

LAPORAN STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE SEMESTER 1

KATA PENGANTAR

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Organisasi Perangkat Daerah sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Perangkat Daerah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta melalui aplikasi *YanlikSmart* mengadakan survey kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode Semester 1 (satu). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima perbaikan.

Purwakarta, Agustus 2024
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN TATA RUANG



RYAN OKTAVIA, S.T., MM., MT.
NIP. 19731017 199901 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta merupakan unsur pelaksanaan Urusan Pemerintah Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, serta urusan Pemerintahan Bidang Pertanahan yang menjadi kewenangan Daerah, sesuai dengan PERBUP 31 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang. Urusan pemerintahan dibidang pekerjaan umum sebagaimana dimaksud di atas meliputi sub urusan pemerintahan : pengelolaan sumber daya air, drainase, jalan, bangunan gedung, jasa kontruksi, penataan ruang, pemberian izin, penyelesaian sengketa tanah garap dalam daerah, penyelesaian ganti rugi dan santunan tanah, penetapan subjek dan objek redistribusi tanah, penetapan tanah ulayat, penyelesaian masalah tanah kosong dalam daerah, inventarisasi dan pemanfaatan tanah kosong dalam daerah, rekomendasi izin membuka tanah dan perencanaan penggunaan tanah yang hamparannya dalam daerah.

Dalam pencapaian Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang adalah dengan melakukan evaluasi melalui survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas penyelenggara pelayanan publik disarankan melakukan survei kepuasan masyarakat melalui sistem web <https://yanliksmart.purwakartakab.go.id> dengan metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta.

C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna 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 kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. PRINSIP

Prinsip dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan hasil 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, *surveyor* tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. MANFAAT

Dengan dilakukan SKM 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. TIM SKM

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta adalah tim yang ditunjuk sesuai dengan kebijakan Sekretaris Dinas pada kebutuhan pemenuhan standar Kepuasan Masyarakat pada Semester 1 (Satu) Tahun 2024

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner elektronik atau berbasis web secara online atau real time dengan link kepuasan masyarakat yang disebarakan kepada pengguna layanan.

Kuisioner terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisioner SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta adalah :

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem Mekanisme dan Prosedur.** Sistem mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu Penyelesaian 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 pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana.** Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang didapat 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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak.

C. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta dengan memantau aplikasi berbaris web.

D. JADWAL PELAKSANAAN

Survei dilaksanakan pada Bulan Januari 2024 s/d Agustus 2024. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu memasukan saran dan kritikan dari masyarakat agar unsur-unsur kinerja pelayanan yang telah ditetapkan dengan instrumen berupa pengisian di web melalui link <https://yanliksmart.purwakartakab.go.id> .

BAB III

HASIL ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. METODE PENGUKURAN

Metode pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta yang telah diisi oleh masyarakat ke sistem berbasis web layanan melalui link <https://yanliksmart.purwakartakab.go.id>.

Selanjutnya isian dari responden akan otomatis muncul dalam sistem, sehingga nilai rincian pelayanan dari setiap golongan akan langsung di rekap kembali sebagai dokumen

B. JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisisioner di sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara online, maka didapatkan jumlah responden yang menerima layanan sebanyak 95 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	91	96%
		Perempuan	4	4%
2.	Pendidikan	SLTP	11	11.58%
		SLTA	46	48.42%
		DIPLOMA	3	3.16%
		SARJANA	33	34.74%
		TIDAK SEKOLAH	0	0%
		SD/SEDERAJAT	2	2.11%
3.	Pekerjaan	PEGAWAI SWASTA	13	13.68%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	5	5.26%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		PNS/TNI/POLRI	47	49.47%
		LAINNYA	30	31.58%

Tabel Laporan SKM Tahun 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.33
U2	Prosedur	3.28
U3	Waktu Pelayanan	3.11
U4	Biaya/Tarif	3.39
U5	Produk Layanan	3.26
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32
U7	Perilaku Pelaksana	3.32
U8	Sarana dan Prasarana	3.73
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20

IKM UNIT PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG

KABUPATEN PURWAKARTA : 82.34

KATEGORI MUTU PELAYANAN : BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil dari analisis diatas kemudian ditindak lanjuti dengan perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Kemudian hasil analisa data dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut tersebut dituangkan dalam tabel setelah diadakan diskusi dengan pengambil kebijakan yang dituangkan dalam tabel berikut :

No.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	TAHUN 2024				PENANGGUNG JAWAB
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	KECEPATAN PELAYANAN	Perbaikan penambahan informasi waktu penyelesaian			✓	✓	Sekretaris Dinas
		Evaluasi rutin terhadap kinerja aparatur			✓	✓	Sekretaris Dinas
2.	SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK	Perbaikan sistem dan penambahan fitur untuk mempermudah pemahaman pengguna dalam memakai produk layanan			✓	✓	Sekretaris Dinas
3.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Perbaikan pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut			✓	✓	Sekretaris Dinas

BAB IV

PENUTUP

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama periode semester 1 (satu) Tahun 2024 dapat disimpulkan pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Purwakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK.

Nilai terendah yaitu WAKTU PELAYANAN yang mempunyai nilai rata-rata **3,11** untuk mengatasi hal tersebut, maka Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang akan memperbaiki kualitas dan kompetensi pelaksana dalam melaksanakan pelayanan publik.

Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang setelah dikonversikan sebesar **82,34** berada pada interval 76,61 - 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah BAIK.

SARAN

Untuk Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang sangat terbatas dalam hal penanganan pelayan publik, dan juga karena adanya moratorium, mutasi jabatan dan pensiun PNS yang belum ada penggantinya. Hal ini diperlukan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik secara cepat, tepat, transparan, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei, kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

LAMPIRAN

Responden

Rekap Bulanan

95

Responden

Jan Feb Mar Apr Mei Jun Jul Agt Sep Okt Nov Des



Laki-Laki

91



Perempuan

4

Nilai Dasar

Mutu Pelayanan

95

Total Responden

Nilai Indeks

3.29/34

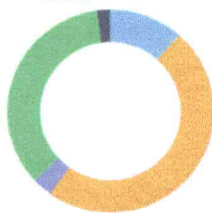
Mutu Pelayanan

Baik



Pendidikan

SLTP/Sederajat
SLTA/Sederajat
Diploma
Sarjana
Tidak Sekolah
SD/Sederajat



Pekerjaan

Pegawai Swasta
Wiraswasta/Usahawan
Pelajar/Mahasiswa
PNS/TNI/POLRI
Lainnya



Jenis Kelamin

Laki-Laki
Perempuan

