

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)



**KANTOR KECAMATAN SANGASANGA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 2025**

BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	14
2.4 Tren Nilai SKM	16
BAB III	17
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	17
BAB IV.....	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner Manual	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	17

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Kantor Kecamatan Sangasanga menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara Mandiri oleh Kantor Kecamatan Sangasanga. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kukar yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Sangasanga yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu selama 1 tahun . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 bulan dengan rentang Waktu :

1. Januari sampai dengan September menggunakan Aplikasi Survei Kukar
2. Periode 1 – 31 Oktober menggunakan google form dengan 16 Pertanyaan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan :

1. Periode Januari – September sebanyak 1.821 orang
2. Periode 1 sampai dengan 31 Oktober sebanyak 137 orang

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan ada 2 metode Analisis yang digunakan yaitu

2.1.1. Aplikasi Survei Kukar dengan nilai yang diperoleh yaitu 1. 821 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1092	59.97%
		Perempuan	729	40.03%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	17	0.93%
		SD/Sederajat	137	7.52%
		SMP/Sederajat	169	9.28%
		SMA/Sederajat	1356	74.46%
		D 1	12	0.66%
		D 2	1	0.05%
		D 3	43	2.36%
		S 1	80	4.39%
		D IV	1	0.05%
		S2	5	0.27%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	6	0.33%
		TNI	0	0%
		Swasta	80	4.39%
		Wirausaha	22	1.21%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja	0	0%
		Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.1.2. Google Form dengan nilai yang diperoleh yaitu 137 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

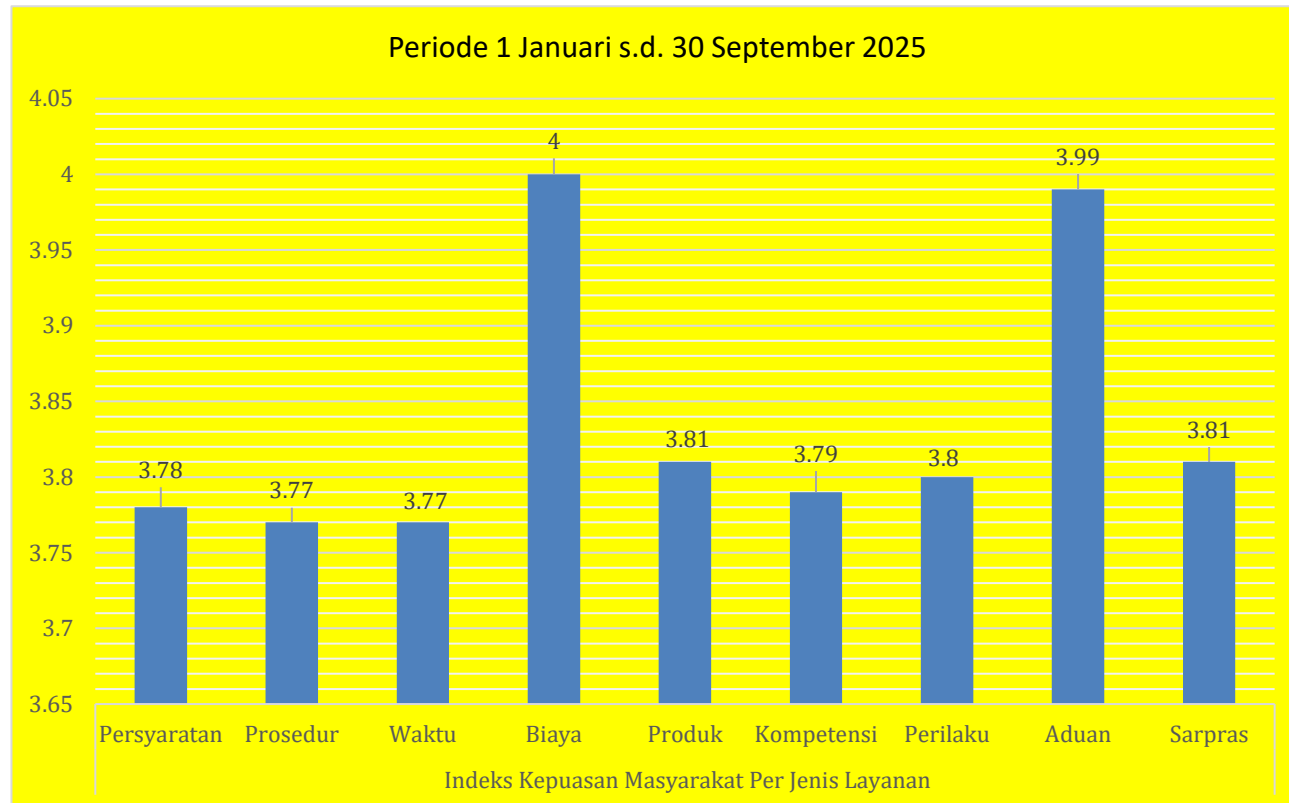
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	80	58.39%
		Perempuan	57	41.61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.73%
		SD/Sederajat	11	8.03%
		SMP/Sederajat	12	8.76%
		SMA/Sederajat	102	74.45%
		D 1/D2/D3	4	5.11%
		D 4/S1	7	0.05%
		D 3	43	2.36%
		S 1	80	4.39%
		S 3	1	0.05%
3	Pekerjaan	ASN	6	0.33%
		TNI	0	0%
		Swasta	80	4.39%
		Wirausaha	22	1.21%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja	0	0%
		Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

