

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV



DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I.....	3
BAB II	6
BAB III	9
BAB IV	11
BAB V	14
LAMPIRAN	15

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 Kota Surakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Surakarta, 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 administrasi/barang/jasa yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta.

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.

Dengan dilakukan SKM dapat 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta, terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang admin yang ditunjuk sebagai pengelola SIJALAK KOAR untuk pemantauan pelaksanaan, pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan serta tindak lanjut hasil SKM.

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 Kota Surakarta 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	06 s.d 08 Oktober 2025
2	Pengumpulan Data	09 Oktober s.d 26 November 2025
3	Pengolahan Data	26 November 2025
4	Analisis	27 s.d 30 November 2025
5	Penyajian / Pelaporan	01 Desember 2025

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 Kota Surakarta 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.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

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

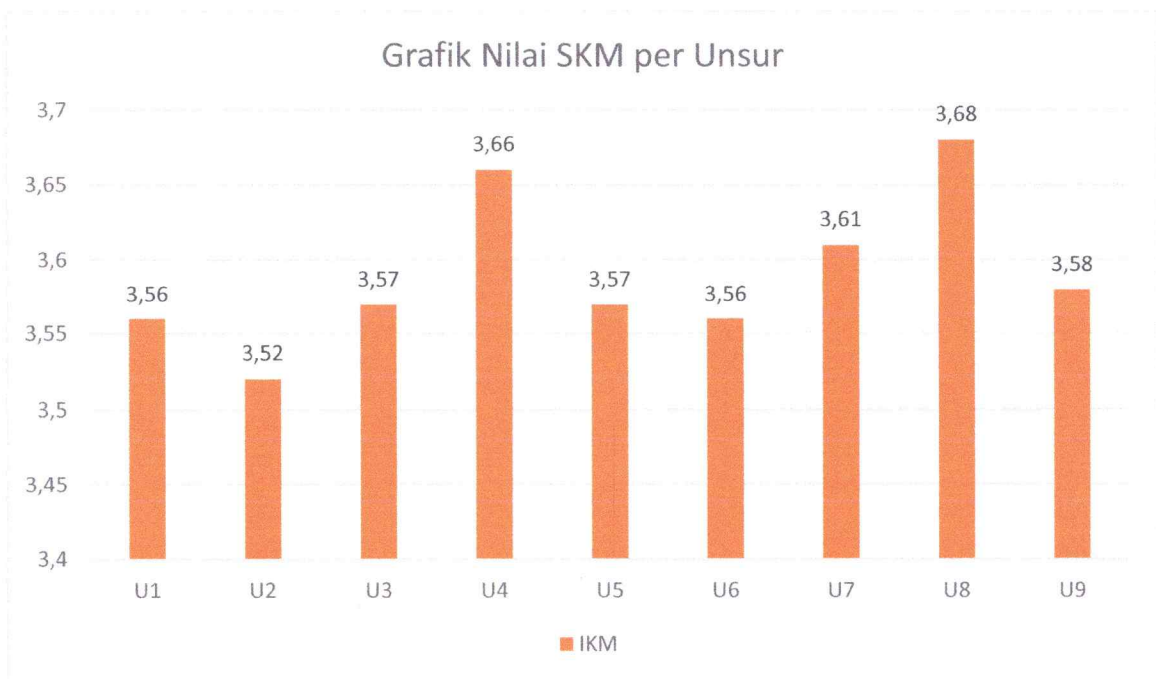
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	72	72%
2	Pendidikan	D3	16	16%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	6	6%
4	Pendidikan	S2	3	3%
5	Pendidikan	SMA/ sederajat	2	2%
6	Pendidikan	D2	1	1%
7	Pekerjaan	Swasta	43	43%
8	Pekerjaan	Wirausaha	27	27%
9	Pekerjaan	PNS	21	21%
10	Pekerjaan	Lainnya	7	7%
11	Pekerjaan	TNI	2	2%
12	Jenis Kelamin	L	64	64%
13	Jenis Kelamin	P	36	36%
14	Jenis Layanan	Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan / SIMBG	39	39%
15	Jenis Layanan	Konsultasi Bidang Penataan Ruang, Bangunan dan Lingkungan	35	35%
16	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	19	19%
17	Jenis Layanan	Pelaporan Kerusakan Jalan dan Jembatan	5	5%
18	Jenis Layanan	Permohonan Sewa Alat Berat	1	1%

19	Jenis Layanan	Pelaporan Kerusakan atau Permohonan Perbaikan Drainase	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
IKM per unsur	3.56	3.52	3.57	3.66	3.57	3.56	3.61	3.68	3.58
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89.75 (Sangat Baik)								



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. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A (3.68)
Dengan kekuatan Penanganan pengaduan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
2. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A (3.66)
Dengan kekuatan Layanan tidak dikenakan biaya, hal ini sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A (3.61)
Dengan kekuatan Petugas sudah menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)

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

1. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B (3.52)
Dengan kelemahan Banyak masyarakat tidak tahu prosedur layanan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan sosialisasi terkait prosedur layanan secara rutin
2. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A (3.56)
Dengan kelemahan Sebagian masyarakat terkadang bingung atau salah dalam melengkapi dokumen dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Publikasikan persyaratan melalui berbagai media (website, media sosial, brosur, loket layanan)
3. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan A (3.56)
Dengan kelemahan Perkembangan regulasi pusat membuat beberapa perubahan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Mengikutsertakan pada pelatihan atau bimtek terkait

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.

