LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JANUARI s/d JUNI 2O25

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA TARAKAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI		**ii**
BAB I		**1**
PENDAHULUAN		**1**
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB II		**4**
PENGUMPULAN DATA SKM		**4**
2.1	Pelaksana SKM	4
2.2	Metode Pengumpulan Data	4
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5	Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III		**7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM		**7**
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV		**10**
ANALISIS HASIL SKM		**10**
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2	Rencana Tindak Lanjut	10
4.3	Tren Nilai SKM	11
BAB V		**13**
KESIMPULAN		**13**
LAMPIRAN		**13**

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM
4. Laporan HasilTindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. 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 Tarakan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Utara, 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 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 yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan.

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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Tarakan 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.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 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	UMUR	16-18	0	0%
		19-25	15	15%
		26-30	12	12%
		31-35	7	7%
		36-40	18	18%
		41-45	17	17%
		46-50	13	13%
		51-55	7	7%
		56-60	11	11%
2	JENIS KELAMIN	LAKI	44	44%
		PEREMPUAN	56	56%
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	11	11%
		SLTA	47	47%
		DIII	1	1%
		SI	35	35%
		S2	1	1%
4	PEKERJAAN	PNS / TNI / POLRI	13	13%
		PEGAWAI SWASTA	11	11%

		WIRASWASTA	11	11%
		PEGAWAI BUMN	1	1%
		PEGAWAI BUMD	1	1%
		KETUA RT	1	1%
		PELAJAR/MAHASISWA	13	13%
		BURUH TANI	0	0%
		NELAYAN	2	2%
		LAINNYA	47	47%

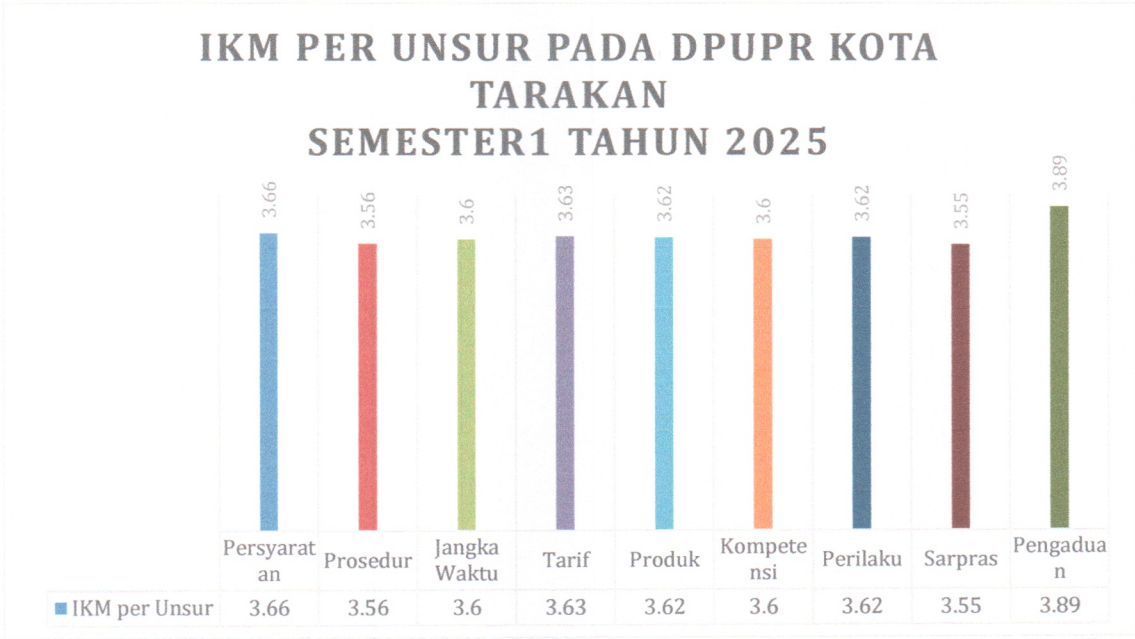
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,66	3,56	3,60	3,63	3,62	3,60	3,62	3,55	3,89
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	**90,01 (Sangat baik)**								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,55. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,56 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Komputer atau Laptop pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

