



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN KECAMATAN KATINGAN KUALA

Alamat Kantor : JL. Jend A.Yani No.22 Pegatan Tlp. (0536) 2062002

Email : katingankuala@yahoo.co.id

Website : WWW.KECKATINGANKUALA.COM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN KATINGAN KUALA
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)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
1. Publikasi Survei	13
2. Kuesioner	14
3. Hasil Pengolahan Data.....	15
4. Dokumentasi Kegiatan SKM.....	17
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya	20

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 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 Kuala 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 Kuala.

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 Kuala dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Katingan Kuala 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 di Kecamatan Katingan Kuala, 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 Kuala 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 semester (2 kali dalam 1 tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2 – 4 Juli 2025	3
2.	Pengumpulan Data	08 Juli – 1 November 2025	171
3.	Pengolahan Data	1 – 15 November 2025	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan	15 – 25 November 2025	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Katingan Kuala berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Katingan Kuala dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 115 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 165 orang.

Table 2.2 Tabel Populasi dan Sampel

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 115 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Table 3.1 Tabel Jumlah Responde SKM Kecamatan Katingan Kuala

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	49	42,61%
		PEREMPUAN	66	57,39%
2	USIA	17-30	67	67%
		31-40	12	12%
		41-50	17	17%
		51-60	15	15%
		61-70	4	4%
3	PENDIDIKAN	SD ke Bawah	5	4,35%
		SLTP/SMP	20	17,39%
		SLTA/SMA/SMK	72	62,61%
		D/III	0	0,00%
		S1	14	12,17%
		S2	1	0,87%
		Lainnya	0	0,00%
4	PEKERJAAN	PNS	11	9,57%
		PPPK	3	2,61%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Swasta	13	11,30%
		Wirausaha	1	0,87%
		Pelajar/Mahasiswa	49	42,61%
		Freelancer	2	1,74%
		Petani/Nelayan	11	9,57%
		Ibu Rumah Tangga	20	17,39%
		Perangkat Desa	1	0,87%
		Pensiunan	0	0,00%

		Tidak Bekerja	1	0,87%
		Lainnya	3	2,61%
5	JENIS LAYANAN	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	37	32,17%
	YANG DITERIMA	Surat Keterangan Tanah (SKT)	0	0,00%
		Kartu Tanda Penduduk (KTP)	50	43,48%
		Surat Kehilangan	0	0,00%
		Surat Domisili	0	0,00%
		Surat Pengantar Ijin Keramaian	0	0,00%
		Surat Pindah Domisili	0	0,00%
		Surat Kematian	1	0,87%
		Surat Pengantar Imunisasi	0	0,00%
		Surat Keterangan Kelahiran	0	0,00%
		Kartu Keluarga (KK)	1	0,87%
		Akta Kelahiran	0	0,00%
		Pengantar Nikah	0	0,00%
		Pengantar Berkelakuan Baik	1	0,87%
		Koordinasi/konsultasi dengan Camat Katingan Kuala	25	21,74%