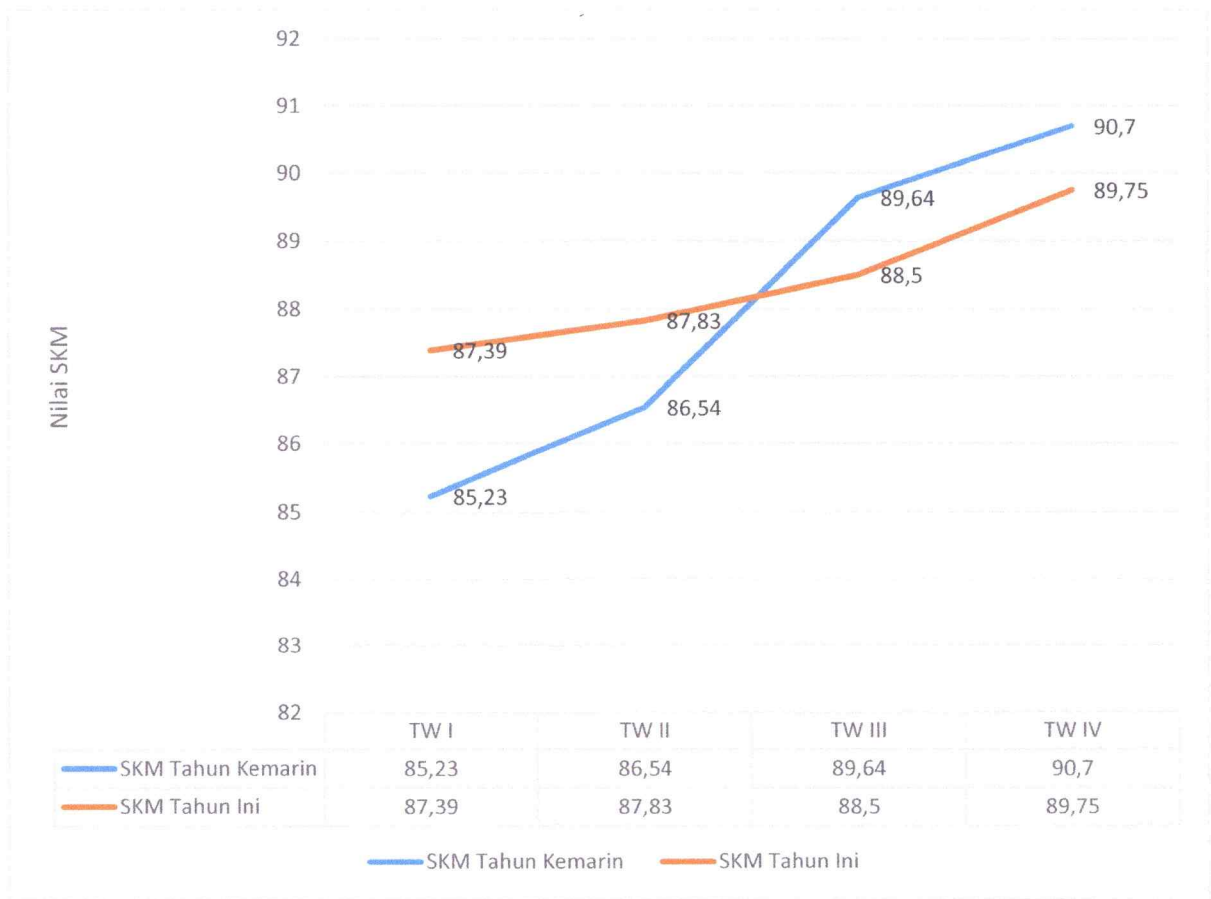
Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 06 Oktober s.d 26 November 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan sosialisasi standar pelayanan melalui media sosial	Triwulan I 2026	Bidang terkait
2	U1. Persyaratan	Melakukan sosialisasi rutin tentang persyaratan pelayanan melalui media sosial	Triwulan I 2026	Bidang terkait
3	U6. Kompetensi pelaksana	Melakukan peningkatan penerapan budaya kerja pelaksana pelayanan	Triwulan I 2026	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 Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 Triwulan III hingga tahun 2025 Triwulan IV pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 06 Oktober s.d 26 November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.75. Nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U2 Sistem, mekanisme dan prosedur, U1 Persyaratan, U6 Kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U4 Biaya / tarif, U7 Perilaku pelaksana.

