

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2024



DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan	2
BAB II.....	5
METODELOGI SURVEI.....	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.2. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	12
BAB IV	13
HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Tindak Lanjut.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	14
KESIMPULAN	14

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengetahui tingkat atau indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak dan juga berdasarkan pada PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017.

Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan 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 Demak khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang pada masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Demak, Juni 2024
**Plt. Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang Kab. Demak**



AMIR MAHMUD, S.Sos., M.T
Pembina Tingkat I
NIP. 19700316 199003 1 003

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dan berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka pemerintah perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melibatkan masyarakat untuk menilainya. Kualitas dari pelayanan publik sendiri yang dilakukan oleh pemerintah merupakan titik tolak menuju terciptanya tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah melalui kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu, melalui data Survei Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan

menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas peningkatan kualitas pelayanan

kepada masyarakat.

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.

Melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan atas kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak.
2. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak melalui data dan informasi tentang SKM yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
3. Masyarakat sebagai penerima penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak.

BAB II

METODELOGI SURVEI

2.1 Pelaksana SKM

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak dilaksanakan pada unit Pelayanan KTTR (Kajian Teknis Tata Ruang), PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) dan Penyedotan Kakus yang diselenggarakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuesioner secara *online* maupun *offline* kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak. Dalam kuesioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang "*relevan valid*" dan "*reliabel*" sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ke-9 unsur minimal yang harus ada dalam penyusunan SKM yaitu sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **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** 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** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di 9 bagian pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau diisikan secara langsung melalui eSKM. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari bagian yang memberikan pelayanan pada para pengguna layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	21
2.	Pengumpulan Data	Februari – Mei 2024	73
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	18
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Mei sd. 03 Juni 2025	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan pendapat *Morgan* dan *Krejcie* (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1000	278	75.000	382
210	136	1100	285	100.000	384

Sumber: Morgan and Krejcie (1970)

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada bulan Januari sampai juni pada Tahun 2024 dengan menggunakan 9 unsur sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat dengan mengambil sampel sejumlah 97 responden sebagai penerima pelayanan publik. Maka dapat diperoleh hasil atau data sebagai berikut :

3.1. Analisis Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 97 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

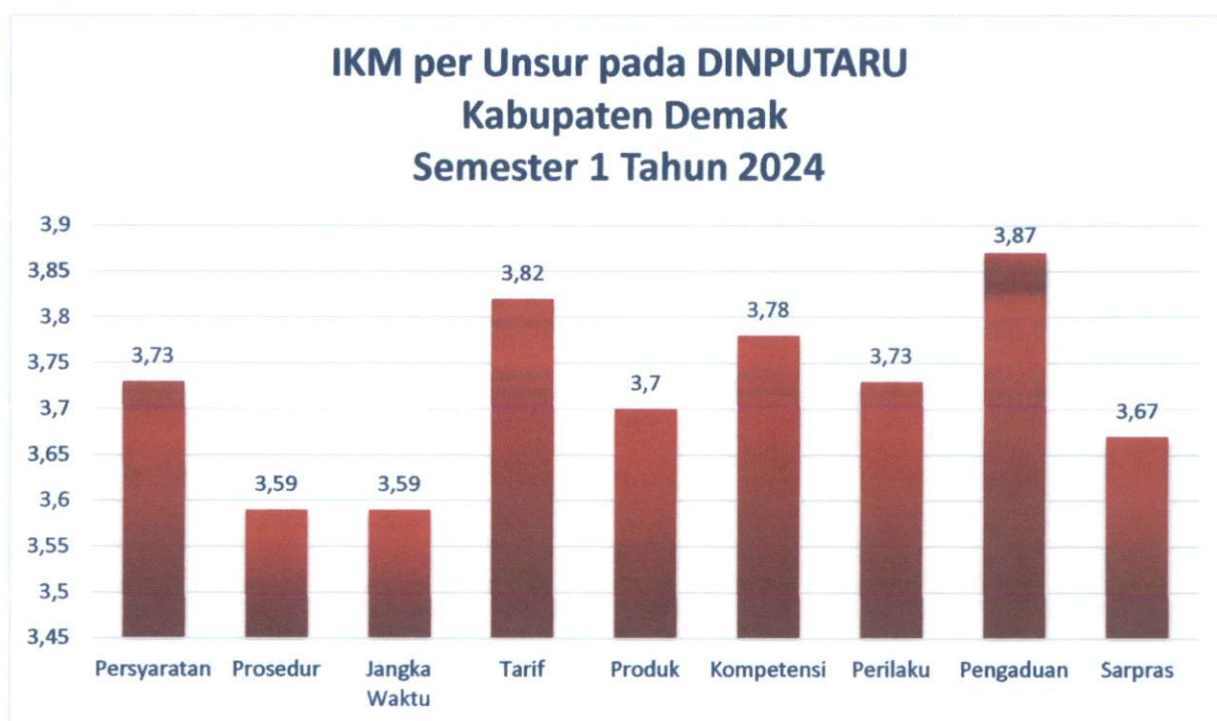
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	53	55
		PEREMPUAN	44	45
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	2	2.1
		SLTA	16	16.5
		DIPLOMA	14	14.4
		SI	63	64.9
		S2	2	2.1
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	19	19.6
		WIRAUSAHA	21	21.6
		SWASTA	37	38.2
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0
		LAINNYA	20	20.6
4.	UMUR	15-25	2	0.21

		26-35	42	43.3
		36-50	49	50.5
		51-60	4	4.1

3.2. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,73	3,59	3,59	3,82	3,70	3,78	3,73	3,87	3,67
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	92.08 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,87 dari unsur layanan lainnya Tertinggi kedua yaitu tarif. Selanjutnya nilai tinggi berikutnya adalah pada unsur kompetensi;
2. Sedangkan Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur Prosedur dan Ketepatan waktu pelayanan yaitu 3,59. Selanjutnya unsur sarana prasarana dengan nilai 3,67.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan. Terdapat beberapa layanan yang sudah menggunakan aplikasi online, namun pengguna layanan belum memahami aplikasi online tersebut, pengguna layanan membutuhkan sosialisasi lebih lanjut.
- Keterbatasan jumlah pegawai menjadi salah satu permasalahan yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Untuk itu akan dilakukan evaluasi untuk menambah personil di bagian pelayanan.
- Prosedur yang digunakan dalam pelayanan masih kurang efektif dan masih banyak yang berbelit-belit. Masih ada beberapa birokrasi yang sebenarnya tidak perlu dan bisa dipangkas.
- Untuk sarana prasarana, dalam kurun waktu beberapa tahun ini Pemerintah Daerah sudah berupaya meningkatkan sarpras yang ada tapi seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi yang sudah berkembang pesat, seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang masih harus meningkatkan Sarana Prasarana yang ada sekarang ini.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil SKM Semester 1 tahun 2024 :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 92,08 pada semester 1 tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur layanan, ketepatan waktu pelayanan, dan Sarana Prasarana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,87 dari unsur layanan lainnya Tertinggi kedua yaitu tarif. Selanjutnya nilai tinggi berikutnya adalah pada unsur kompetensi

Demak, Juni 2024

**Plt. Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang Kab. Demak**



AMIR MAHMUD, S.Sos., M.T

Pembina Tingkat I

NIP. 19700316 199003 1 003