



Kabupaten Lamandau

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga
melayani
bangsa

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

PERIODE JANUARI - JULI



KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA BUKIT
HIBUL, NANGA BULIK KECAMATAN BULIK
KABUPATEN LAMANDAU PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH 74662

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.5 Batasan Pengertian	4
BAB II. PELAKSANAAN DAN PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.2 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
BAB IV. KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
➤ Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP	13



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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Lamandau, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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
- Peraturan Daerah Kabupaten Lamandau Nomor 15 Tahun 2015 tentang pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Lamandau.

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 sebagai sarana pengawasan terhadap kinerja pelayanan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

1.4 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**

Hal survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 Batas Pengertian

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparat/unit penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka.
3. Unit Penyelenggara Pelayanan adalah Perangkat Daerah tertentu di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamandau yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
5. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparat pemerintah Kabupaten Lamandau yang menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparat penyelenggara pelayanan publik.



7. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN DAN PENGUMPULAN DATA SKM

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Lamandau mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kabupaten Lamandau Nomor : 061/ 07 /II/ORG/2025 perihal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 kepada Unit Penyelenggara Pelayanan. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa Perangkat Daerah dan UPTD khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM.

2.1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Lamandau Tahun 2025 Semester 1 dilakukan pada Perangkat Daerah, UPTD dan BUMD yang melaksanakan Pelayanan Publik dengan jumlah 12 (Dua Belas) Instansi Pelayanan Publik, dengan daftar sebagai berikut :

- 1) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamandau,
- 2) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lamandau
- 3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Lamandau,
- 4) Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamandau
- 5) Dinas Sosial Kabupaten Lamandau
- 6) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Daerah
- 7) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kabupaten Lamandau
- 8) Puskesmas Bulik
- 9) Puskesmas Arga Mulya
- 10) Puskesmas Delang
- 11) Puskesmas Kinipan
- 12) Puskesmas Sematu Jaya



Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap UPP di kabupaten Lamandau secara menyeluruh, dilakukan perubahan lokasi survei setiap tahunnya. Pada Semester I Tahun 2025 ini telah ditetapkan ada 12 lokus SKM

Dengan adanya perubahan lokus sebagaimana dimaksud, maka akan mempengaruhi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamandau yang cenderung stagnan, namun diharapkan dapat dampak positif untuk mengetahui kelemahan setiap UPP agar dilakukan perbaikan dan pembinaan kedepannya.

2.2. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Lamandau Tahun 2025 dijadwalkan sebagai berikut :

- a) Sosialisasi dan Penyampaian Kusioner pada Instansi Pelayanan Publik Kabupaten Lamandau, bulan Januari 2025
- b) Pelaksanaan SKM Semester I, bulan Januari – Juni 2025
- c) Pengumpulan, rekapitulasi dan Penyusunan Laporan UPP, bulan Juli
- d) Pengumpulan, rekapitulasi dan Penyusunan Laporan SKM Semester I, bulan Juli 2025



BAB III.

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1.	DISDUKCAPIL	86	87	88	88	87	88	90	89	97	88,60	A (Sangat Baik)	100	Manual	-	-	100%
2.	BPKPD	83	83	82	85	83	84	84	84	92	84,30	B (Baik)	133	Manual	-	-	
3.	RSUD	80	80	78	78	78	81	82	76	89	80,05	B (Baik)	150	Manual	1. Ketepatan Waktu Pelayanan 2. Kewajaran Biaya Pelayanan 3. Kesesuaian Produk pelayanan dengan hasil pelayanan 4. Kualitas sarana dan prasarana	➤ Ketepatan waktu petugas pelayanan ➤ SOP Waktu pelayanan ➤ Publikasi biaya pelayanan ➤ Peningkatan kualitas SDM tenaga medis ➤ Peningkatan sarana dan prasarana yang sudah tidak layak,	80%
4.	DPMPTSP	89	90	90	88	93	91	93	91	98	91,18	A (Sangat Baik))	110	Manual	-	-	90%
5.	DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP	91	91	89	90	92	93	98	93	100	92,77	A (Sangat Baik)	30	Manual	1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Layanan 2. Ketepatan Waktu Pelayanan 3. Kualitas sarana dan prasarana	➤ Publikasi persyaratan yang harus disiapkan pengguna layanan secara luas ➤ Ketepatan waktu petugas pelayanan ➤ SOP Waktu pelayanan ➤ Penyusunan Standar Pelayanan ➤ Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan	80%



