



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN PETAK MALAI
Jl. Baraoi No. 01 Kode Pos : 74459
TUMBANG BARAOI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KECAMATAN PETAK MALAI
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**bangga
melayani
bangsa**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamalkan 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 Kantor Kecamatan Petak Malai sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri PANRB 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 Kantor Kecamatan Petak Malai.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kecamatan Petak Malai Kabupaten Katingan pengguna layanan akan mengisi Kuesioner elektronik yang linknya disebarakan melalui *WhatsApp* pengguna. Kuesioner layanan 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 Kantor Kecamatan Petak Malai.

- **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **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.
- **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.
- **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan

pelayanan.

- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- **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 Kantor Kecamatan Petak Malai 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 aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 17 Juni 2025 s/d 15 November 2025. Namun dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi dalam waktu batas waktu survei berakhir maka survei tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, jika dilihat dari jumlah penerima pelayanan pada periode sebelumnya tahun 2025 jumlah populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Petak Malai adalah sebanyak 51 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 51 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	56.86%
		PEREMPUAN	22	43.15%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1,96%
		SLTP	12	23,52%
		SLTA	20	39,21%
		DIII	6	11,76%
		SI	12	23,52%
3	PEKERJAAN	PNS	10	19,60%
		PPPK	11	21,56%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Swasta	10	19,60%
		Wirausaha	2	3,92%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1,96%
		Freelancer	0	0.00%
		Petani/Nelayan	8	15,68
		Ibu Rumah Tangga	9	17,64%

IKM Unit Pelayanan	91,8 (Sangat 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 :

- Terdapat 3 unsur terendah yaitu Persyaratan 3,55, Waktu Penyelesaian 3,63 dan Biaya/Tarif 3,65
- Sedangkan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,77.

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

Tidak semua penerima layanan memahami pelayanan atau belum terbiasa menggunakan e-SKM. Selain itu, masih terdapat ketidaksesuaian antara informasi persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya layanan yang tersedia pada media informasi dengan kondisi pelaksanaan di lapangan, sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda dari masyarakat terhadap kualitas layanan.

Sementara itu, dilihat dari unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai tertinggi, menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah, santun, dan responsif sehingga menjadi kelebihan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa aspek kompetensi dan etika pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan penguatan konsistensi layanan dan pemanfaatan teknologi informasi agar kualitas layanan dapat meningkat secara merata.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik maupun sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan tata kelola pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini disusun menjadi acuan rencana tindak lanjut yang bersifat perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan tindak lanjut difokuskan pada unsur layanan yang memperoleh nilai terendah sebagai bentuk prioritas peningkatan kualitas layanan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Petak Malai, dengan mempertimbangkan kemampuan sumber daya, kondisi eksisting pelayanan, serta kebutuhan masyarakat. Penetapan tindak lanjut diarahkan pada pelaksanaan perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan) agar dampak peningkatan pelayanan dapat segera dirasakan oleh masyarakat.

Sebagai bagian dari komitmen peningkatan pelayanan publik, tindak lanjut ini akan dimonitor

dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana, efektivitas perbaikan yang dilakukan, serta keselarasan dengan prinsip akuntabilitas pelayanan publik. Hasil pelaksanaan tindak lanjut akan menjadi bagian dari bahan evaluasi untuk pelaksanaan survei berikutnya dan menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

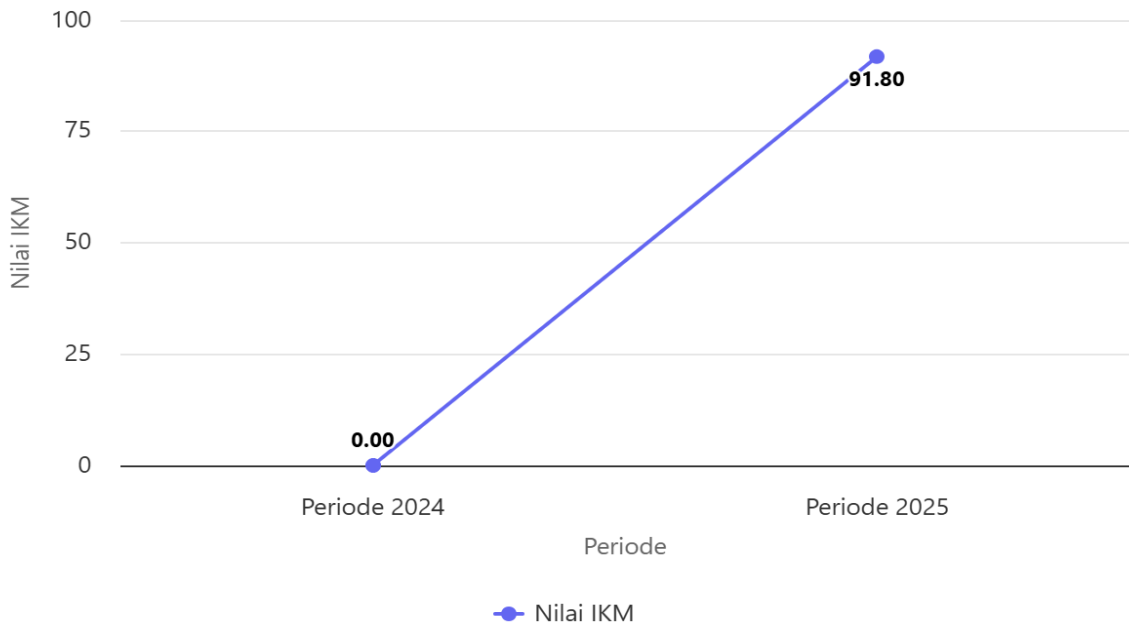
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1	Persyaratan	Memberikan pelatihan dan arahan terkait persyaratan	√		Bagian Umum dan kepeawaian
2	Penyelesaian	Memberikan pelatihan dan arahan			Kasi Tata pemerintahan
3	Biaya/tarif	Memberikan pelatihan dan arahan			Kasi Tata Pemerintahan