2.2.2 Aplikasi Survei Kukar

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan AK. I	123	3,98	3,98	3,97	4	4	3,98	3,99	4	4	99,73
2	Penerbitan KK	344	3,99	3,99	3,99	4	3,99	3,99	3,99	4	3,99	99,84
3	Pelayanan Rekam dan Cetak KTP-EL	303	3,97	3,98	3,96	4	3,99	3,97	3,98	4	3,98	99,52
4	Pelayana Penerbitan SKPT	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
5	Pelayanan Legalisasi Ahli Waris	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
6	Pelayanan Legalisasi SKCK	50	3,98	4	3,94	4	4	3,96	3,96	4	3,98	99,5
7	Rekomendasi Petani, Nelayan dan Ternak	2	4	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	4	4	93,06
8	Pelayanan Pengantar Nikah	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
9	Pelayanan Legalisir Dokumen	200	3,97	4	4	4	4	4	4	4	4	99,92
10	Pelayanan Aktivasi IKD	32	3,84	3,84	3,81	4	3,91	3,91	3,88	3,91	3,91	97,22
11	Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
12	Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Pelayanan Rekomendasi Bansos dan Hibah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Pelayanan Rekomendasi Permohonan Bantuan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			3,78	3,77	3,77	4	3,81	3,79	3,8	3,99	3,81	95,85
IKM Unit Layanan			95,85									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik									

