LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

KOTA SALATIGA

SEMESTER I TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga Semester I Tahun 2025. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan pemakaian sarana dan prasarana olahraga. Dengan Survei Kepuasan Masyarakat ini ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga selama menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Dinas Pelayanan di bidang pekerjaan umum, penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Salatiga yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survei kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga.

Salatiga, 26 Juni 2025

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA

Ir. SYAHDHANI ONANG PRASTOWO, S.T.,M.T.
Pembina Tingkat I
NIP19781227 200502 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GAMBAR iv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
C. Maksud dan Tujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4
A. Pelaksana SKM 4
B. Metode Pengumpulan Data 4
C. Lokasi Pengumpulan Data 5
D. Waktu Pelaksanaan SKM 5
E. Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8
A. Jumlah Responden SKM 8
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 10
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
B. Rencana Tindak Lanjut 11
C. Tren Nilai SKM 11
BAB V KESIMPULAN 13
LAMPIRAN 1
1. Kuesioner 2
2. Hasil Olah Data SKM 3
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 5
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 6

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM 6
Tabel 2. Jumlah Minimum Sampel Responden 7
Tabel 3. Karakteristik Responden SKM 8
Tabel 4. Detail Nilai SKP Per Unsur 9
Tabel 5. Hasil Olah Data SKM 3
Tabel 6. Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur dan Nilai Interval SKM 3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur 9
Gambar 2. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat DPUPR..... 12
Gambar 3. Contoh Formulir Kuesioner..... 2
Gambar 4. Pengumpulan Kuesioner dan Persiapan Olah Data 5
Gambar 5. Pengisian Kuesioner oleh Pengguna Layanan..... 5

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan 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 upaya implementasi Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 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. 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 Salatiga sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Salatiga, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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

- 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.
- Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga.

Adapun tujuan dilaksanakannya 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga adalah Tim internal yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan *online* yang disebarkan melalui link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScj-6fgFxOfehuYP_SSaxuxVeT9O9sCwXdDXyAvDsqDOBY9MQ/viewform?usp=sharing kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga dan *tenant* di Mal Pelayanan Publik baik *offline* maupun *online* melalui tautan https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScj-6fgFxOfehuYP_SSaxuxVeT9O9sCwXdDXyAvDsqDOBY9MQ/viewform?usp=sharing yang dirilis mulai 28 April 2025. 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 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan sesuai tenggat waktu dari tingkat kota yaitu sebelum 30 Juni 2025 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	21-25 April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	28 April-5 Juni 2025	25
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	10-20 Juni 2025	9
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23-26 Juni 2025	4

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 Salatiga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga dalam kurun waktu kurang dari satu semester I ini adalah sebanyak **86** 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 **70** 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 III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	68,57%
		PEREMPUAN	21	30,00%
		TIDAK MENGISI	1	1,43%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0,00%
		SMP	5	7,14%
		SMA	33	47,14%
		D1/D2/D3	14	20,00%
		DIV/S1	15	21,43%
		S2	0	0,00%
		TIDAK MENGISI	3	4,29%
3	PEKERJAAN	PNS	4	5,71%
		KARYAWAN	20	28,57%
		SWASTA	8	11,43%
		WRSWT	22	31,43%
		PELAJAR	0	0,00%
		LAIN	13	18,57%
		TIDAK MENGISI	3	4,29%
4	JENIS LAYANAN	SURAT REKOMENDASI PEIL BANJIR	15	21,43%
		INFORMASI TATA RUANG	18	25,71%
		REKOMENDASI TEKNIS PBG	15	21,43%
		PENYEDOTAN TANGKI SEPTIK	22	31,43%