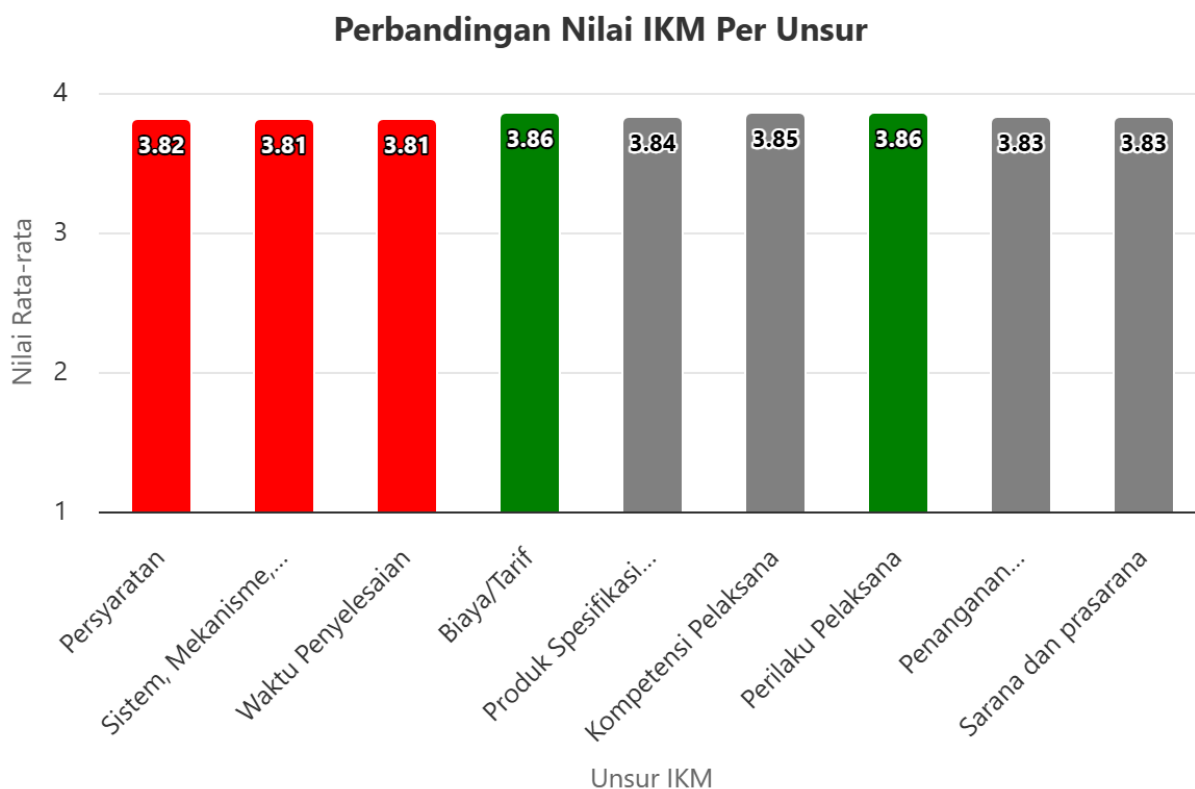
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,82	3,81	3,81	3,86	3,84	3,85	3,86	3,83	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,8 (Sangat Baik)								

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. Semua unsur layanan yang mendapatkan nilai tinggi, yaitu Unsur Kesesuaian Persyaratan dengan nilai 3,82, Unsur Prosedur Pelayanan dan Unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,81, kemudian Unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dan Unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3,86, Unsur Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,84. Unsur Kompetensi Petugas dengan nilai 3,85, Unsur Penanganan Pengaduan dan Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,83, Unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3,86.

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

1. Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang Sistem, mekanisme, dan prosedur.
2. Petugas layanan harus diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan prima, serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
3. Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang persyaratan dalam layanan.

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.

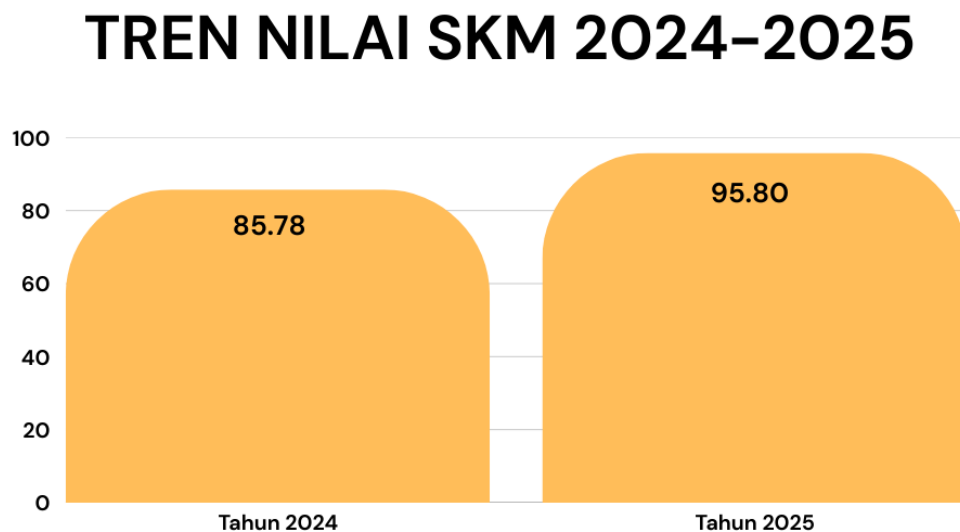
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Katingan Kuala. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Mempublikasi kan 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"> - Mempublikasi kan persyaratan pelayanan 		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

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 kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Kecamatan Katingan Kuala Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut :

Gambar4.1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



KECAMATAN KATINGAN KUALA

Berdasarkan grafik diatas, ada kecenderungan peningkatan nilai kepuasan masyarakat atas layanan Kecamatan Katingan Kuala Kabupaten Katingan dari nilai indeks 85,78 (baik) pada tahun 2024 menjadi sangat baik pada tahun 2025 dengan indeks 95,80.