Surakarta, 01 Desember 2025

**Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan
Ruang Kota Surakarta**




Nur Basuki, S.T.

Pembina Tingkat I - IV b

NIP 19690915 199803 1 007

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 DITELUSUR ... Pilih Jenis Layanan ...	TANGGAL SURVEI 2023-01-11 19:16:28	NOMOR RESPONDEN 2			
IDENTITAS RESPONDEN					
NAMA (PELUANG) Nama	URA Umur	JENIS KELAMIN ... Pilih Jenis Kelamin ...			
PENDIDIKAN ... Pilih Pendidikan ...	PEKERJAAN ... Pilih Pekerjaan ...	NO WHATSAPP / WHATSAPP 081-XXXX-XXXX			
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					
NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan jenis_layanan di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan jenis_layanan?	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan?	4 Sangat terjangkau	3 Manfaat	2 Kurang manfaat	1 Sangat mahal
5	Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang disediakan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi karyawan 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 pemantauan/pengaduan pengguna layanan pada internet ini?	4 Pemantauan/pengaduan dilakukan dengan baik	3 Pemantauan/pengaduan dilakukan kurang maksimal	2 Adanya pemantauan/pengaduan namun tidak sepenuhnya	1 Tidak ada pemantauan/pengaduan
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Buruk

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.56	3.52	3.57	3.66	3.57	3.56	3.61	3.68	3.58
Mutu Kinerja	A	B	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	2	1	4	8	5	3	7	9	6

Skor KM Total :		89.75			Sangat Baik
Mutu Pelayanan :					
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	

LAMPIRAN

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan III Tahun 2025**



**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN
RUANG
KOTA SURAKARTA
2025**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang periode 07 Juli s.d 23 September 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 07 Juli s.d 23 September 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	U1. Persyaratan	3.46	B
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	3.47	B
3	U3. Waktu penyelesaian	3.36	B
4	U4. Biaya / tarif	3.67	A
5	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.47	B
6	U6. Kompetensi pelaksana	3.56	A
7	U7. Perilaku pelaksana	3.58	A
8	U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.72	A
9	U9. Sarana dan prasarana	3.56	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di ruang pelayanan dengan media cetak	Triwulan IV 2025	Bidang terkait
2	U1. Persyaratan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di ruang pelayanan dengan media cetak	Triwulan IV 2025	Bidang terkait
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di ruang pelayanan dengan media cetak	Triwulan IV 2025	Bidang terkait

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
1	U3. Waktu penyelesaian	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di ruang pelayanan dengan media cetak	Sudah diadakan leaflet/brosur dari beberapa layanan yang sering diakses dan diletakkan di meja depan pintu masuk, diharapkan ketika pemohon mengambil nomor antrean juga dapat mengambil brosur pelayanan yang dimaksud dan dibaca sambil duduk dan menunggu nomor antrean	Oktober 2025	
Dokumentasi Kegiatan					



Gambar 3. Beberapa Brosur tentang Pelayanan DPUPR

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
2	U1. Persyaratan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di ruang pelayanan dengan media cetak	Telah diadakan banner mengenai persyaratan mengurus KKPR (tata ruang) dan pengurusan PBG (Bangunan Gedung) dan telah ditempatkan di Ruang Pelayanan, diharapkan dapat dibaca pemohon saat	Oktober 2025	

			menunggu pelayanan dan mempersiapkan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan		
--	--	--	--	--	--

Dokumentasi Kegiatan



Gambar 1. Informasi tentang KKPR dan PBG

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan sosialisasi standar pelayanan di ruang pelayanan dengan media	Telah diadakan Buku Menu Pelayanan DPUPR yang berisi Standar Pelayanan yang	Oktober 2025	

		cetak	dimiliki oleh DPUPR dan ditempatkan di Ruang Pelayanan, diharapkan sambil menunggu pelayanan, pemohon dapat membaca-baca tentang Sistem mekanisme dan Prosedur tiap pelayanan		
--	--	-------	---	--	--

Dokumentasi Kegiatan



Gambar 2. Buku Pelayanan yang diletakkan di Pojok Baca

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil SKM pada unsur U3. Waktu penyelesaian, U1. Persyaratan, U2. Sistem, mekanisme dan prosedur
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti yaitu pada unsur karena beberapa alasan, yaitu:
 . nihil
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
	nihil			

Surakarta, 31 Oktober 2025

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta



Nur Basuki, S.T.

Pembina Tk I

NIP. 19690915 199803 1 007