

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA SALATIGA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	2
DAFTAR GRAFIK.....	3
BAB I	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB II	8
ANALISIS DATA SKM.....	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III	14
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV.....	1
KESIMPULAN.....	1
1. Kuesioner.....	2
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut.....	5

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 2. Jumlah Minimum Sampel Responden	7
Tabel 3. Karakteristik Responden	8
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	12

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur	11
Grafik 2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	13

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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.

Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Salatiga menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Salatiga. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, 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 dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan sedangkan survei dimulai pada awal Oktober 2025.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan (termasuk membagikan kuesioner)	8 - 30 September 2025	17
2.	Pengumpulan Data	8 - 31 Oktober 2025	18
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	3 - 7 November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	10 - 14 November 2025	5

1.5 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 Salatiga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun

2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga dalam kurun waktu kurang dari satu semester I ini adalah sebanyak **45** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **40** orang.

Tabel 2. Jumlah Minimum Sampel 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 40 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden

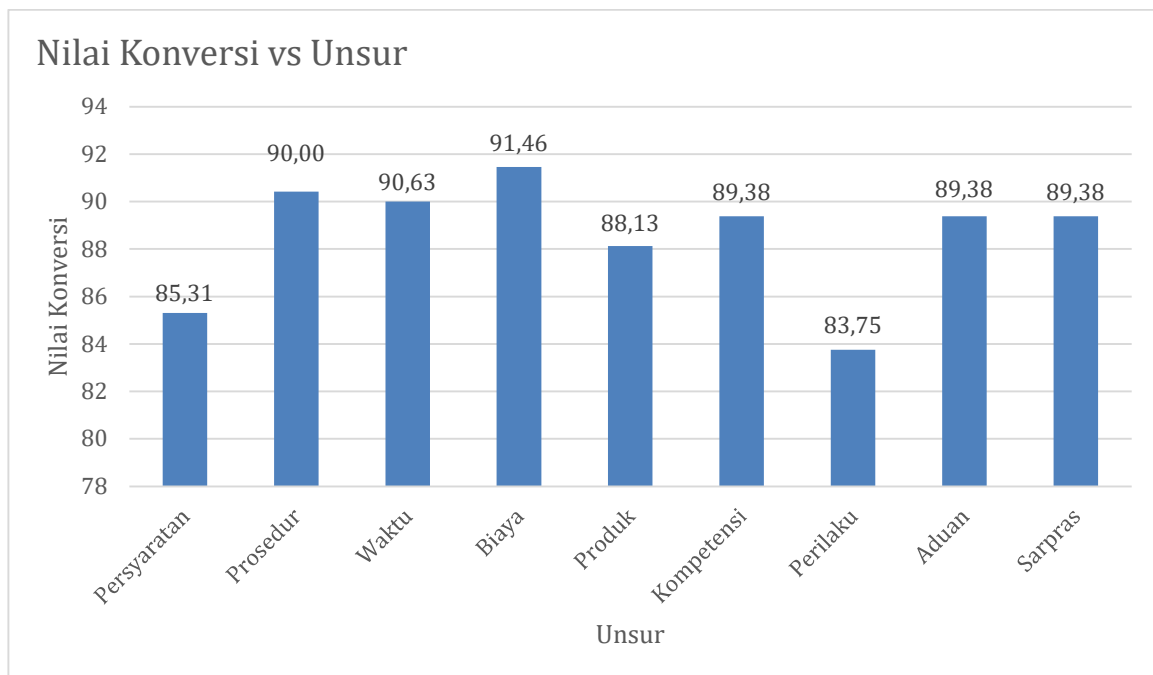
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	70%
		Perempuan	12	30%
		Tidak Mengisi	0	0%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	33	82,5%
		D1/D2/D3	2	5%
		D4/S1	5	12,5%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		Tidak Mengisi	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		Swasta	24	60%
		Wirausaha	1	2,5%
		Ibu Rumah Tangga	2	5%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Petani/Nelayan	0	0

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	13	32,5%
		Tidak Mengisi	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	40	100%
		Disabilitas	0	0
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	0	0
		Disabilitas Sensorik	0	0

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	ITR	10	3,30	3,27	3,10	3,27	3,30	3,10	3,30	3,20	3,10	3,21
2.	Sedot Kakus	10	3,70	3,90	4,00	4,00	3,90	4,00	3,63	4,00	4,00	3,90
3.	Sewa Alat Berat	14	3,46	3,55	3,64	3,57	3,57	3,64	3,31	3,64	3,71	3,56
4.	PBG	6	3,00	3,89	3,67	3,94	3,17	3,50	3,06	3,33	3,33	3,43
Rerata IKM Per Unsur			85,31	90,00	90,63	91,46	88,13	89,38	83,75	89,38	89,38	88,60
IKM Unit Layanan			88,60									
Mutu Unit Layanan			A									

