

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
KOTA SURAKARTA  
TAHUN 2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:
6. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
7. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
8. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

9. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
10. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
11. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	02 s.d 14 Januari 2023
2	Pengumpulan Data	16 Januari s.d 25 Maret 2023
3	Pengolahan Data	26 s.d 27 Maret 2023
4	Analisis	28 s.d 30 Maret 2023
5	Penyajian / Pelaporan	31 Maret 2023

## E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 responden.

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

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	42	42%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	33	33%
3	Pendidikan	D3	17	17%
4	Pendidikan	S2	5	5%
5	Pendidikan	SMP/ sederajat	2	2%
6	Pendidikan	SD/ sederajat	1	1%
7	Pekerjaan	Lainnya	45	45%
8	Pekerjaan	Swasta	30	30%
9	Pekerjaan	Wirausaha	22	22%
10	Pekerjaan	PNS	3	3%
11	Jenis Kelamin	L	69	69%
12	Jenis Kelamin	P	31	31%
13	Jenis Layanan	Pelaporan Kerusakan Jalan dan Jembatan	60	60%
14	Jenis Layanan	Layanan lainnya	16	16%
15	Jenis Layanan	Pelaporan Kerusakan atau Permohonan Perbaikan Drainase	13	13%
16	Jenis Layanan	Pelaporan Kejadian Banjir	7	7%
17	Jenis Layanan	Permohonan Penutupan Saluran Air / Pedestrian	3	3%



18	Jenis Layanan	Konsultasi Bidang Penataan Ruang, Bangunan dan Lingkungan	1	1%
----	---------------	---	---	----

### B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.21	3.3	2.87	3.96	2.92	3.04	3.28	3.34	3.2
<b>Kategori</b>	B	B	C	A	C	C	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>80.89 (Baik)</b>								

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Semua layanan di Dinas Pekerjaan Umum sudah bebas biaya
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan B  
Dengan kekuatan Penanganan pengaduan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B  
Dengan kekuatan Prosedur dan mekanisme layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan C  
Dengan kelemahan banyaknya permintaan laporan perbaikan fasilitas umum menyebabkan tidak semua laporan bisa segera tertangani dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Perlu dilakukan koordinasi dengan stakeholder terkait untuk bersama meningkatkan waktu penyelesaian layanan
2. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan C  
Dengan kelemahan Banyak fasilitas umum yang rusak dan dicuri oleh oknum tidak bertanggungjawab karena kurangnya pengawasan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan cek berkala di lokasi secara berkala oleh petugas berwenang agar meningkatkan pengawasan dan memantau kawasan yang rawan terjadi kerusakan
3. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan C  
Dengan kelemahan Pekerjaan dari dinas yang dilakukan oleh penyedia jasa / vendor

terkadang kurang memenuhi harapan sehingga pembangunan fasilitas umum misalnya ada yang tidak bertahan lama, hal ini menimbulkan persepsi bahwa dinas kurang kompeten dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan pengecekan kepada para vendor secara ketat dan memberikan sanksi tegas apabila ditemukan ketidaksesuaian spesifikasi