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 dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Petak Malai dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4.1 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Perbandingan Nilai IKM Antar Periode



Berdasarkan tabel di atas, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2025 nilai indeks 91.8 (baik) pada Kantor Kecamatan Petak Malai.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun dapat disimpulkan sebagai berikut :

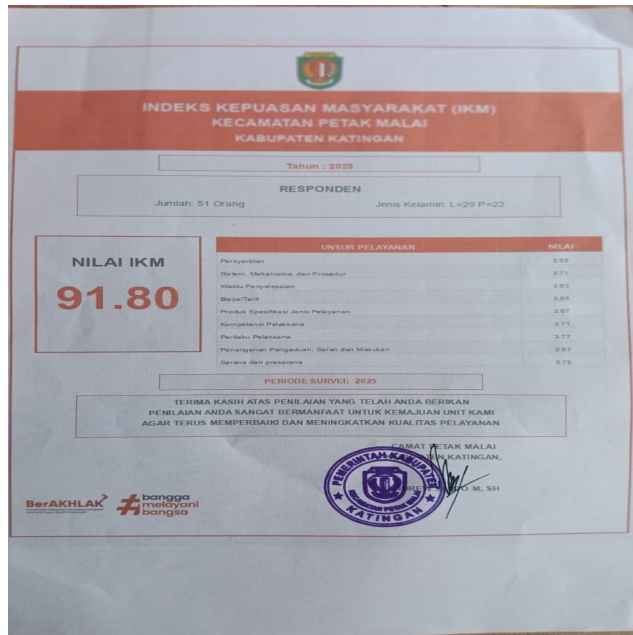
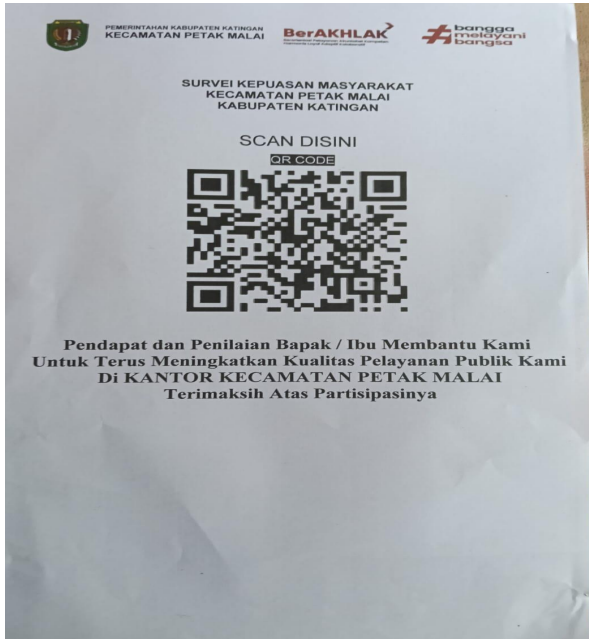
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Petak Malai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 91,8
2. Untuk unsur pelayanan yang termasuk unsur rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian dan Biaya Tarif
3. Sedang unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana 3,77

Tumbang Baraoi 4 november 2025

Camat Petak Malai


ANDREW SANTO M,SH
19800302 200701 1 009

1. Publikasi





PEMERINTAHAN KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN PETAK MALAI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Berkeadilan, Berkepercayaan,
Berkepercayaan, Berkepercayaan, Berkepercayaan

