



PEMERINTAH KABUPATEN
KAPUAS HULU

2025



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KANTOR KECAMATAN MENTEBAH



Jalan Lintas Selatan Nomor 54 Bangan Permai Tanjung Intan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada Kantor Kecamatan Mentebah untuk masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Tanjung Intan, Juli 2025

CAMAT MENTEBAH,



ABDUL HASYIM, S.E

Pembina Tingkat I

NIP. 19720421 200003 1 005

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud.....	2
1.3. Tujuan	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai	3
1.5. Dasar Hukum	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN.....	6
2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	6
2.2. Teknik Pemilihan Sampel.....	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden	9
2.4 Teknik Analisis Data.....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	11
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey.....	11
3.2.1 Pengumpulan Data Survei	11
3.2.2 Analisis Data Survei	12
3.2 Pengolahan Data	14
3.2.1 Profil Responden	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
4.1. Kesimpulan.....	26
4.2. Saran.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan.....	8
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	15
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	17
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM.....	18
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan.	20
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur	20
Tabel 3.8	Persyaratan Biaya/Tarif.....	21
Tabel 3.9	Persyaratan Waktu Pelayanan.....	22
Tabel 3.10	Persyaratan Perilaku Pelaksana	20
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana	23
Tabel 3.12	Persyaratan Sarana dan Prasarana	24
Tabel 3.13	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	24
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran	25
Lampiran-Lampiran	iv
1. SK TIM SKM	iv

2. Hasil SKM	vii
3. Publikasi Hasil SKM	xi
4. Form Survey	x

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di

daerah, Kantor Kecamatan Mentebah berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Kantor Kecamatan Mentebah harus proaktif berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

1.2 MAKSUD

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Mentebah adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah

dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik;

- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu.

1.3 TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mentebah Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Kantor Kecamatan Mentebah;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Kecamatan Mentebah;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Kantor Kecamatan Mentebah.

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

1.5 DASAR HUKUM

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;

- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. 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).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970) sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 81 orang dari jumlah 110 populasi penerima layanan

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11
-------------------------------------	---	---	---	---------------	---	------

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times \frac{25}{100}$$

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada table berikut:

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III
**HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 81 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.2.1. Pengumpulan Data Survei

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

1. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-

rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.2.2. Analisis Data Survei

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen

kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
 - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microfoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.2 PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 81 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode Penentuan ukuran sampel Krejcie & Morgan (1970)

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 81 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 3 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 3 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 13 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 14 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 14 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 11 orang, usia 46-50 sebanyak 14 orang, usia 51-55 sebanyak 6 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 3 orang.

Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	3	3,70%
19-25 Tahun	3	3,70%
26-30 Tahun	13	16,05%
31-35 Tahun	14	17,28%
36-40 Tahun	14	17,28%
41-45 Tahun	11	13,58%
46-50 Tahun	14	17,28%
51-55 Tahun	6	7,41%
>56 Tahun	3	3,70%
Jumlah	81 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 81 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 49 orang berjenis kelamin laki-laki dan 32 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	49	60,49%

Wanita	32	39,51%
Jumlah	81 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 81 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 6 orang, SMP sebanyak 12 orang, SMA/SMK sebanyak 36 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 16 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 11 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	6	7.41 %
SMP	12	14.81 %
SMA/SMK	36	44.44 %
D1-D3	16	19.75 %
D4-S1	11	13.58 %
S2-S3	-	- %
Jumlah	81 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 81 responden. Jenis

pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 17 orang, pegawai swasta sebanyak 18 orang, wiraswasta 15 orang, pelajar 2 orang dan sepekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 29 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	17	21.76 %
Pegawai Swasta	18	22.22 %
Wiraswasta	15	18.52 %
Pelajar	2	2.47 %
Lainnya	29	35.80 %
Jumlah	81 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang

harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Kantor Kecamatan Mentebah.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM Kantor Kecamatan Mentebah menunjukkan angka sebesar 81.98% berada pada katagori “baik “ berada pada interval konversi 76.61 – 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM

Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,272	0,363	81,79	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,383	0,375	84,57	Baik
U3	Biaya / Tarif	3,346	0,371	83,64	Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,383	0,375	84,57	Baik
U5	Perilaku Pelaksana	3,346	0,371	83,64	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,272	0,363	81,79	Baik
U7	Sarana & Prasarana	2,914	0,323	72,84	Kurang baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,284	0,365	82,10	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,346	0,371	83,64	Baik
Jumlah		29,543	3,279		
Nilai Konversi		81.98%	Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah Kompetensi Pelaksana, yang menunjukkan kemampuan pelayanan yang baik dari petugas dengan nilai 81.79 (kinerja baik). Semua

responden yang menggunakan jasa pelayanan Kantor Kecamatan Mentebah secara umum tanpa dipungut biaya sepeser pun. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Mentebah tidak pernah mengenakan tarif/biaya terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang. Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada dan tanpa penenaan tarif/biaya.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 72,84 kategori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Berkaitan dengan kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Mentebah sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga dapat mempercepat pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Mentebah sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Kantor Kecamatan Mentebah diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 81.79 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 81 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	59	72.84 %
4.	Sangat sesuai	22	27.16 %
		81	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 84.57 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 81 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00 %
2.	Kurang mudah	1	1.23 %
3.	Mudah	48	59.26 %
4.	Sangat mudah	32	39.51 %
		81	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

3. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 83.64 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 81 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	53	65.43 %
4.	Sangat Sesuai	28	34.57 %
		81	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 84.57 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9
Persyaratan Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Cepat	0	0.00 %
2.	Kurang Cepat	2	2.47 %
3.	Cepat	46	56.79 %
4.	Sangat Cepat	33	40.74 %
		81	100 %

Sumber data diolah (2024)

5. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 83.63 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden, dapat dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini:

Tabel 3.10
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	2	2.47 %
3.	Sesuai	49	60.49 %
4.	Sangat sesuai	30	37.04 %
		81	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 81.79 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0.00 %
2.	Kurang Mampu	0	0.00 %
3.	Mampu	59	72.84 %
4.	Sangat mampu	22	27.16 %
		81	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

7. 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). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 72.84 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00 %
2.	Kurang Baik	17	20.99 %
3.	Baik	54	66.67 %
4.	Sangat Baik	10	12.35 %
		81	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

8. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 82.10 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13
Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0.00 %
2.	Kurang Baik	2	1.23 %
3.	Baik	54	62.96 %
4.	Sangat baik	25	35.80 %
		81	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 83.64 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Mentebah meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 81 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14
Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0.00 %
2.	Kurang Berfungsi	1	2.47 %
3.	Berfungsi	51	66.67 %
4.	Sangat berfungsi	29	30.86 %
		81	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

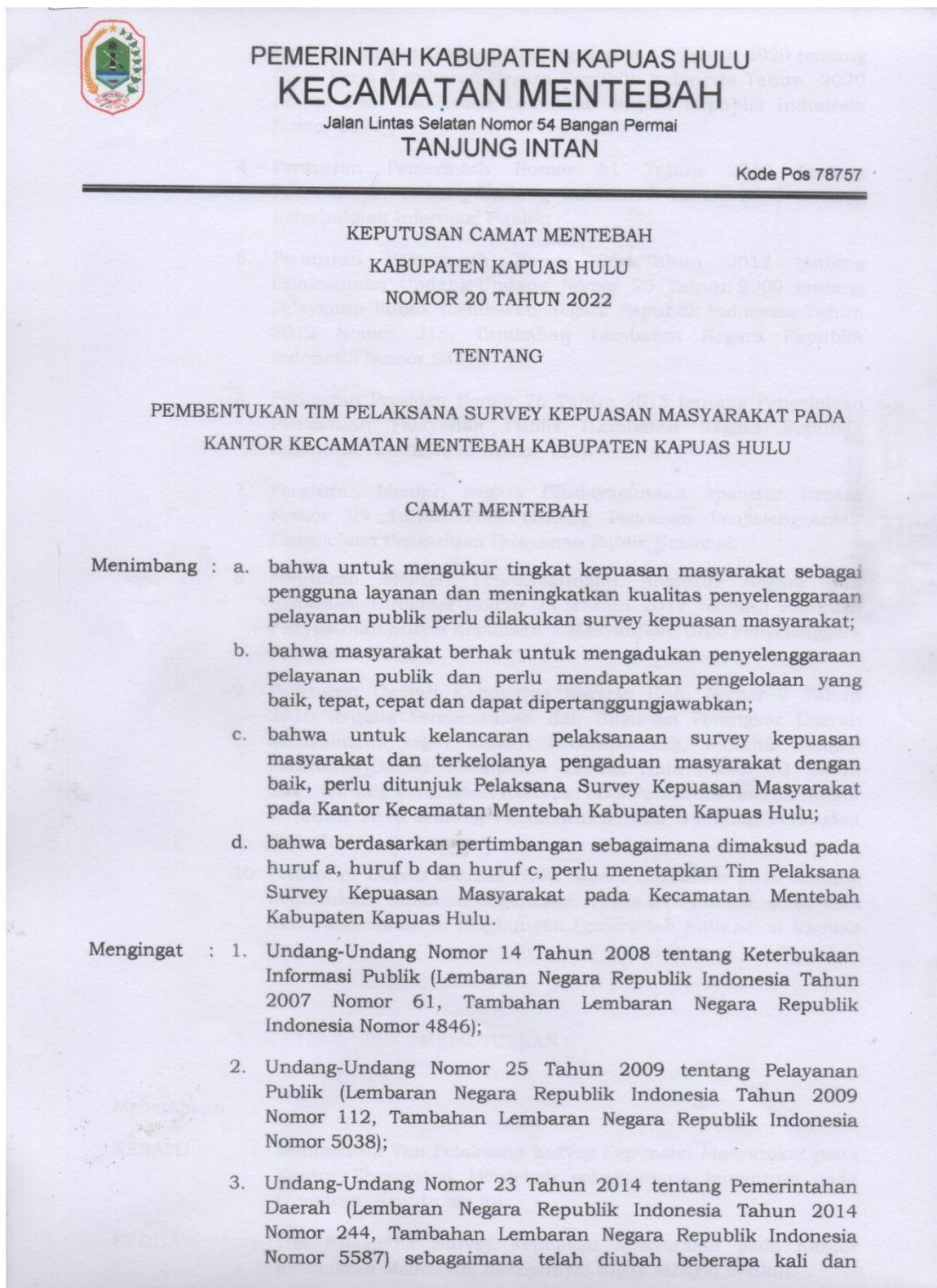
Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Kantor Kecamatan Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah 81.98 (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan

4.2 SARAN

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananpun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK TIM SKM



terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Mentebah sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Mentebah, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menyiapkan, rekapitulasi dan mengolah data kuesioner;
- b. membuat analisis dan menyusun laporan hasil survey kepuasan masyarakat;
- c. mempublikasikan indeks kepuasan masyarakat; dan
- d. melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survey kepuasan masyarakat sesuai target yang telah ditetapkan.

KETIGA : Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Camat Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjung Intan
Pada tanggal : 19 Agustus 2022

CAMAT MENTEBAH,
KECAMATAN
MENTEBAH
JABARUDDIN, S.Sos., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19700915 199803 1 009

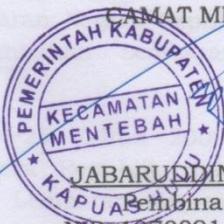
Tembusan Kepada Yth. :

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas Hulu di - Putussibau;
U.p. a. Kepala Bagian Organisasi;
b. Kepala Bagian Hukum;
2. Inspektur Kabupaten Kapuas Hulu di - Putussibau;
3. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN CAMAT MENTEBAH
 KABUPATEN KAPUAS HULU
 NOMOR : 20 TAHUN 2022
 TENTANG
 TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN
 MENTEBAH KABUPATEN KAPUAS HULU

TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
 KANTOR KECAMATAN MENTEBAH
 KABUPATEN KAPUAS HULU

No	NAMA/NIP	PANGKAT GOL/ RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN TIM
1	Jabaruddin, S.Sos., M.Si Nip. 19700915 199803 1 009	Pembina Tingkat I (IV/b)	Camat Mentebah	Penanggung jawab
2	Sekoni, S.Sos Nip. 19711015 200604 1 011	Pembina (IV/a)	Sekretaris Camat Mentebah	Ketua
3	Suharman Nip. 19691206 199103 1 008	Penata (III/c)	Kasubbag Umum dan Aparatur	Sekretaris
4	Sabinus Nikolius .E. Nip. 19791225 200401 1 001	Penata Muda (III/a)	Staf Pengadministrasi Umum	Anggota
5	Sundari Utami, SE Nip. 19960303 202012 2 011	Penata Muda (III/a)	Staf Penyusun Program dan Anggaran dan Pelaporan	Anggota
6	Moh.Solihim Nip. 19690414 201407 1 002	Pengatur Muda Tingkat I (II/c)	Staf Pengadministrasi Kepegawaian	Anggota
7	Agus Santoso, S.Pd		Staf Pemerintahan	Anggota

CAMAT MENTEBAH,

 JABARUDDIN, S.Sos., M.Si
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19700915 199803 1 009

2. Hasil SKM



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR KECAMATAN MENTEBAH
TAHUN 2025
Periode Survei 2025**

NILAI IKM :

81.98

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 81 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 49 ORANG ; P = 32 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
< 18 th : 3 orang	SD / MI : 6 orang	PNS TNI / POLRI : 17 orang
19 – 25 th : 3 orang	SMP / MTs : 12 orang	Peg. Swasta : 18 orang
26 – 30 th : 13 orang	SMA/K/ MA : 36 orang	Wiraswasta/Usahawan: 15 orang
31 – 35 th : 14 orang	D-1/ D-3 : 16 orang	Pelajar/Mahasiswa : 2 orang
36 – 40 th : 14 orang	D-4 / S-1 : 11 orang	Lainnya : 29 orang
41 – 45 th : 11 orang	≥ S-2 : 0 orang	
46 – 50 th : 14 orang		
51 – 55 th : 6 orang		
> 56 th : 3 orang		

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN
PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