Gambar 1. Grafik Hasil Analisis Survei IKM Aplikasi Survei Kukar



2.2.3. Google Form

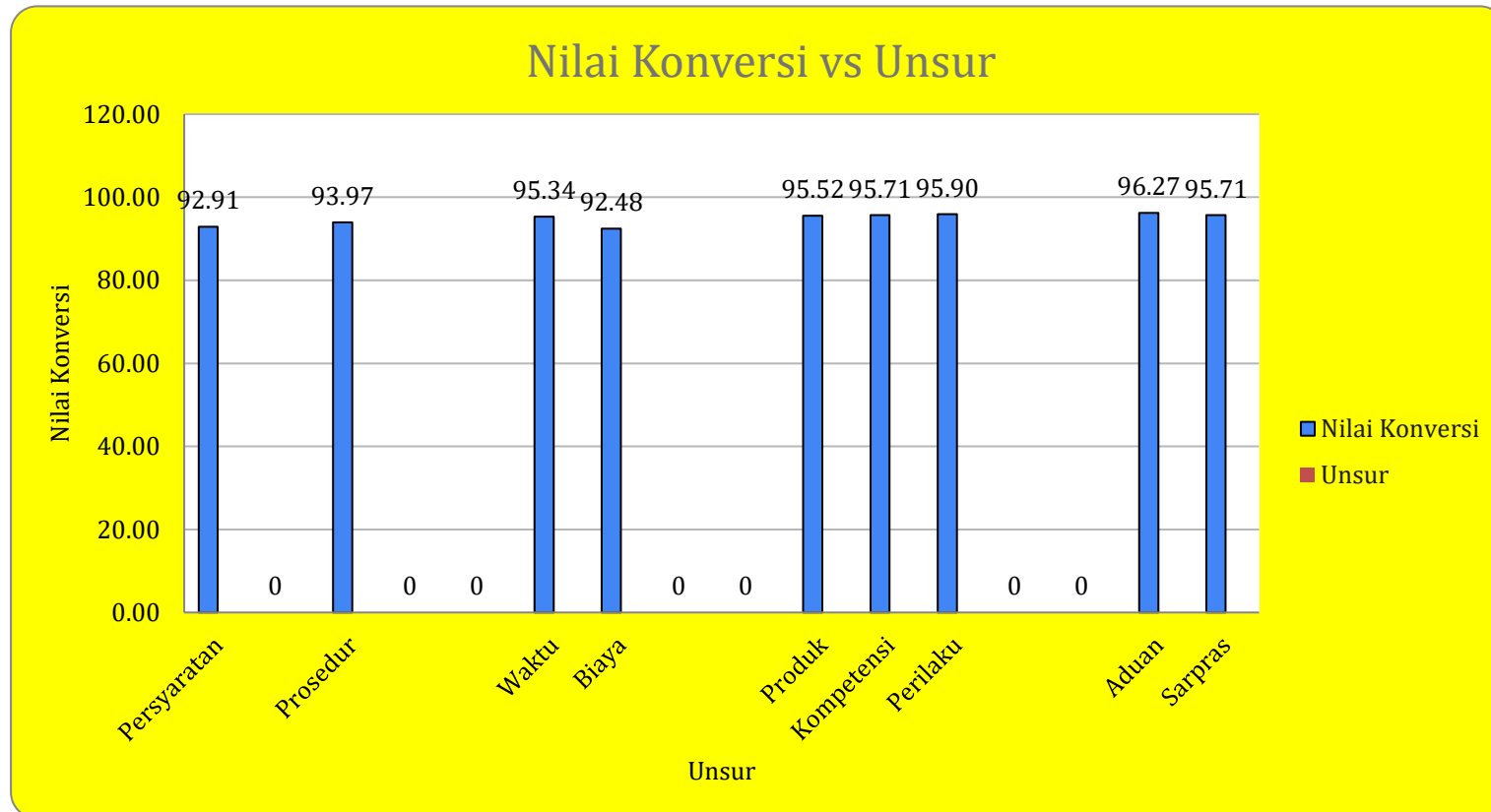
No.	Jenis Layanan	Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku			Aduan	Sapras
		P1	P2	P3	P4	P5		P7	P8	P9			P12	P13	P14		
1	Dispensasi Nikah Muslim	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4
6	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	1	4	4
9	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Surat Keterangan Pindah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4
12	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Pelayanan Penerbitan Ak 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Pelayanan Penerbitan Ak 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Pelayanan Legalisasi Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Pelayanan Legalisasi Ahli Waris	1	1	1	1	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4
31	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Pelayanan Legalisasi Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

36	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Pelayanan Legalisasi Skck	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1
48	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	1	1	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4
71	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Surat Keterangan Pindah	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Pelayanan Legalisasi Skck	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

76	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Pelayanan Legalisasi Skck	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Pelayanan Legalisasi Skck	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Pelayanan Legalisasi Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Pelayanan Legalisasi Skck	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Pelayanan Legalisasi Skck	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
107	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-EI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Pelayanan Penerbitan Ak 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

116	Pelayanan Legalisasi Skck	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Izin Usaha Mikro Kecil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Pelayanan Legalisasi Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Pelayanan Legalisasi Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Pelayanan Legalisasi Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Pelayanan Legalisasi Skck	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Pelayanan Penerbitan Ak 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Kematian	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Pelayanan Rekam Dan Cetak Ktp-Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai Pertanyaan		507	513	514	515	518	523	498	510	515	524	525	528	525	525	528	525
Nilai Perunsur		3.70	3.74	3.75	3.76	3.78	3.82	3.64	3.72	3.76	3.82	3.83	3.85	3.83	3.83	3.85	3.83
Kategori Per Unsur		A		A			A	A			A	A	A			A	A
IKM OPP		3.7991															
IKM Konversi OPP		94.98															
Mutu Layanan		A															

Gambar 1. Grafik Hasil Analisis Survei IKM Google Form



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

2.3.1. Analisis dari hasil analisis data SKM dari Aplikasi Survei Kukar , Periode Januari – September kami mengidentifikasi bahwa aspek prosedur dan waktu merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur dan waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,77. Tetapi nilai ini masih masuk dalam kategori sangat baik.