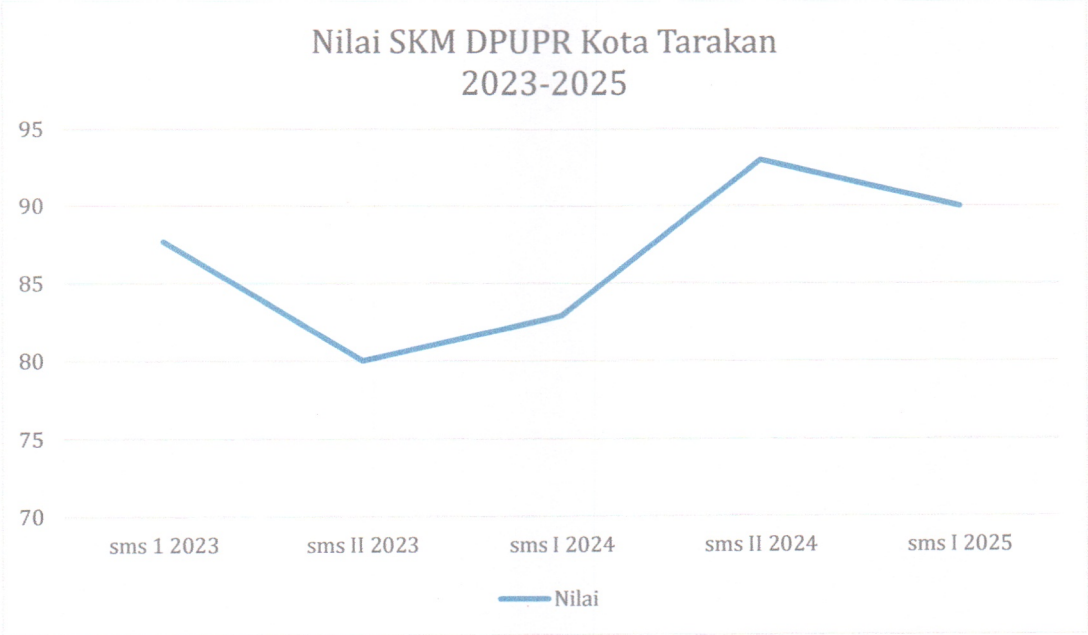
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Kualitas Sarana dan Prasarana**	Peningkatan atau Penambahan Sarana dan Prasarana seperti Komputer atau Laptop			√		**Kasubbag Umpeg**
2	**Prosedur Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	**Kasubbag Umpeg**
3	**Kompetensi Petugas**	Mengadakan Pelatihan, Seminar Atau Bimtek pada Petugas Pelayanan			√		**Kasubbag Umpeg**

4.3 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 Tarakan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,01. Meskipun demikian, nilai SKM DPUPR Kota Tarakan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana, prosedur layanan, serta Kompetensi Petugas.
- Sedangkan Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Penanganan Pengaduan (3,89)

Tarakan, 20 Juni 2025
Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

FANDARIANSYAH, S.T.,M.T
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19710508 199803 1 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	**SARAN DAN MASUKAN :**

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2025

Unit Pelayanan : DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN
Alamat : Jl. Belimbing RT. 13 No. 51 Kelurahan Kampung Empat Tarakan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	3	3	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
6	4	4	3	4	3	3	4	4	4
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4
8	4	3	4	3	4	3	4	4	4
9	4	4	3	4	3	3	4	3	4
10	4	4	3	4	4	4	3	3	4
11	4	3	4	3	3	3	3	4	4
12	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	3	3	4	3	4
14	4	3	3	4	3	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	4	3	4	3	4
19	4	3	3	4	4	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	3
21	3	3	3	4	3	4	4	4	3
22	4	3	4	4	4	3	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	3	4	4	3	3
28	3	3	4	3	3	3	4	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	3	3	3	3	3	4	3	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	3	3	4	4	4	4	3	4	4

