

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV
Periode : Januari Sd Desember 2025

KECAMATAN MARIKIT



DAFTAR ISI

SAMPUL		
DAFTAR ISI		
BAB I PENDAHULUAN		1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
1.4	Manfaat	3
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	6
2.5	Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM		7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
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		14
LAMPIRAN		13
1.	Publikasi Survei	15
2.	Kuesioner.	15
3.	Hasil Pengolahan Data	16
4.	Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan SKM	20
5.	Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Sebelumnya	22

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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. Serta Melibatkan masyarakat umum secara luas menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya keterlibatan 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 Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Marikit 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 Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Marikit 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 Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Marikit Kabupaten Katingan.

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; Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

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 Unit Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Camat Marikit Kabupaten Katingan Nomor : **159/000.5-PP-Evaluasi/KM/XII/2025** tanggal 23 Desember 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Marikit 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 Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Marikit Kabupaten Katingan 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 Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Marikit 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 Pelayanan**

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 Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Marikit 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 iayanan diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan cara ini penerima 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.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden :

Dalam penentuan jumlah responden, jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya (Tahun 2024), jumlah populasi penerima layanan Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Tasik Payawan, Kabupaten Katingan adalah sebanyak 80 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampei 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

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kecamatan Marikit
: surat keterangan izin usaha
Registrasi Surat Keterangan Tanah (SKT)
Perekaman KTP, Fasikitasi pembuatan KK dan Pencatatan Sipil
Fasilitasi Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu
Verifikasi Realisasi Keuangan Desa dan Pelaporan
Rekomendasi Pemberhentian dan Pengangkatan Perangkat Desa
Rekomendasi izin keramaian
Surat Pengantar kenaikan gaji berkala
Fasilitasi Penibgkatan Kapasitas Perangkat Desa
Akomodir Pengaduan Masyarakat
Kordinir Perayaan Hari-hari Besar Negara
Kordinir kegiatan pencegahan stunting
Mediasi permasalahan tingkat Desa dan Kecamatan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	3	3	3	3	3	2	4	3	3
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	4	4	3
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4
21	3	3	3	3	3	2	3	3	4
22	4	4	4	3	3	4	4	4	3
23	3	4	3	3	3	4	4	3	3

67	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai /Unsur	260	259	253	257	256	252	261	258	257	
NRR /Pertanyaan	3,21	3,198	3,123	3,173	3,16	3,111	3,222	3,185	3,173	
NRR /Pertanyaan	0,356	0,355	0,347	0,352	0,351	0,345	0,358	0,354	0,352	
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B	
IKM Unit Pelayanan)	**) 3,17	79,25

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	3,21
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,2
U3	Waktu Penyelesaian	3,12
U4	Biaya/Tarif	3,17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16
U6	Kompetensi Pelaksana	3,11
U7	Perilaku Pelaksana	3,22
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,19
U9	Sarana dan prasarana	3,17

IKM UNIT PELAYANAN :

79,25

MUTU PELAYANAN :

Baik

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1,23	1,23	0	4,94	0	0	0
Baik	79,01	80,25	85,19	80,25	83,95	79,01	77,78	81,48	82,72
Sangat Baik	20,99	19,75	13,58	18,52	16,05	16,05	22,22	18,52	17,28
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	81	81	81	81	81	81	81	81	81