Grafik 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM diketahui bahwa:

- 1) **Perilaku**, **Persyaratan**, **Produk** merupakan tiga unsur dengan nilai terendah. **Perilaku** mendapatkan nilai terendah yaitu 83,75. Selanjutnya **Persyaratan** yang mendapatkan nilai 85,31 adalah nilai terendah kedua serta **Produk** dengan nilai 88,13.
- 2) Tiga unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur **Biaya** dengan nilai 91,46 kemudian tertinggi kedua adalah unsur **Waktu** dengan nilai 90,63 dan tertinggi ketiga adalah unsur **Prosedur** dengan nilai 90,00.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dan analisis kritik dan saran dalam bentuk pertanyaan terbuka yang telah disediakan dalam kuesioner, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian terkait perolehan nilai terendah dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

a. Layanan Informasi Tata Ruang (ITR)

Prosedur

Layanan *offline* yang sebenarnya dipermudah dengan sistem *online* dinilai belum banyak membantu para pengguna layanan dalam mengurus ITR karena belum familiar.

Rencana Tindak Lanjut: sosialisasi aplikasi SIKEREN kepada warga masyarakat dan *stakeholder*.

b. Layanan PBG

Prosedur

Sebagian pengguna layanan enggan “ribet” sehingga tidak mau tahu SOP atau kewenangan antara DPUPR dengan OSS.

Rencana tindak lanjut: Mengidentifikasi masalah dan koordinasi dengan DPMPTSP Kota Salatiga.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

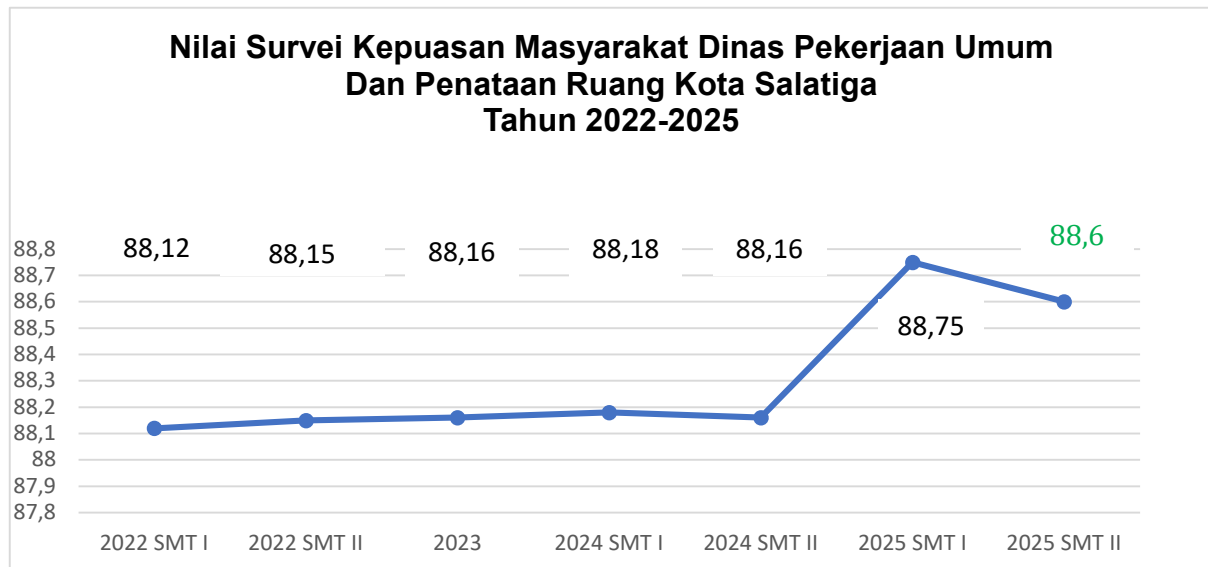
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			TW I	TW II	THN	
1.	Perilaku	Memberikan pembekalan/ pengembangan kompetensi kepada petugas layanan	√		2026	Sekretariat
2.	Persyaratan	Sosialisasi layanan-layanan <i>online</i> dan mereviu SOP agar sinkron dengan aplikasi	√		2026	1. Bidang Tata Ruang 2. Bidang Cipta Karya
3.	Produk	Meningkatkan pengawasan kepada setiap produk layanan yang diterbitkan sudah sesuai SOP/regulasi yang berlaku	√		2026	Sekretariat

2.4 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 Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan selama periode tahun 2022-2025, penilaian kepuasan masyarakat mengalami peningkatan dari semester I dengan nilai 88,12 dilanjutkan semester II dengan nilai 88,15. Hasil pengukuran tahun 2023 terjadi peningkatan indeks yaitu dengan perolehan 88,16. Selanjutnya trend cenderung datar pada semester II tahun 2024 yaitu 88,18. Hasil Tahun 2025 Semester I kembali mengalami kenaikan cukup signifikan dengan nilai menjadi 88,75 namun sedikit mengalami penurunan pada Semester II yaitu 88,6. Dari keseluruhan nilai yang dicapai mencerminkan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan BAIK.