38	3	4	4	3	4	4	3	4	4
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4
40	4	4	3	4	4	4	3	3	4
41	4	4	4	3	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	3	4	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	3	4	3	4	4	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	4	4	3	4	4
48	4	4	3	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	4	3	4	4	4
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	4	4	3	4	4
54	4	4	4	3	3	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	4	3	3	4	4	3	4	4	4
60	4	4	3	3	3	3	4	4	4
61	4	3	3	3	4	3	4	4	4
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	3	4	4	4
67	4	3	4	4	3	3	4	3	4
68	4	3	3	4	4	3	4	3	4
69	4	4	3	4	4	3	3	3	4
70	3	3	4	4	4	4	3	3	4
71	3	4	4	4	3	4	3	3	4
72	4	4	3	3	3	3	4	4	4
73	3	4	3	4	4	3	3	3	4
74	3	4	3	3	4	4	3	3	4
75	4	4	3	3	3	4	3	3	4
76	3	3	4	4	3	4	3	3	4
77	4	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	4	4	4	3	4
80	3	4	4	4	3	3	4	3	4
81	4	4	3	3	4	3	3	3	4
82	3	4	4	4	4	3	3	4	4
83	4	4	4	3	3	4	3	4	4
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	3	4	3	4	4	4
86	4	4	3	3	3	4	4	3	4
87	4	3	4	4	4	3	4	3	4

88	3	4	4	4	4	4	3	4	4
89	4	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	4	4	3	4	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	4	3	3	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	3	3	4	4	3	4
95	4	3	4	3	4	4	4	3	4
96	4	3	3	4	4	4	4	4	3
97	3	3	4	3	3	4	4	3	4
98	3	3	3	3	3	4	4	4	4
99	3	3	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4
SNilai /Unsur	366	356	360	363	362	360	362	355	389
NRR / Unsur	3.660	3.560	3.600	3.630	3.620	3.600	3.620	3.550	3.890
NRR tertbg/ unsur	0.403	0.392	0.396	0.399	0.398	0.396	0.398	0.391	0.428
IKM Unit pelayanan								*) **3.60**	**) **90.01**

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.660
U2	Prosedur Pelayanan	3.560
U3	Kecepatan Pelayanan	3.600
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.630
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.620
U6	Kompetensi Petugas	3.600
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.620
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.550
U9	Penanganan Pengaduan	3.890