2.3.2. Analisis dari hasil Survei menggunakan Google Form kami mengidentifikasi bahwa aspek Persyaratan dan Biaya merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah 3,70 dan Biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 3,64.

Berdasarkan evaluasi, saran dan masukan dari hasil Analisis Survei kukar maupun google form terdapat 2 unsur terendah unsur terendah tetapi masih dalam batas nilai yang baik karena masuk dalam kategori **sangat baik** namun pemerintah kecamatan Sangasanga akan tetap berupaya melakukan perbaikan sehingga kualitas Pelayanan dapat lebih ditingkatkan sehingga mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Agar pelayanan dapat lebih maksimal maka akan melakukan langkah langkah , sebagai berikut :

- Persyaratan akan dievaluasi ulang dan akan disesuaikan dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan.
- Biaya termasuk hal terendah yang akan dievaluasi kembali karena pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan gratis .
- Perlunya penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik untuk mereviu kembali Standar Pelayanan .

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan , waktu pelayanan, persyaratan layanan dan untuk biaya akan dievaluasi ulang . Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	• Melakukan Evaluasi terkait persyaratan pelayanan	Maret 2025	Bidang Pelayanan
		• Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	April 2025	
2	Biaya	• Melakukan Evaluasi terkait dengan biaya	Maret 2025	Bidang Pelayanan
		• Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	April 2025	

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Sangasanga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Sangasanga telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Kecamatan Sangasanga periode Juli – Oktober 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli – Oktober 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,82
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,81
3	Waktu Penyelesaian	3,84
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,88
6	Kompetensi Pelaksana	3,85
7	Perilaku Pelaksana	3,86
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99
9	Sarana dan Prasarana	3,88

Melihat dari pada data di atas, dapat terlihat 3 unsur yang nilainya lebih rendah dari unsur yang lainnya, diantaranya pertama Sistem, Mekanisme dan prosedur , kedua Persyaratan dan ketiga Waktu Penyelesaian . Namun ke 3 unsur masih dalam kategori **sangat baik** , namun pemerintah kecamatan Sangasanga akan tetap berupaya melakukan perbaikan sehingga kualitas Pelayanan dapat lebih ditingkatkan. Kantor Kecamatan Sangasanga telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Juli – Oktober 2024 Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penambahan Petugas dibagian Front Office	Sudah	Penambahan/ diperbantukan 1 orang diambil dari bagian Kessos .	Ada Terlampir
2	Pelatihan Service Exellent	Belum	Tidak dilaksanakan karena anggaran untuk kegiatan service exellent tahun 2025 dipangkas karena ada rasionalisasi .	-
3	Persyaratan dari setiap jenis layanan akan diupayakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, dan adanya brosur terkait persyaratan dari setiap jenis layanan.	sudah	Tersedianya brosur layanan	Ada Terlampir
4	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan sehingga sesuai dengan SP yang ada.	Sudah	Monitoring melalui Kasi terkait prosedur layanan dan ada perubahan pada standar pelayanan terkait prosedur, persyaratan dan waktu pelayanan. Dimana perubahan ini akan diadakan FKP kembali di tahun 2026.	Ada terlampir

BAB IV

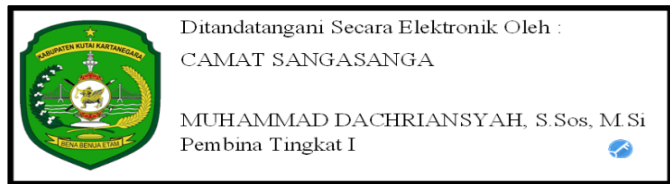
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September dan periode bulan Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 1955 orang mengisi SKM dari 2 sumber yaitu Aplikasi Survei Kukar dan Google Form pada Kantor Camat Sangasanga di tahun 2025. Layanan Rekam dan Cetak KTP – EI menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 367 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Sangasanga secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan **nilai SKM 95,41**. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Camat Sangasanga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan dan Biaya.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kantor Camat Sangasanga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pelatihan Service Excellent untuk bagian Front office tahun 2025 tidak bisa dilaksanakan karena adanya rasionalisasi anggaran pemerintah kabupaten Kutai Kartanegara dan anggaran untuk kegiatan service Excellent ini dipangkas.