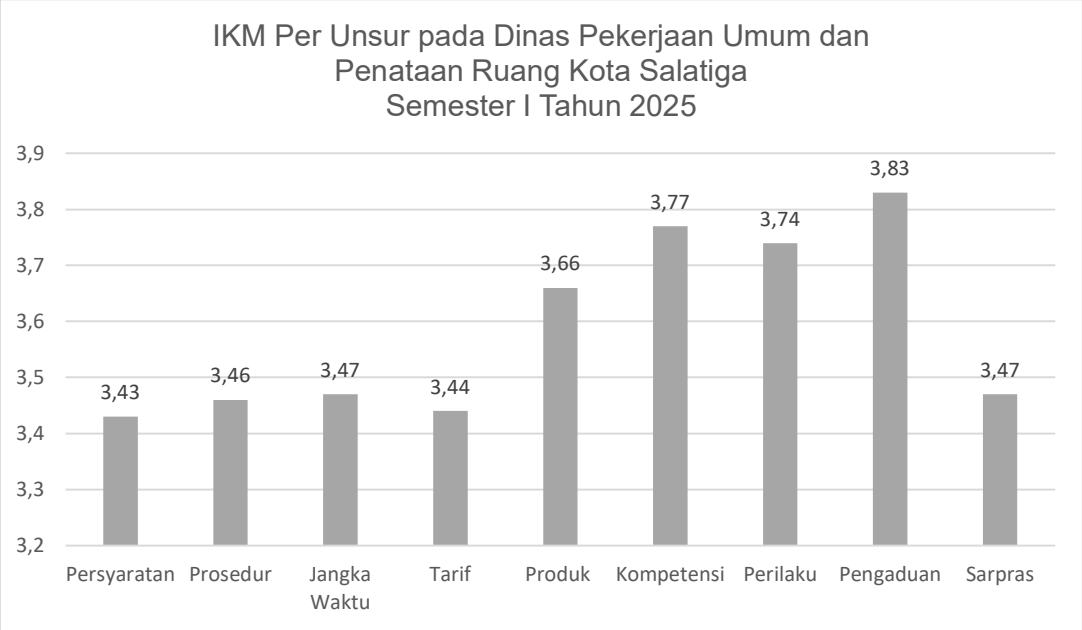
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 4. Detail Nilai SKP Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	**3,43**	**3,46**	**3,47**	**3,44**	**3,66**	**3,77**	**3,74**	**3,83**	**3,47**
Kategori	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**
IKM Unit Layanan	**88,75 (A atau Sangat Baik)**								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur **Persyaratan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43. Selanjutnya nilai terendah kedua adalah unsur **Biaya/Tarif** yang mendapatkan nilai 3,44. Di tempat ketiga terendah adalah unsur **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai 3,46.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** mendapatkan nilai tertinggi 3,83 selanjutnya di peringkat kedua unsur **Kompetensi pelaksana** dengan nilai 3,77, sedangkan unsur **Perilaku pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

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 :

- Pengunjung masih menemui tenant MPP dalam kondisi kosong pada jam pelayanan.
- Media sosial kurang update, sosialisasi layanan kurang.
- Jam layanan sampai hari Sabtu.

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

- Selain konsultasi langsung dengan datang ke kantor, pada beberapa kesempatan memang petugas *tenant* MPP sedang ada tugas di kantor dan tidak ada petugas penggantinya.
- Kurang personel yang bertugas khusus menangani media sosial.
- Terkendala jam kerja tetapi layanan konsultasi secara online tetap dilayani walaupun terkadang *slow respon*.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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:

Tabel 5

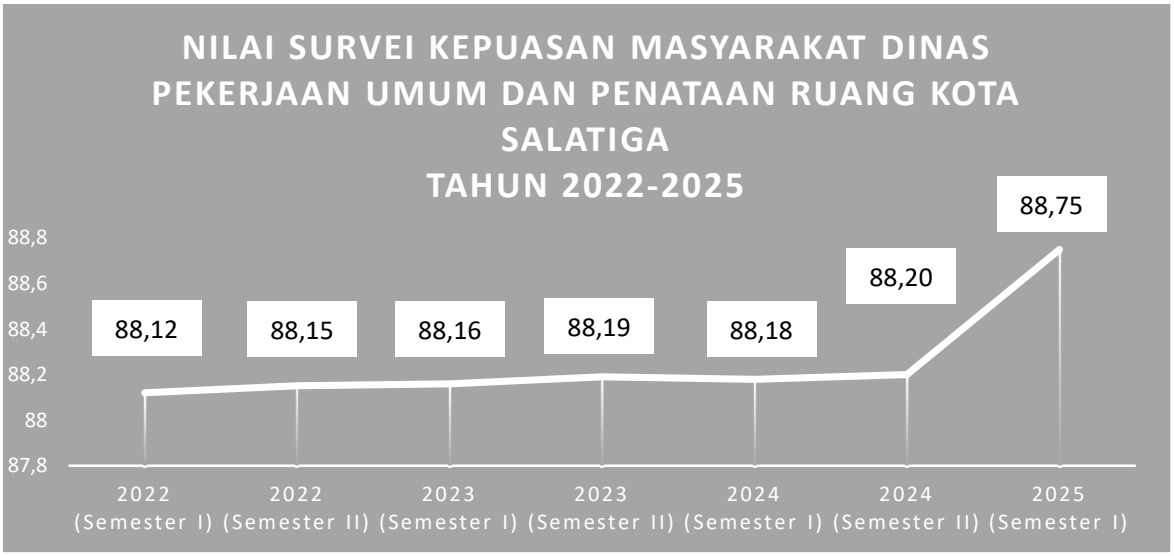
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW III 2025	TW IV 2025	TW I 2026	TW II 2026	
1	Persyaratan	Evaluasi SOP	√	√			Sekretariat
2	Biaya/tarif	Sosialisasi Perda 1 Tahun 2024	√	√			Sekretariat
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Monitoring alur layanan dengan melibatkan OSS	√	√			Sekretariat