**bangga
melayani
bangsa**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PETAK MALAI
KABUPATEN KATINGAN**

SCAN DISINI

QR CODE



**Pendapat dan Penilaian Bapak / Ibu Membantu Kami
Untuk Terus Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kami
Di KANTOR KECAMATAN PETAK MALAI
Terimakasih Atas Partisipasinya**



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN PETAK MALAI
KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 51 Orang

Jenis Kelamin: L=29 P=22

NILAI IKM

91.80

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.55
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.71
Waktu Penyelesaian	3.63
Biaya/Tarif	3.65
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.67
Kompetensi Pelaksana	3.71
Perilaku Pelaksana	3.77
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.67
Sarana dan prasarana	3.75

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 PETAK MALAI
KATINGAN,



IREN, S.Pd, SH

BerAKHLAK

#bangga
melayani
bangsa

2. Kuesioner

Identitas Survey Saran Selesai

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai Tidak Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Tidak Tidak Mudah Mudah Sangat

Sebelumnya Selanjutnya

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Type here to search 1 cm hujan lebih awal 8:39 PM 11/4/2025

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
84													
85													
86													
87													
88	Mutu Pelayanan :												
89	Sangat Baik												
89	Mutu Pelayanan :												
89	A (Sangat Baik)			: 88,31 - 100,00			c (Kurang Baik)			: 65,00 - 76,60			
90	B (Baik)			: 76,61 - 88,30			d (Tidak Baik)			: 25,00 - 64,99			
91													
92													
93													
94													
95													
96													
97													
98													
99													
100													
101													
102													
103													
104													
105													
106													
107													
108													
109													
110													
111													
112													
113													
114													
115													
116													
117													
118													
119													
120													
121													

% 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	45,1	29,41	37,25	35,29	33,33	29,41	23,53	33,33	25,49
Sangat Baik	54,9	70,59	62,75	64,71	66,67	70,59	76,47	66,67	74,51
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	51	51	51	51	51	51	51	51	51

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	23	15	19	18	17	15	12	17	13
Sangat Baik	28	36	32	33	34	36	39	34	38
Total Responden	51	51	51	51	51	51	51	51	51

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	23	15	19	18	17	15	12	17	13
Sangat Baik	28	36	32	33	34	36	39	34	38
Total Responden	51	51	51	51	51	51	51	51	51

URUTAN PERINGKAT		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
		U7	Perilaku Pelaksana	3,77
		U9	Sarana dan prasarana	3,75
		U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,71
		U6	Kompetensi Pelaksana	3,71
		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67
		U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67
		U4	Biaya/Tarif	3,65
		U3	Waktu Penyelesaian	3,63
		U1	Persyaratan	3,55

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan e-SKM (Foto-Foto Pelaksanaan e-SKM)





PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
KECAMATAN PETAK MALAI
Jl. Baraoi.No.1 Kode Pos : 74459
Tumbang Baraoi

KEPUTUSAN CAMAT PETAK MALAI KABUPATEN KATINGAN
NOMOR: 800.1.5.3/06/KPTS-PM/III/TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PETAK MALAI KABUPATEN KATINGAN

KECAMATAN PETAK MALAI 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 Kecamatan Petak Malai 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 Kecamatan Petak Malai 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 PETAK MALAI TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN PETAK MALAI KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan;
- b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah

- 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 Kecamatan Petak Malai 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 Maret 2025


CAMAT PETAK MALAI
ANDREW SANTO M, SH

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 PETAK MALAI
KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 800.1.5.3/22/KPTS-PM/X/2025
TAHUN 2025
TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PETAK MALAI
KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PETAK MALAI KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Camat Petak Malai	Pengarah
2.	Sekretaris Kecamatan Petak Malai	Ketua
3.	Kasi Pelayanan Informasi dan Penggaduan	Sekretaris
4.	PRANTIO Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP 1977011220100110006	Anggota
5.	SIWUH IRAWAN Penata Muda/IX NIPPPK 199708192025211005	Anggota
6.	SARIUS Penata Muda/IX NIPPPK 199212102025211024	Anggota
7.	SETIAWAN Pengatur Tingkat I (II/b) NIP 1971082220100110003	Anggota
8.	MURIS Pengatur Muda/V NIPPPK 197006122025211009	Anggota
9.	ASER Pengatur Tingkat (II/d) NIP 197009112009061002	Anggota
10.	OBBIE ESSER, SE Penata Muda (III/a) NIP 19850810201411002	Anggota
11.	APRIYANI MERLIANA,A.MD NIPPPK 198904242025212017 NIP 19961127 202421 2 005	Anggota Sekretariat
12.	JULIA ROSE Penata Muda (III/a)	Anggota