Secara Keseluruhan hasil pencapaian dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kecamatan Sangasanga merupakan gambaran dari Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan kepada Masyarakat sudah baik .

Sangasanga, 26 November 2025



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

CAMAT SANGASANGA

MUHAMMAD DACHRIANSYAH, S.Sos, M.Si
Pembina Tingkat I

LAMPIRAN

1. Kuesioner Manual

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Tanggal Survey : Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00
NO. REG STATISTIK : V-22.6403.015 ☐ 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin : ☐ L / ☐ P Usia = Tahun

Pendidikan : ☐ 1 SD ☐ 2 SMP ☐ 3 SMA ☐ 4 S1 ☐ 5 S2 ☐ 6 S3

Pekerjaan : ☐ 1 PNS ☐ 4 SWASTA
☐ 2 TNI ☐ 5 WIRUSAHA
☐ 3 POLRI ☐ 6

Jenis layanan yang diterima : ☐ 1. Kartu Keluarga ☐ 5. Ahli Waris ☐ 9. Ijin Keramaian
☐ 2. E - KTP ☐ 6. SKPT ☐ 10. Rekom Petani/Nelayan
☐ 3. Surat Pindah ☐ 7. SKCK ☐ 11. Rekomen. Bantuan
☐ 4. AK. I ☐ 8. Legalisasi ☐ 12. (lainnya)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah.	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat.	1	a. Buruk.	1
b. Kurang cepat.	2	b. Cukup.	2
c. Cepat.	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat.	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada.	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai	4		

Kritik dan Saran :

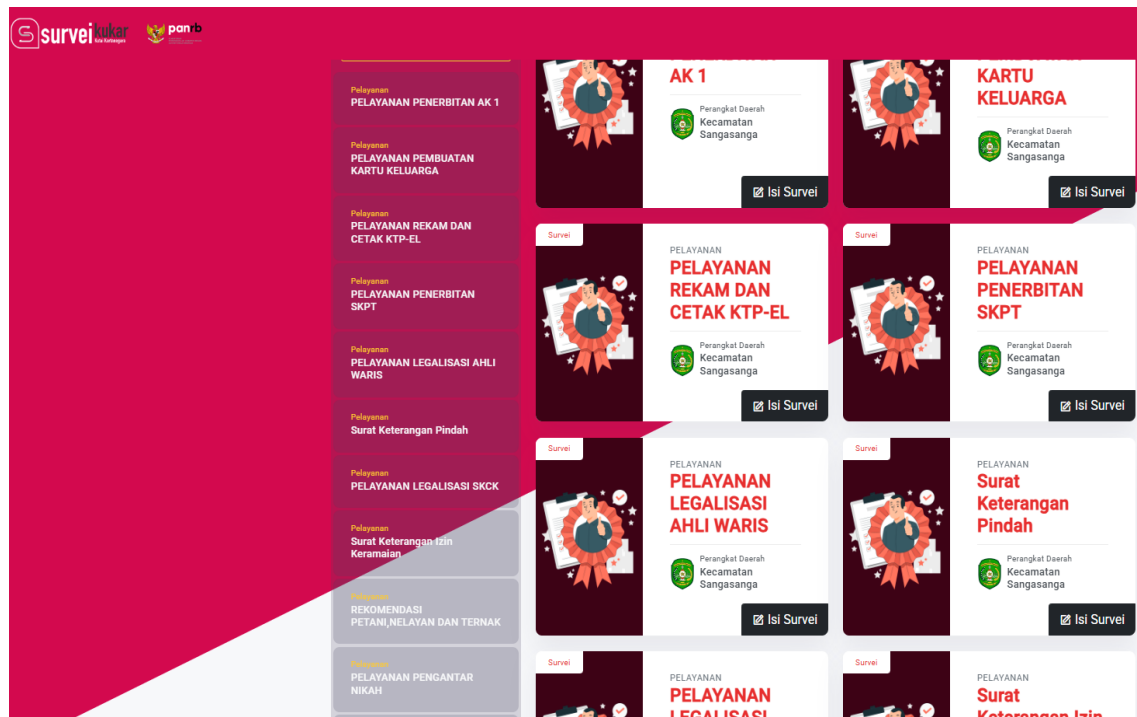
.....