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 Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat DPUPR



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Salatiga.

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,75 Nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga semester I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur **Persyaratan** dengan nilai 3,43, unsur **Biaya/tarif** dengan nilai 3,44, unsur **Prosedur** dengan nilai 3,46.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **Penanganan aduan** mendapatkan nilai tertinggi 3,83, unsur **Kompetensi pelaksana** dengan nilai 3,77 dan unsur **Perilaku pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

Salatiga, 26 Juni 2025

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA,

PEMERINTAH KOTA SALATIGA DPUPR

Ir. SYAHDHANI ONANG PRASTOWO, S.T.,M.T.
Pembina Tingkat I
NIP. 197812272005021003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Gambar 3. Contoh Formulir Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA..... ..... KOTA SALATIGA

Tanggal : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐	Waktu: ☐ 08.00-12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima:	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendididikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D3 ☐ S1/D4 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

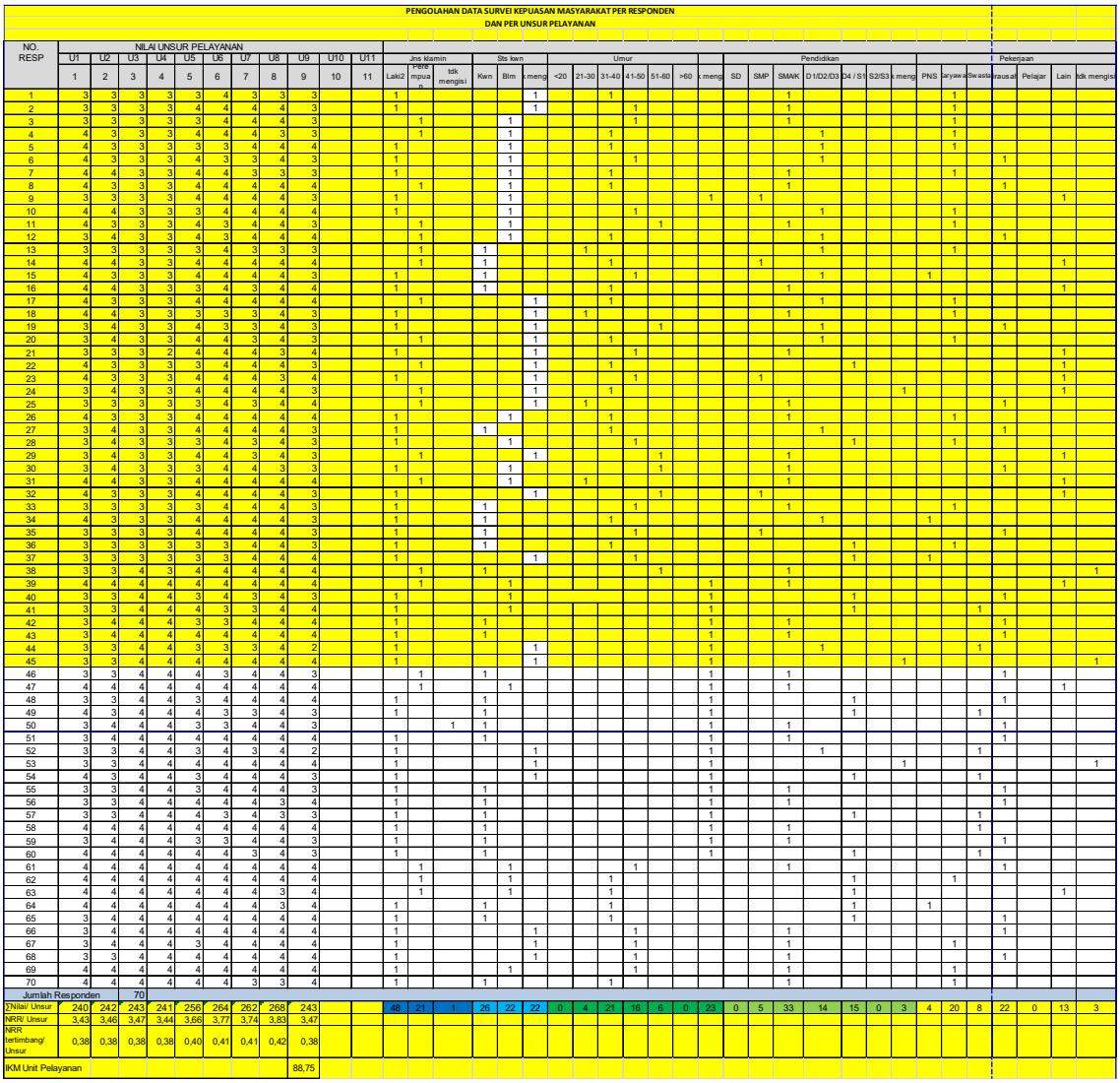
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban pengguna/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 penanganan pengaduan pengguna layanan** 1. Tidak ada. 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan 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 kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk. 2. Cukup. 3. Baik 4. Sangat 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