Peningkatan sebesar 10,02 poin ini menunjukkan adanya kemajuan nyata dalam kualitas pelayanan publik, efektivitas program pemerintah kecamatan, serta meningkatnya kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap kinerja aparatur kecamatan. Tren positif ini mencerminkan bahwa berbagai upaya perbaikan layanan telah berjalan efektif dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

BAB V KESIMPULAN

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

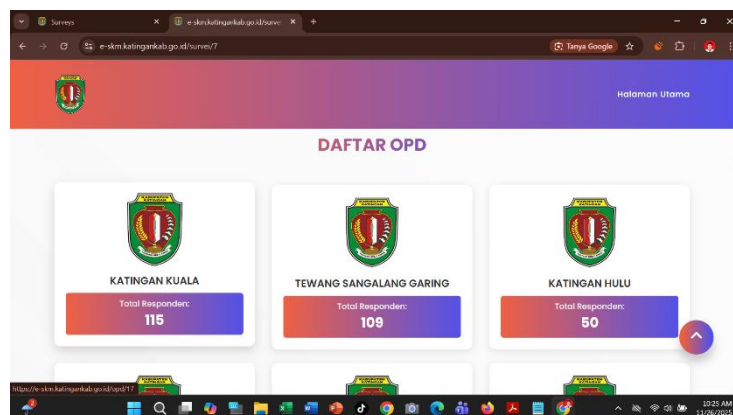
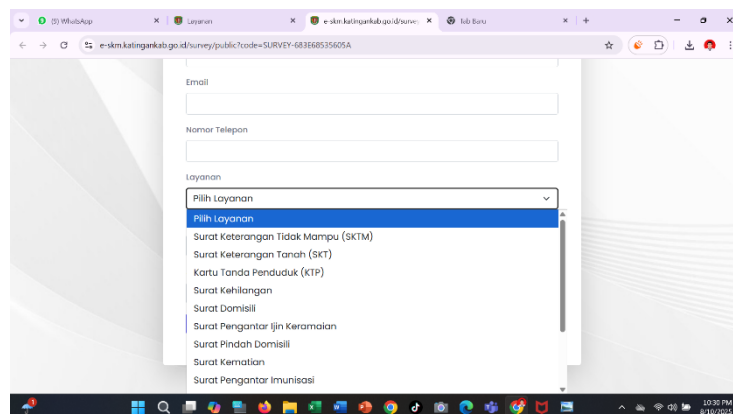
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Katingan Kuala, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 95,8.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Prosedur dan unsur Tarif/Biaya.
- Sedangkan tujuh unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan, Kecepatan, Kesesuaian, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, Penanganan Pengaduan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

Pegatan, 21 November 2025



LAMPIRAN

1. PUBLIKASI SURVEI



2. KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR KECAMATAN KATINGAN KUALA KABUPATEN KATINGAN

Tanggal Survei :	Jam Survei :	<input type="text"/>	07.30-12.00 WIB
NAMA :		<input type="text"/>	13.00-16.00 WIB

INFORMASI RESPONDEN SURVEI

(Centang jawaban yang sesuai)

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun 2025

Pendidikan : SD SLTP/
SMP SLTA/SMA
/SMK D1/D2/D3 S1 S2

Pekerjaan : ASN TNI/
POLRI SWASTA WIRAUUSAHA PELAJAR/
MAHASISWA

PETANI/
NELAYAN PENSUNAN PEKERJA LEPAS/
FREELANCE IBU RUMAH
TANGGA

LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diakses : (misal : Pembuatan KTP, Sertifikat, Poli Umum, dll)

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ? a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan ? a. Sangat Tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ? a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran ? a. Sangat Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ? a. Sangat Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	NOMOR TELEPON : Email : KRITIK DAN SARAN	

3. HASIL PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN	: Kecamatan Katingan Kuala								
JENIS LAYANAN	: Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)								
	: Surat Keterangan Tanah (SKT)								
	: Kartu Tanda Penduduk (KTP)								
	: Surat Kehilangan								
	: Surat Domisili								
	: Surat Pengantar Ijin Keramaian								
	: Surat Pindah Domisili								
	: Surat Kematian								
	: Surat Pengantar Imunisasi								
	: Surat Keterangan Kelahiran								
	: Kartu Keluarga (KK)								
	: Akta Kelahiran								
	: Pengantar Nikah								
	: Pengantar Berkelakuan Baik								
	: Koordinasi/konsultasi dengan Camat Katingan Kuala								
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	3	3
11	4	3	3	3	3	4	4	3	3
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	3	4	3	4	3	3	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	4	4	4	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4
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