BAB III

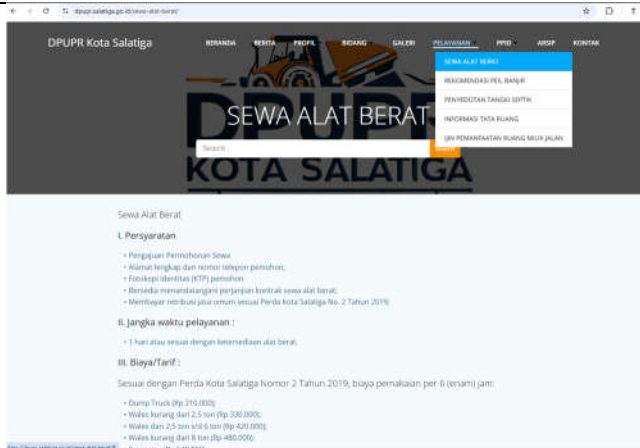
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Salatiga periode Tahun 2025 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85,31
2	Prosedur	90,00
3	Waktu Penyelesaian	90,63
4	Biaya/Tarif	91,46
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,13
6	Kompetensi Pelaksana	89,38
7	Perilaku Pelaksana	83,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,38
9	Sarana dan Prasarana	89,38

Berdasarkan data di atas, terdapat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Salatiga telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Evaluasi Standar Pelayanan	Sudah	Melaksanakan rapat internal dan desk dengan bagian Organisasi Setda		
2.	Sosialisasi dan Publikasi Standar Pelayanan	Belum	Perubahan masih dalam bentuk draft		

No.	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3.	Pengadaan/pemeliharaan berkala sarana prasarana pendukung kerja	Sudah	Pemeliharaan Truk UPTD IPAL Domestik		

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 40 orang mengisi SKM pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Salatiga di Semester II Tahun 2025. Layanan Sedot kakus menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 40 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,6.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku, Persyaratan serta Produk.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Salatiga, 27 November 2025

Kepala Dinas Pekerjaan Umum Dan
Penataan Ruang Kota Salatiga



Ir. SYAHDHANI ONANG PRASTOWO, S.T.,M.T.

Pembina Tingkat I

NIP. 197812272005021003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Layanan yang Diterima:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|--|---|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah
Tangga | ☐ Pekerja
Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

- a. Sangat tidak sesuai
- b. Tidak sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

2. Laporan Hasil Tindak Lanjut

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester I 2025



**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA SALATIGA**

2025

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 Salatiga 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 Salatiga periode Semester I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,43	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	B
3	Waktu Penyelesaian	3,47	B
4	Biaya/Tarif	3,44	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,66	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	A
7	Perilaku Pelaksana	3,74	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83	A
9	Sarana dan Prasarana	3,47	B

Mengacu 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
			TW I	TW II	THN	
1.	Perilaku	Memberikan pembekalan/ pengembangan kompetensi kepada petugas layanan	√		2026	Sekretariat
2.	Persyaratan	Sosialisasi layanan-layanan <i>online</i> dan mereviu SOP agar sinkron dengan aplikasi	√		2026	1. Bidang Tata Ruang 2. Bidang Cipta Karya
3.	Produk	Meningkatkan pengawasan kepada setiap produk layanan yang diterbitkan sudah sesuai SOP/regulasi yang berlaku	√		2026	Sekretariat

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	RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Evaluasi Standar Pelayanan	Sudah	Melaksanakan rapat internal dan desk dengan bagian Organisasi Setda		
2.	Sosialisasi dan Publikasi Standar Pelayanan	Sudah	Sosialisasi internal karena SP masih dalam bentuk draft		

No.	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					
3.	Pengadaan/ pemeliharaan beerkala sarana prasarana pendukung kerja	Sudah	- Pemeliharaan PC, - Pemeliharaan ruang pendukung pelayanan, - Pemeliharaan alat berat		

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 Salatiga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- 2. 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	Penyusunan Standar Pelayanan	Melibatkan bagian Organisasi Setda	Januari 2026	Sekretaris	Bagian Organisasi Setda

Salatiga, 27 November 2025

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA,



Ir. SYAHDHANI ONANG PRASTOWO, S.T.,M.T.

Pembina Tingkat I
NIP. 197812272005021003