobna  
NIP. 19700526 199003 1 005

# LAMPIRAN

## 1. PUBLIKASI SURVEI



## 2. KUESIONER

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA KANTOR KECAMATAN SANAMAN MANTIKEI  
KABUPATEN KATINGAN**

Nama Lengkap: WIKHY, BEI NOVILIA, S.T.P Umur: 35 Tahun  
 email: WIKHY@INDONESIA.COM  
 Nomor Telepon: 0812 5122 5122

**INFORMASI RESPONDEN SURVEI**  
(Pilih yang sesuai yang dicentang)

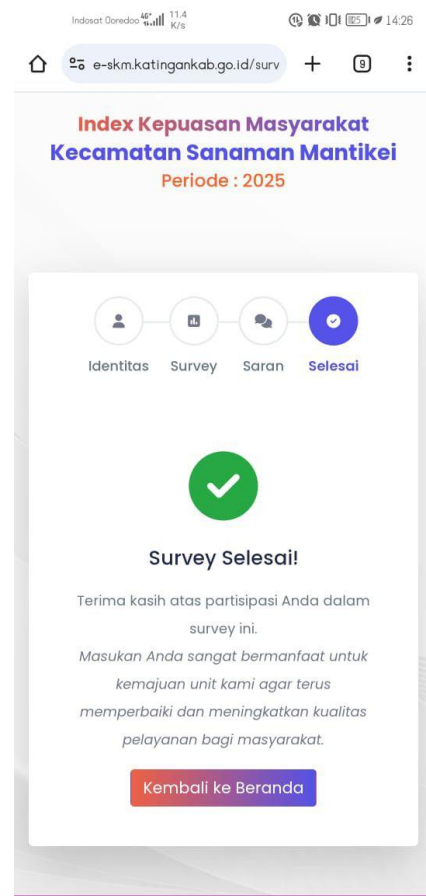
Jenis Kelamin:  L  P

Pendidikan:  SD  SMP  SMA  DIPL  B1  B2/B3

Pekerjaan:  JASN  TNI  IWASTA  WYRAUSAHA  PELAJAR MAHASISWA  
 PETANI  PENSUNAN  PEKERJA LEPAS  BU RUMAH TANGGA  
 PERAKORAT  PENKUNAN  TIDAK BEKERJA  LAINNYA

**KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN**  
(Lingkari/Isi huruf pada jawaban responden)

No	Bagaimana penilaian Anda mengenai keakuratan pelayanan yang telah diberikan dengan yang diinformasikan ?	P1	P2
1.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
2.	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	1 2 3 4
3.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
4.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
5.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
6.	a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	1 2 3 4
7.	a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	1 2 3 4
8.	a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	1 2 3 4
9.	a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	1 2 3 4



### 3. HASIL PENGOLAHAN DATA

72	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	63	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	64	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	66	3	3	3	4	4	4	4	4	3
77	67	3	4	4	3	4	4	4	4	4
78	Nilai /Unsur	243	245	245	240	246	250	250	232	225
79	NRR	3,738	3,789	3,789	3,692	3,785	3,846	3,846	3,569	3,462
80	/Perlayasan									
81	NRR	0,415	0,418	0,418	0,41	0,42	0,427	0,427	0,396	0,384
82	/Perlayasan									
83	Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	B
84										
85										
86	IKM Unit Pelayanan								*) 3,715	** 92,875
87										
88	Keterangan :									
89	- U1 s.d. U14	=	Unsur-unsur pelayanan							
90	- NRR	=	Nilai rata-rata							
91	- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat							
92	- *)	=	Jumlah NRR IKM Terimbang							
93	- **)	=	Jumlah NRR Terimbang x 25							
94	- NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi							
95	- NRR Per Unsur (lanjutan)	=	Jumlah kuesioner yang terisi							
96	- NRR terimbang	=	NRR per unsur x 0,111							
97										
98										
99										
00										
01										
02										
03										
04	Mutu Pelayanan :									
05	A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
06	B (Baik)		: 76,61 - 88,30							D (Sangat Baik) : 25,00 - 64,99
07										
08										

% JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	13,85	13,85	13,85	27,69	0	0	0	27,69	13,85
Baik	318,46	290,77	290,77	332,31	304,62	249,23	249,23	443,08	567,69
Sangat Baik	595,38	623,08	623,08	567,69	623,08	678,46	678,46	456,92	346,15
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,22222

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	2	0	0	0	2	1
Baik	23	21	21	24	22	18	18	32	41
Sangat Baik	43	45	45	41	45	49	49	33	25
Total Responden	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,222222222	7,22222

URUTAN PERINGKAT				No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
				U6	Kompetensi Pelaksana	3,85
				U7	Perilaku Pelaksana	3,85
				U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79
				U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,77
				U3	Waktu Penyelesaian	3,77
				U1	Persyaratan	3,74
				U4	Biaya/Tarif	3,69
				U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57
				U9	Sarana dan prasarana	3,46

#### 4. DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN SANAMAN MANTIKEI  
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

**RESPONDEN**

Jumlah: 67 Orang

Jenis Kelamin: L=42 P=25

**NILAI IKM**

**90.15**

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.63
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.66
Waktu Penyelesaian	3.66
Biaya/Tarif	3.58
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.67
Kompetensi Pelaksana	3.73
Perilaku Pelaksana	3.73
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.48
Sarana dan prasarana	3.38

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 Sanaman Mantikei  
KABUPATEN KATINGAN,



Syahrianor. N, S.Sos



# bangga  
melayani  
bangsa



KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN  
NOMOR 427 TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KECAMATAN SANAMAN MANTIKEI KABUPATEN KATINGAN

CAMAT SANAMAN MANTIKEI,

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

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

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

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : KEPUTUSAN CAMAT SANAMAN MANTIKEI TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN SANAMAN MANTIKEI.

**KESATU** : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sanaman Mantikei 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 Sanaman Mantikei;
- 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

f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sanaman Mantikei.

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

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan  
pada tanggal 24 November 2025

CAMAT SANAMAN MANTIKEI,



SYAHRIANOR, N, S.SOS  
Pembina  
NIP 19700526 199003 1 005

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 SANAMAN MANTIKEI  
NOMOR 427 TAHUN 2025  
TENTANG  
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KECAMATAN SANAMAN MANTIKEI  
KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KECAMATAN SANAMAN MANTIKEI KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Camat	Pengarah
2.	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3.	Kepala Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan	Sekretaris
4.	Risky Tri Novalia, S.I.P Penata Muda (III/a) NIP. 19991116 202504 2 003	Anggota
5.	Sarianae, S.M Penata Muda (III/a) NIP. 19960603 202504 2 004	Anggota
6.	Vera Erlina, S.IP Golongan IX NIPPPK. 19940102 202521 2 060	Anggota

CAMAT SANAMAN MANTIKEI,



SYAHRIANOR, N, S.OS  
Pembina

NIP 19700526 199003 1 005