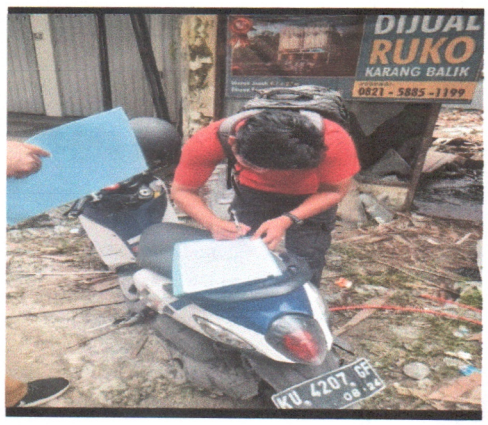
IKM UNIT PELAYANAN :	**90.01**

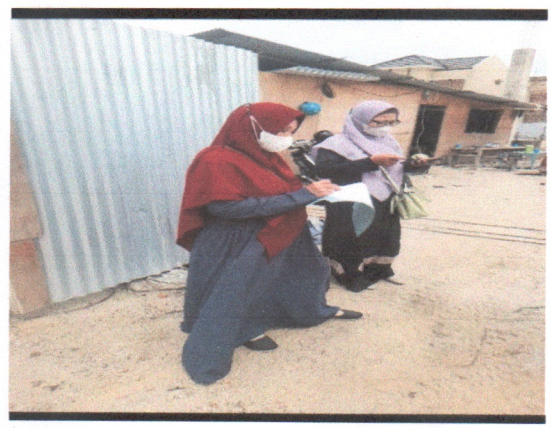
Mutu Pelayanan :	**Sangat Baik**	

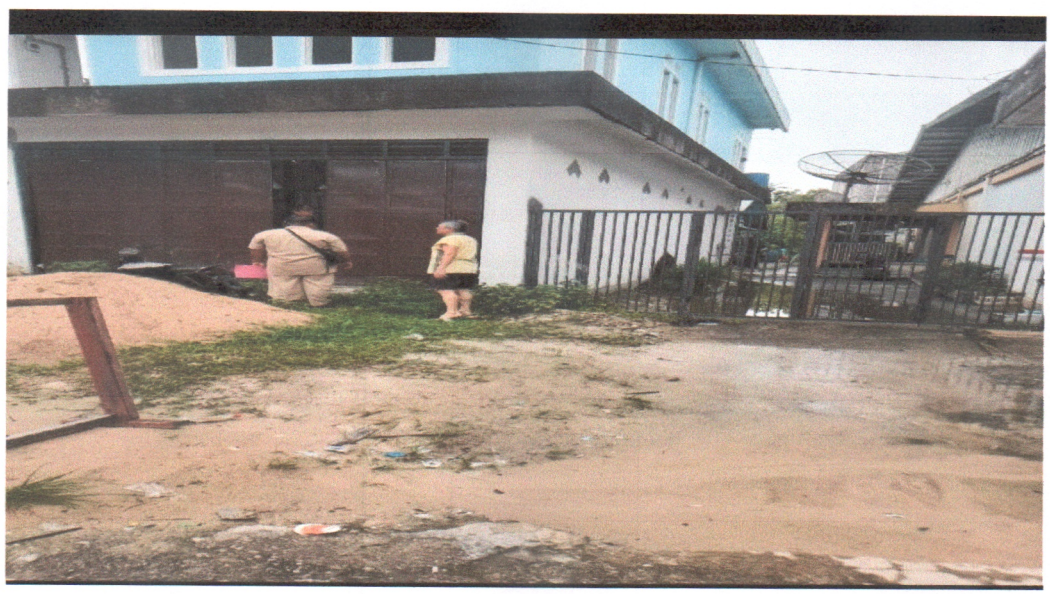
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)











4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya** (Contoh *Template* Laporan)

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Juli s/d Desember 2024

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

KOTA TARAKAN

2024

BAB I

PENDAHULUAN

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 Kota Tarakan 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 Kota Tarakan periode Juli s.d Desember 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli s/d Desember 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3,771**	**Sangat Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,688**	**Sangat Baik**
3	Waktu Penyelesaian	**3,740**	**Sangat Baik**
4	Biaya/Tarif	**3,729**	**Sangat Baik**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,729**	**Sangat Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,667**	**Sangat Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3,750**	**Sangat Baik**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**4,000**	**Sangat Baik**
9	Sarana dan Prasarana	**3,740**	**Sangat Baik**

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	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TAHUN 2024				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Kompetensi Petugas**	- Perlu diadakan Pelatihan untuk Petugas Pelayanan				√	**Kassubag UMPEG**
2	**Prosedur Pelayanan**	- Mensosialisasikan Prosedur Pelayanan kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses Secara Offline atau pun Online - Melakukan Evaluasi berkala terhadap keefektifan Prosedur Pelayanan				√	**Kassubag UMPEG**
3	**Kesesuaian Pelayanan**	- Meningkatkan Pengetahuan, Keahlian, Ketrampilan dan Pengalaman para Petugas Pelayanan Melalui Pembinaan secara berkala oleh Pimpinan				√	**Kassubag UMPEG**

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Petugas Pelayanan mempelajari dan memahami SP dan SOP layanan publik serta SOP DPUPR a	Sudah	Meningkatkan pemahaman petugas pelayanan yang berkaitan dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan Perwali Nomor 53 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang		Tidak ada

2	2.1 Mensosialisasikan Prosedur Pelayanan kepada penerima layanan mengenai produk layanan yang dapat diberikan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan	Sudah	Memberikan penjelasan kepada penerima layanan bahwa untuk pengurusan semua jenis produk layanan di DPUPR telah sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) DPUPR		Tidak ada
3	3.1 Memberikan update Informasi kepada penerima layanan di Dinas DPUPR	Sudah	Selalu mengupdate Informasi terbaru melaui Pelayanan di Dinas DPUPR baik secara langsung maupun melalui media sosial		Penerima layanan kurang memahami teknologi sebagai sarana dalam memberikan informasi dalam pelayanan di DPUPR

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
   - Update informasi terhadap pelayanan yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang terutama yang menggunakan aplikasi, dikarenakan penerima layanan kurang memahami dan menguasai teknologi informasi.
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	Stakeholder Terkait
1	Mengusulkan adanya sosialisasi kepada penerima layanan baik secara langsung maupun melalui media sosial	Lebih aktif dalam memberikan informasi terkait pelayanan dilingkungan DPUPR kepada penerima layanan, baik secara langsung maupun melalui media sosial	Triwulan IV Tahun 2024	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Tarakan, 20 Juni 2025
Kepala Dinas,

FANDARIANSYAH.S.T.,M.T
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19710508 199803 1 009