No	Unit Pelayanan Publik	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																➢ Waktu Pelayanan Agar Lebih di Tingkatkan	
6.	DINAS SOSIAL	76	76	77	78	77	78	79	78	99	79,49	B (Baik)	48	Manual	1. Kesesuaian Persyaratan dengan Produk Layanan 2. Kecepatan waktu pelayanan 3. Sesesuaian Standar Pelayanan dengan hasil layanan 4. Kualitas sarana dan prasarana	➢ Publikasi Standar Pelayanan ➢ Peningkatan Ketepatan waktu petugas pelayanan ➢ SOP waktu pelayanan ➢ Penerapan Standar Pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat ➢ Peningkatan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan	
7.	PDAM	80	83	85	95	78	83	85	88	75	77,51	B (Baik)	90	Manual	1. Kesesuaian Produk layanan dengan Standar Pelayanan 2. Kualitas sarana dan prasarana	➢ Publikasi persyaratan yang harus disiapkan pengguna layanan secara luas ➢ Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan	80%
8.	PUSKESMAS BULIK	84	87	87	86	87	85	88	87	91	86,67	B (Baik)	150	Manual	1. Kecepatan waktu pelayanan	➢ Penyusunan SOP standar waktu pelayanan ➢ Penerapan Standar Pelayanan	80%
9.	PUSKESMAS ARGA MULYA	86	87	84	85	84	88	89	86	95	87,35	B (Baik)	50	Manual			
10.	PUSKESMAS SEMATU JAYA	82	81	77	81	81	83	82	78	90	81,40	B (Baik)	150	Manual	- Kecepatan waktu pelayanan	- Membuat sop agar efesiansi waktu tercapai	



No	Unit Pelayanan Publik	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
11.	PUSKESMAS KINIPAN	83	81	83	84	82	85	81	79	87	82,67	B (Baik)	158	Manual	- Maklumat pelayanan	➤ Membuat maklumat pelayanan sesuai dengan janji dan komitmen puskesmas sesuai dengan standart yang di tetapkan	100%
12.	PUSKESMAS DELANG	77	76	77	79	80	79	80	69	81	77,45	B (Baik)	100	Manual	1. Kemudahan Prosedur Pelayanan 2. Kecepatan waktu pelayanan 3. Kopetensi Petugas Pelayanan 4. Maklumat pelayanan 5. Kualitas Sarana dan Prasarana	➤ Membuat dan publikasi SOP setiap jenis Pelayanan ➤ Peningkatan Ketepatan waktu petugas pelayanan ➤ Peningkatan Kualitas Petugas Pelayanan ➤ Membuat maklumat pelayanan sesuai dengan janji dan komitmen puskesmas sesuai dengan standart yang di tetapkan ➤ Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan	80%
	Rata-rata Kabupaten Lamandau	83	84	83	85	84	85	86	83	91	84,78	B (BAIK)	1.269	-	-	-	%

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Lamandau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan graifk di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan public di Kabupaten Lamandau. pada semester 1 tahun 2025 meningkat.

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Lamandau, secara umum berada pada tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM rata-rata lokus SKM mencapai 84,78. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Semester I Tahun 2025 mengalami peningkatan kinerja dari tahun 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi yang sudah dilakukan sebanyak 12 Unit Penyelenggara Pelayanan, bahwa UPP telah melaksanakan survei dan menyampaikan laporan sebagai bahan evaluasi dalam Upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lamandau
3. Dari seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Nanga Bulik, Agustus 2025

An. BUPATI LAMANDAU
Sekretaris Daerah
Kabupaten Lamandau,



MUHAMAD IRWANSYAH, SP, MP
Pembina Utama Muda
NIP. 19771027 200312 1 001



LAMPIRAN I :

BUKTI DUKUNG LAPORAN PELAKSANAAN SKM PADA MASING - MASING UPP

No	NAMA UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1.	DISDUKCAPIL	https://drive.google.com/open?id=19zUSPWHcF-7h1K2PrWT_LKEUiX36UiPg&usp=drive_fs
2.	BPKPD	https://drive.google.com/open?id=19PQ12MgEBBwCsGQoUqptETL0PepLTFso&usp=drive_fs
3.	RSUD	https://drive.google.com/open?id=1A-G_JP8tQKPRNyujw-DDNHRMt4U6lgF&usp=drive_fs
4.	DPMPTSP	https://drive.google.com/open?id=19zo4gZNM4GBu5thoFawQHjpKGlVJ1mrX&usp=drive_fs
5.	DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP	https://drive.google.com/open?id=19wpwYY4an8QyaNRt_2VGEOdQ200Sbqs&usp=drive_fs
6.	DINAS SOSIAL	https://drive.google.com/open?id=19x2fmWI5bGYIOzE_yJoC98-1vDgKc5WD&usp=drive_fs
7.	PDAM	https://drive.google.com/open?id=19zloSDGp1tvjoix1sTZ4dTKGgflK_BMQ&usp=drive_fs
8.	PUSKESMAS BULIK	https://drive.google.com/open?id=19SKydlVcbUHHe0_YR6npkMJX_kCXPhD&usp=drive_fs
9.	PUSKESMAS ARGAMULYA	https://drive.google.com/open?id=19TC27ab0kDOUswNcTicV5j0mCeju4N9v&usp=drive_fs
10.	PUSKESMAS SEMATU JAYA	https://drive.google.com/open?id=19w9V5lcZ7Oc4MtWupu6bZImRbTfA7BPU&usp=drive_fs
11.	PUSKESMAS KINIPAN	https://drive.google.com/open?id=19VYIcUeDNE64UoLyXekmxKm-ItEp7_23&usp=drive_fs
12.	PUSKESMAS DELANG	https://drive.google.com/open?id=19gfyHlpZ1UtOiWmJX26Xoq6b5KdzHKVq&usp=drive_fs