.....

.....

.....

2. Kuesioner di Aplikasi Survei Kukar



Data Yang Anda Masukkan Akan Dijamin Kerahasiaannya.

Nama *

Nomor Handphone *

Jenis Kelamin *

Usia *

Pendidikan *

Pekerjaan

3. Hasil Pengolahan SKM

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SANGASANGA
PERIODE JANUARI S/D SEPTEMBER 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA RATA	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.78	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.77	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.77	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.81	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.79	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.8	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.99	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.81	Sangat Baik
IKM MUTU PELAYANAN		95,85	
MUTU PELAYAN SANGAT BAIK			

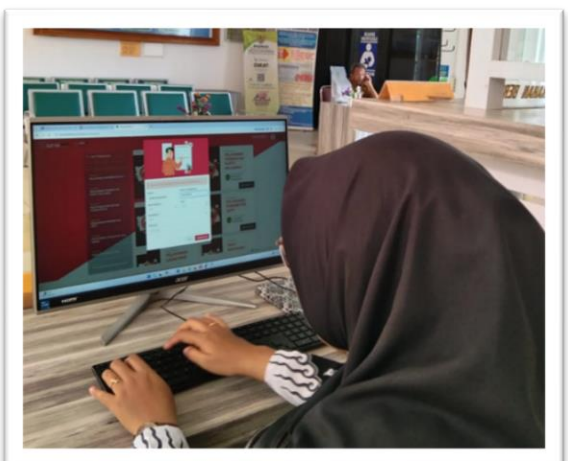
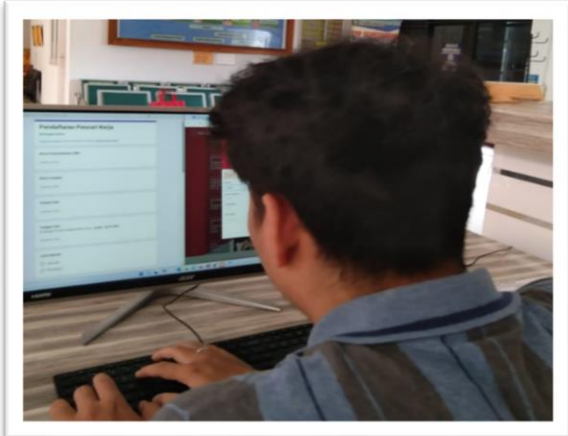
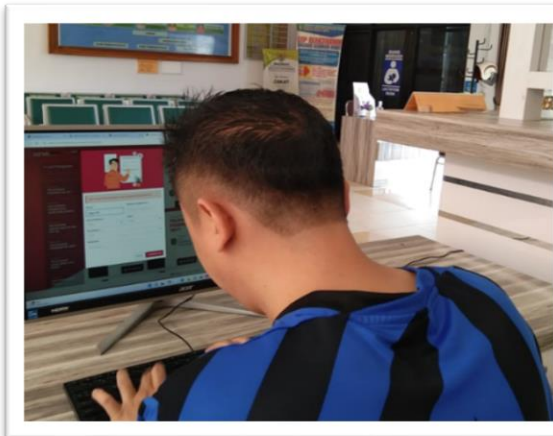
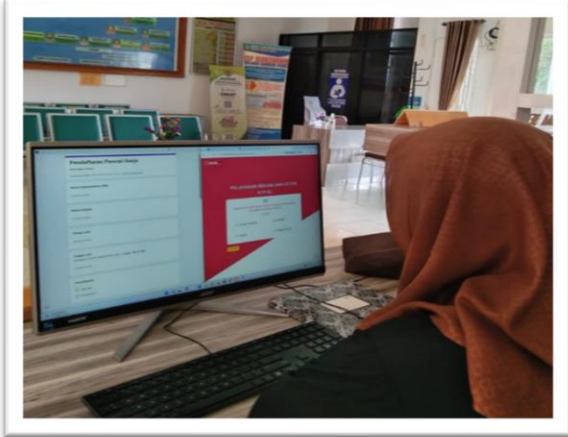
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SANGASANGA
PERIODE 01 SD 31 OKTOBER 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA RATA	MUTU
P1/P2	Persyaratan	3.72	Sangat Baik
P3/P4/P5	Prosedur Pelayanan	3.76	Sangat Baik
P6	Waktu	3.81	Sangat Baik
P7/P8/P9	Biaya	3.7	Sangat Baik
P10	Produk	3.81	Sangat Baik
P11	Kompetensi	3.79	Sangat Baik
P12/P13/P14	Perilaku	3.8	Sangat Baik
P15	Aduan	3.99	Sangat Baik
P16	Sarana dan Prasarana	3.81	Sangat Baik
IKM MUTU PELAYANAN		94,87	
MUTU PELAYAN A (SANGAT BAIK)			

GABUNGAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SANGASANGA
PERIODE JANUARI SD/SEPTEMBER DAN 01 SD 31 OKTOBER 2025

IKM MUTU PELAYANAN	RATA RATA	MUTU
PERIODE JANUARI S/D SEPTEMBER 2025	95,85	
PERIODE 1 SD 31 OKTOBER 2025	94,87	
NILAI IKM GABUNGAN	95,36	
MUTU PELAYANAN A (SANGAT BAIK)		

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



5. Dokumen Rencana Tindak lanjut SKM 2025

Petugas baru yang diperbantukan di Front Office
Erlin Fahrudin Nur, S.E.



Evaluasi SKM Bersama Kasi



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN SANGASANGA
 ALAMAT: RT. 001, JALAN KEMERDEKAAN NO. 101, DESA KEMERDEKAAN

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN DAN PEMERIKSAAN POKOK KECAMATAN SANGASANGA



Selamat Datang

PELAYANAN PENGADUAN DAN PEMERIKSAAN POKOK KECAMATAN SANGASANGA

Moto:
 BERKUALITAS, BERKEMAJUAN, BERKEADILAN, BERKELANCAHAN

Visi:
 BERKUALITAS, BERKEMAJUAN, BERKEADILAN, BERKELANCAHAN

Misi:
 1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
 2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
 3. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
 4. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
 5. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
 6. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
 7. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
 Nomor : 07 Tahun 2021
 Tanggal : 17 Januari 2021

ALUR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN SANGASANGA



PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
 Nomor : 07 Tahun 2021
 Tanggal : 17 Januari 2021

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
 Nomor : 07 Tahun 2021
 Tanggal : 17 Januari 2021

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
 Nomor : 07 Tahun 2021
 Tanggal : 17 Januari 2021

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
 Nomor : 07 Tahun 2021
 Tanggal : 17 Januari 2021

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
 Nomor : 07 Tahun 2021
 Tanggal : 17 Januari 2021

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
 Nomor : 07 Tahun 2021
 Tanggal : 17 Januari 2021

PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
 Nomor : 07 Tahun 2021
 Tanggal : 17 Januari 2021

6. Dokumen SK Tim Survei



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KECAMATAN SANGASANGA
Jl. Merdeka-Kartanegara, Balikpapan, Kaltim. 75135 Telp. (0541) 671505 Fax. (0541) 75254 http://www.sangasangkakutai.kartanegara.kab.go.id

Nomor : B- 035/ KC. SS/SK. Camat/500.14.3/01/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA .

CAMAT SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA,

Menimbang :

- Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan **Camat Sangasanga** tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Pemerintah Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

Meningat :

- ~~Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);~~
- ~~Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);~~
- ~~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~~

diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2016 Nomor 73) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 Nomor 153);
7. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Kecamatan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut:
- a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 - b. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
 - c. Menerapkan teknik survei; dan
 - d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

- KETIGA : Tim dalam melaksanakan tugas harus senantiasa berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan secara berkala dan berjenjang melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
- KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya, kecuali terjadi perubahan atas keputusan ini.

Ditetapkan di : Sangasanga
Pada tanggal : 20 Januari 2025



CAMAT SANGASANGA,

MUHAMMAD DACHRIANSYAH, S.Sos., M.Si
NIP. 196807051988031005

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Bupati Kutai Kartanegara di Tenggarong
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara di Tenggarong
3. Masing masing anggota Tim
4. Arsip