## B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

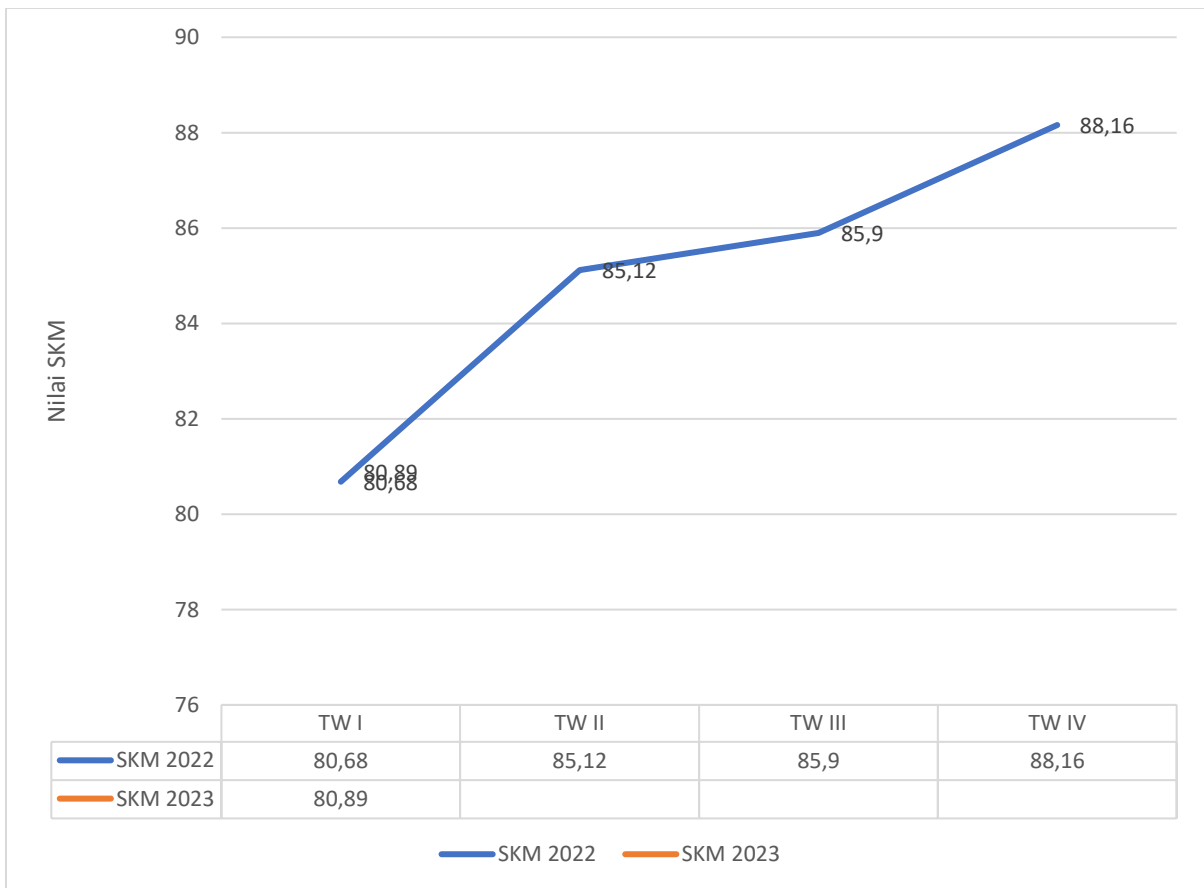
Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tercantum dalam tabel berikut:

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Koordinasi dengan stakeholder terkait peningkatan layanan yang masih menjadi PR	Triwulan II	Bidang terkait
2	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pengecekan secara berkala dan rutin pada semua fasilitas umum yang menjadi kewenangan DPUPR	Triwulan II	Bidang terkait
3	U6. Kompetensi pelaksana	Pengecekan kepada vendor secara rutin terhadap produk yang sudah dibangun agar sesuai dengan spesifikasi	Triwulan II	Bidang terkait

### C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan I pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80.89.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan, U6 Kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.


Surakarta, 30 Maret 2023

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN  
PENATAAN RUANG KOTA SURAKARTA



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

TANGGAL SURVEY

NOMOR RESPONDEN

**IDENTITAS RESPONDEN**

NAMA (OPSIONAL)

USIA

JENIS KELAMIN

PENDIDIKAN

PEKERJAAN

NO WHATSAPP (AKTIF)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan <b>jenis_layanan</b> yang diberikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan <b>jenis_layanan</b> di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan <b>jenis_layanan</b> ?	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan <b>jenis_layanan</b> sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	4 Gratis/Tarif sesuai ketentuan	3 Murah	2 Cukup mahal	1 Sangat mahal
5	Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dimohonkan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	4 Sangat kompeten	3 Kompeten	2 Kurang kompeten	1 Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	4 Sangat sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	1 Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada instansi ini?	4 Sarana pengaduan dikelola dengan baik	3 Sarana pengaduan berfungsi kurang maksimal	2 Ada sarana pengaduan tapi tidak berfungsi	1 Tidak ada sarana pengaduan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Buruk

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

2021 © Proses Bisnis & SOP AP Surakarta

## 2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.21	3.3	2.87	3.96	2.92	3.04	3.28	3.34	3.2
<b>Mutu Kinerja</b>	B	B	C	A	C	C	B	B	B
<b>Prioritas peningkatan kualitas pelayanan</b>	5	7	1	9	2	3	6	8	4

<b>Skor KM Total :</b>		<b>80.89</b>			<b>Baik</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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	