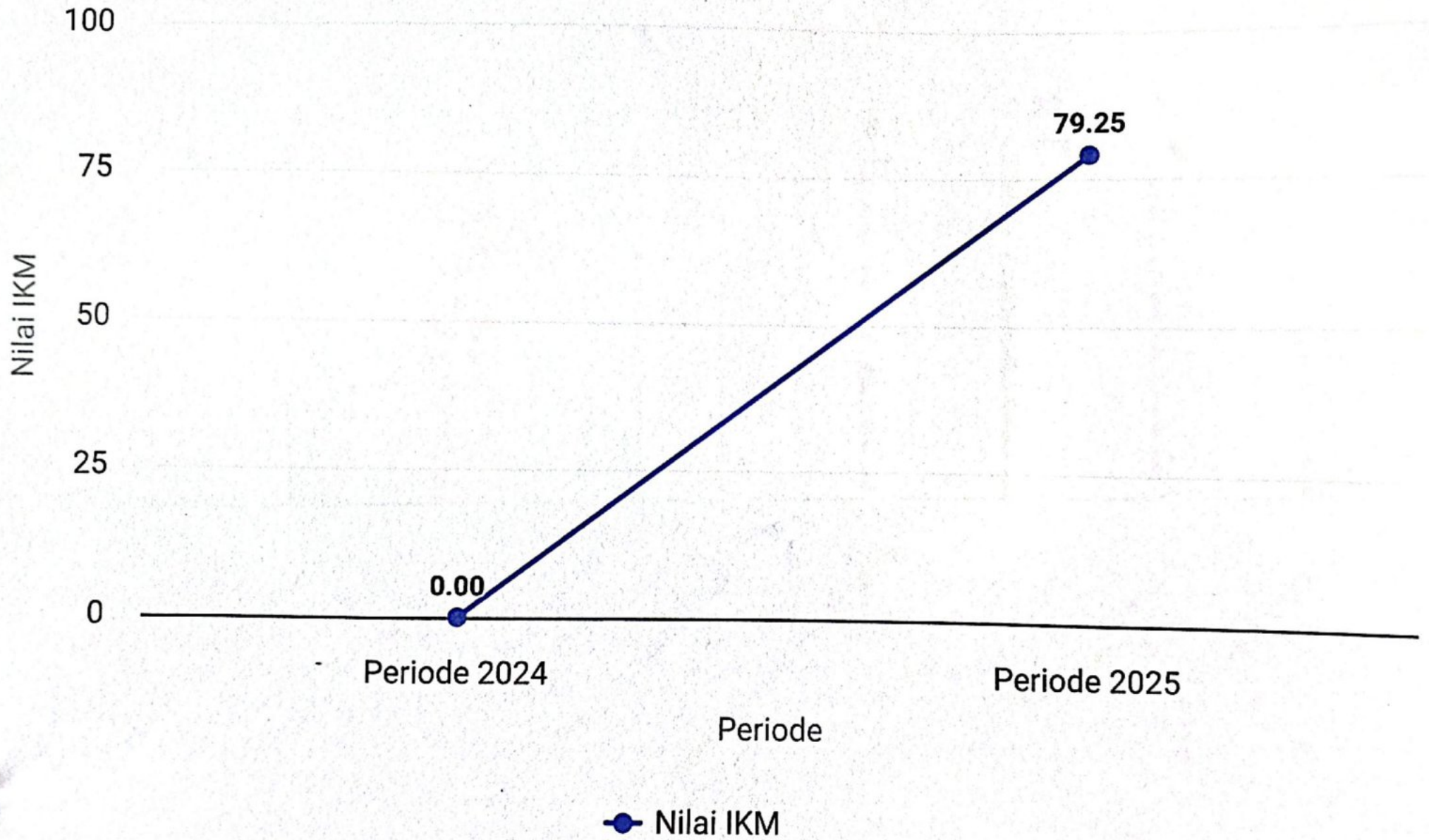
JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	1	0	4	0	0	0
Baik	64	65	69	65	68	64	63	66	67
Sangat Baik	17	16	11	15	13	13	18	15	14
Total Responden	81	81	81	81	81	81	81	81	81

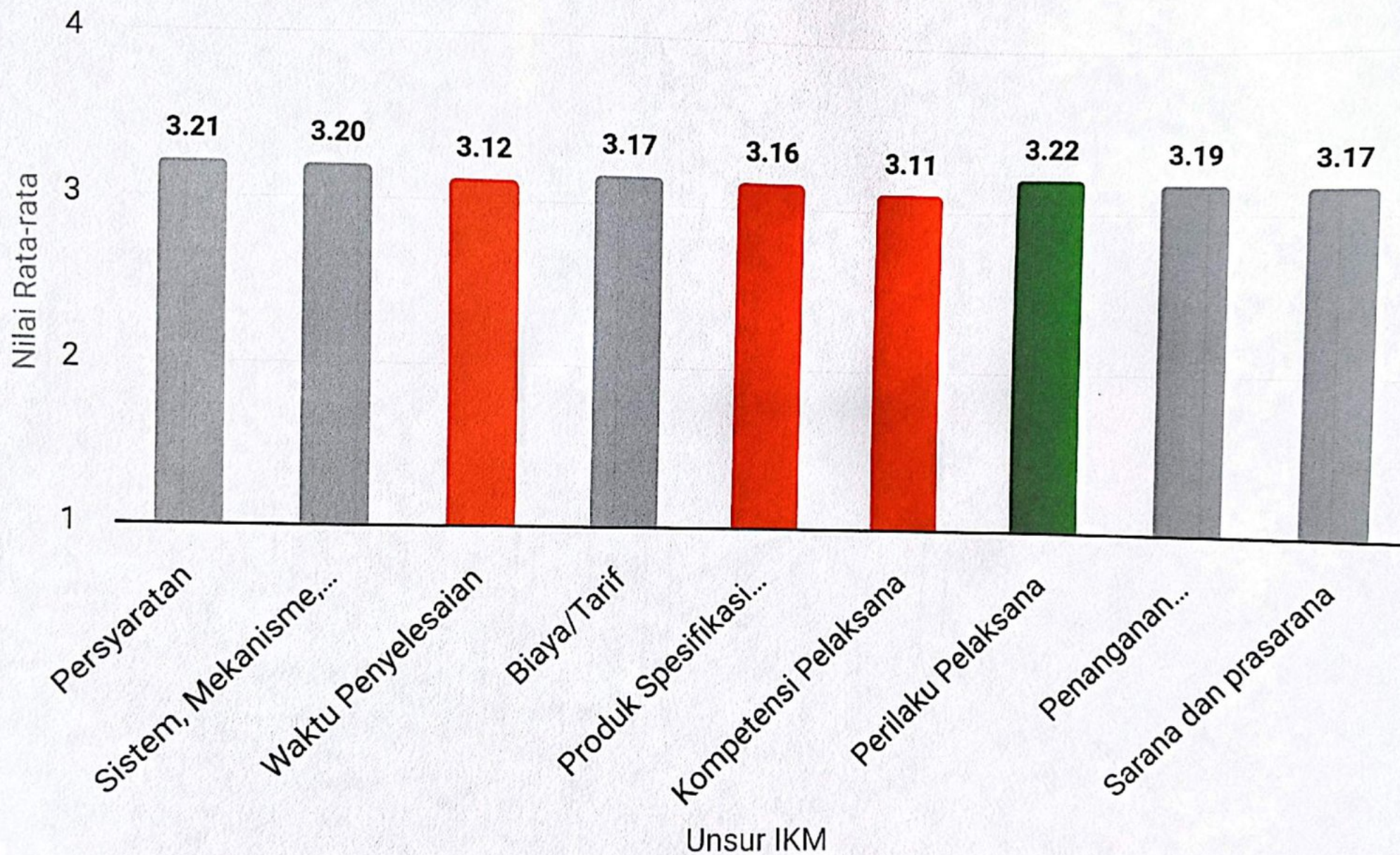
URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U7	Perilaku Pelaksana	3,22
U1	Persyaratan	3,21
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,2
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,19
U4	Biaya/Tarif	3,17
U9	Sarana dan prasarana	3,17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16
U3	Waktu Penyelesaian	3,12
U6	Kompetensi Pelaksana	3,11