85	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
95	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur	439	438	438	444	441	443	444	440	440	
NRR /Pertanyaan	3,817	3,809	3,809	3,861	3,835	3,852	3,861	3,826	3,826	
NRR /Pertanyaan	0,424	0,423	0,423	0,429	0,426	0,428	0,429	0,425	0,425	
Kategori Pe	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
								*)	**)	
IKM Unit Pelayanan								3,832	95,8	
Keterangan :				No.	Unsur Pelayanan			Rata-rata		
- U1 s.d. U9	= Unsur-unsur pelayanan			U1	Persyaratan			3,82		
- NRR	= Nilai rata-rata			U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			3,81		
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Waktu Penyelesaian			3,81		
- *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang			U4	Biaya/Tarif			3,86		
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			3,84		
- NRR Per U	= Jumlah nilai per unsur dibagi			U6	Kompetensi Pelaksana			3,85		
- NRR Per U	= Jumlah kuesioner yang terisi			U7	Perilaku Pelaksana			3,86		
- NRR tertin	= NRR per unsur x 0,111			U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan			3,83		
				U9	Sarana dan prasarana			3,83		
IKM UNIT PELAYANAN :								95,8		
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			
% 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	164,35	172,17	172,17	125,22	148,7	133,04	125,22	156,52	156,52	
Sangat Baik	735,65	727,83	727,83	774,78	751,3	766,96	774,78	743,48	743,48	
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total Responden	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	
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	21	22	22	16	19	17	16	20	20	
Sangat Baik	94	93	93	99	96	98	99	95	95	
Total Responden	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	12,777778	
URUTAN PERINGKAT				No.	Unsur Pelayanan			Rata-rata		
				U4	Biaya/Tarif			3,86		
				U7	Perilaku Pelaksana			3,86		
				U6	Kompetensi Pelaksana			3,85		
				U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			3,84		
				U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan			3,83		
				U9	Sarana dan prasarana			3,83		
				U1	Persyaratan			3,82		
				U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			3,81		
				U3	Waktu Penyelesaian			3,81		



5. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA

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



**KECAMATAN KATINGAN KUALA
KABUPATEN KATINGAN**

KATA PENGANTAR

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Kecamatan Katingan Kuala Kabupaten Katingan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester Tahun 2024 untuk dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ada pada Kecamatan Katingan Kuala Kabupaten Katingan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang disediakan pemangku pelayanan publik.

Atas dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Kecamatan Katingan Kuala Kabupaten Katingan, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Pegatan, 21 November 2025

Kecamatan Katingan Kuala,
PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KATINGAN
HARIADI UTOMO, SE
Pembina IV / a
NIP. 19721001 199303 1 003



BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu Lembaga layanan publik. Salah satunya upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kecamatan Katingan Kuala Kabupaten Katingan Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,34	B
2	Prosedur Pelayanan	3,40	B
3	Kecepatan Pelayanan	3,40	B
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,42	B
5	Kesesuaian Pelayanan	3,46	B
6	Kompetensi Petugas	3,47	B
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,48	B
8	Penanganan Pengaduan	3,47	B
9	Kualitas Sarana dan Prasaana	3,47	B

Berdasarkan pada data diatas, dapat dilihat semua unsur mutu layanannya B. Beberapa unsur yang memerlukan interverensi 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 diimplemntasikan 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 berikut ini.

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Kesesuaian Persyaratan	- Mengevaluasi Kesesuaian Persyaratan, agar persyaratan tertentu dapat disederhanakan, terutama terkait dokumen administratif.		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
2.	Prosedur Pelayanan	- Mempublikasi kan prosedur pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Mengevaluasi SOP pelayanan		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
3.	Kecepatan Pelayanan	- Mengevaluasi SOP percepatan 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 Kesesuaian Persyaratan, agar persyaratan tertentu dapat disederhanakan, terutama terkait dokumen administratif.	Sudah	Syarat atau dokumen yang diminta oleh unit pelayanan mudah dipahami, tidak berlebihan, dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan.		Masyarakat sebagian besar belum mengetahui dan memahami tentang Sistem, mekanisme, dan prosedur.

2	<ul style="list-style-type: none"> - Mempublikasi kan prosedur pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Mengevaluasi SOP pelayanan 	Sudah	Sejauh mana informasi tentang prosedur pelayanan dipublikasikan secara jelas, mudah diakses, dan dipahami oleh masyarakat.		Masyarakat masih tergolong awam dalam penggunaan teknologi. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan perangkat digital maupun layanan berbasis teknologi. Kondisi tersebut membuat sebagian masyarakat membutuhkan pendampingan lebih, baik dalam mengakses informasi, menggunakan aplikasi pelayanan publik, maupun memanfaatkan sarana digital lainnya. Oleh karena itu, peningkatan literasi teknologi menjadi penting agar masyarakat dapat beradaptasi dengan perkembangan layanan yang semakin berbasis digital.
---	--	-------	--	---	--

3	Mengevaluasi SOP percepatan pelayanan	Belum (Hanya Sebagian)	Upaya percepatan pelayanan menjadi salah satu fokus utama dalam peningkatan kualitas layanan publik.		Salah satu kendala utama adalah masih terbatasnya sarana dan prasarana pendukung, terutama yang berkaitan dengan teknologi dan digitalisasi layanan. Selain itu, sebagian masyarakat masih belum familiar dengan penggunaan

					layanan berbasis teknologi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat karena petugas harus memberikan pendampingan tambahan.
--	--	--	--	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diperlukan rencana tindak lanjut yang terarah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Pertama, evaluasi terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perlu terus dilakukan agar masyarakat dapat menikmati layanan yang lebih sederhana, relevan, dan tidak memberatkan. Penyempurnaan persyaratan diharapkan dapat mengurangi hambatan administratif dan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.

Kedua, upaya percepatan pelayanan menjadi prioritas penting. Beberapa kendala seperti keterbatasan sarana, pemahaman teknologi masyarakat, serta kapasitas petugas perlu ditangani melalui peningkatan fasilitas, pelatihan, dan optimalisasi alur kerja. Dengan demikian, proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan efisien.

Ketiga, publikasi informasi mengenai prosedur pelayanan harus dilakukan secara lebih jelas, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penyampaian informasi melalui berbagai kanal baik digital maupun non-digital perlu diperkuat agar masyarakat memahami langkah-langkah pelayanan tanpa kebingungan. Informasi yang transparan dan mudah dipahami akan membantu mengurangi kesalahan, mempercepat proses, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Secara keseluruhan, rencana tindak lanjut ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik, cepat, dan transparan.

PEGATAN, 21 NOVEMBER 2025





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

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 115 Orang

Jenis Kelamin: L=49 P=66

NILAI IKM

95.80

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.82
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.81
Waktu Penyelesaian	3.81
Bayar/Tarif	3.86
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.84
Kompetensi Pelaksana	3.85
Perilaku Pelaksana	3.86
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.83
Sarana dan prasarana	3.83

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





**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN KATINGAN KUALA**

Alamat Kantor : Jend. A. Yani NO. 22 Pegatan Kode Pos : 74463
Email : katingankuala@yahoo.co.id Website : WWW.KECKATINGANKUALA.COM

**KEPUTUSAN CAMAT KATINGAN KUALA
NOMOR : 000.8.3.4/273/UM/2025**

TENTANG

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT KATINGAN KUALA KABUPATEN KATINGAN**

CAMAT KATINGAN KUALA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Katingan Kuala Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Camat Katingan Kuala 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 Camat Katingan Kuala tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Katingan Kuala.
- 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 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 KUALA TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT KATINGAN KUALA KABUPATEN KATINGAN.
- KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Katingan Kuala Kabupaten Katingan 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 Kantor Camat Katingan Kuala 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 : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Kantor Camat Katingan Kuala Kabupaten Katingan 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 Pegatan
pada tanggal 02 Januari 2025



Tembusan :

- 1. Bupati Katingan di Kasongan;
- 2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
- 3. Pj. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan:
u.p. Kepala Bagian Hukum;
- 4. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT KATINGAN KUALA
NOMOR : 000.8.3.4/273/UM/2025
TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT KATINGAN KUALA
KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT KATINGAN KUALA KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Camat Katingan Kuala	Pengarah
2.	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3.	ANISYATUN, S.IP., M.A.P.	Sekretaris
4.	SUGIONO	Anggota Sekretariat
5.	JUSDIANSYAH	Anggota
6.	DIDIK CAHYADI, SE	Anggota
7.	AL'ANSARI	Anggota
8.	RIDA ROMANTI, SE	Anggota
9.	MUARAPI	Anggota
10.	M. DIDIK RAMADHANI	Anggota

CAMAT KATINGAN KUALA,

HARIADI UTOMO, SE., M.A.P
Pembina
NIP 19721001 199303 1 003