Perbandingan Nilai IKM Antar Periode



Perbandingan Nilai IKM Per Unsur



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

SAMPel DATA SAMPLING PENGOLAHAN DATA TAHUN 2025		
Sample Minimal	=	80
Populasi	=	81
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	81
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	53	65,43%
Perempuan	28	34,57%
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD ke Bawah	1	1,23%
SLTP/SMP	7	8,64%
SLTA/SMA/SMK	37	45,67%
D/III	11	13,58%
S1	23	28,39%
S2	2	2,46%
Lainnya	0	0,00%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	22	27,16%
PPPK	9	11,11%
TNI/POLRI	3	3,70%
Swasta	17	20,98%
Wirausaha	2	2,46%
Pelajar/Mahasiswa	6	7,40%
Freelancer	1	1,23%
Petani/Nelayan	2	2,46%
Ibu Rumah Tangga	4	4,93%
Perangkat Desa	9	11,11%
Pensiunan	2	2,46%
Tidak Bekerja	0	0,00%
Lainnya	2	2,46%
Jenis Layanan	Jumlah	Persentase

Lapor marikit	0	0,00%
SKTM Pendidikan	9	33,33%
Surat Ijin Keramaian	6	22,22%
Surat Keterangan Ahli Waris	0	0,00%
Pengajuan ADD,DD,dan DBH	1	3,70%
Rekomendasi Menikah	0	0,00%
SKTM Berobat	8	29,63%
SKTM BPJS PBPJ	2	7,41%
Surat Keterangan Usaha Kecil Mikro	1	3,70%

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 (Produk Spesifikasi) dgn nilai 3,16, (Kompetensi Pelaksana) dgn nilai 3,12, (Waktu penyelesaian) dgn nilai 3,11.
2. Jenis Layanan dengan nilai **3,17** yaitu (Sarana dan Pagarana), dan dengan Nilai **3,21** yaitu (Persyaratan), nilai 3,17(Biaya Tarif) dan dengan Nilai **3,2** (System Mekanisme) dan dengan Nilai **3,19** yaitu (Penanganan) .
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai **3,22**.

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

1. Kurangnya kompetensi pelaksana.
2. Tidak semua penerima layanan memahami atau mengetahui produk layanan Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Marikit , Kabupaten Katingan.
3. Kurangnya kompetensi pelaksana sehingga waktu penyelesaian pun terlambat.

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 Organisasi Perangkat Daerah Kantor Kecamatan Marikit, Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut

dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).



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

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 81 Orang

Jenis Kelamin: L=53 P=28

NILAI IKM

79.25

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.21
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.20
Waktu Penyelesaian	3.12
Biaya/Tarif	3.17
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18
Kompetensi Pelaksana	3.11
Perilaku Pelaksana	3.22
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.19
Sarana dan prasarana	3.17

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 MARIKIT
KABUPATEN KATINGAN,


AMOS, S.Pd