Tabel 5. Hasil Olah Data SKM



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											Jns klamin			Sts kwn			Umur							Pendidikan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Laki2	Perempuan	tdk mengisi	Kwn	Blm	k.meng	<20	21-30	31-40	41-50	51-60	>60	k.meng	SD	SMP	SMAK	D1/D2/D3	D4 / S1	S2/S3	k.meng	PNS	Karyawan	Swasta	Wirausaha	Pelajar	Lain	tdk mengisi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																											
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3			1					1			1						1						1					
2	3	3	3	3	4	4	4	4	3			1					1				1						1						1					
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3				1			1					1						1						1					
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3				1			1				1								1					1					
5	4	3	3	3	3	3	4	4	4			1				1				1								1					1					
6	4	3	3	3	4	3	3	4	3			1				1					1							1						1				
7	4	4	3	3	4	4	3	3	3			1				1				1						1						1					
8	4	3	3	3	4	4	4	4	4				1			1				1						1							1				
9	3	3	3	3	4	4	4	4	3			1				1							1		1											1	
10	4	4	3	3	3	4	4	4	4			1				1				1							1					1					
11	4	3	3	3	4	3	4	4	3				1			1					1					1						1					
12	3	4	3	3	4	3	4	4	4				1			1				1							1						1				
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3				1		1				1								1					1					
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4				1		1					1					1											1	
15	4	3	3	3	4	4	4	4	3			1			1						1						1					1					
16	4	4	3	3	3	4	3	4	4			1			1					1						1										1	
17	4	3	3	3	4	4	4	4	4				1				1			1						1						1					
18	4	4	3	3	3	3	3	4	3			1					1		1							1						1					
19	3	4	3	3	4	3	3	4	3			1					1				1						1							1				
20	3	4	3	3	4	4	3	4	3				1				1			1						1						1					
21	3	3	3	2	4	4	4	3	4			1					1				1					1										1	
22	4	3	3	3	3	4	4	4	3				1				1			1									1							1	
23	4	3	3	3	4	4	4	3	4			1					1				1				1											1	
24	3	4	3	3	4	4	4	4	3				1				1			1										1						1	
25	3	3	3	3	4	3	4	4	4				1				1		1							1									1			
26	4	3	3	3	4	4	4	4	4			1				1				1						1						1					
27	3	4	3	3	4	4	4	4	3			1			1					1							1						1				
28	3	4	3	3	3	4	3	4	3			1				1					1								1				1				
29	3	4	3	3	4	4	3	4	3				1				1					1					1										1	
30	3	4	3	3	3	4	4	3	3			1				1						1					1									1		
31	4	4	3	3	4	4	4	4	4				1			1			1								1										1	
32	4	3	3	3	4	4	4	4	3			1					1					1				1										1	
33	3	3	3	3	3	4	4	4	3			1			1					1							1						1				
34	4	3	3	3	4	4	4	4	3			1			1						1						1					1					
35	3	3	3	3	4	4	4	4	3			1			1					1					1									1			
36	3	3	3	3	3	3	4	4	3			1			1					1									1				1				
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4			1					1				1								1			1					
38	3	3	4	3	4	4	4	4	4				1		1							1					1										1
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1			1							1				1									1		
40	3	3	4	4	3	4	3	4	3			1				1							1						1						1		
41	3	3	4	4	4	3	3	4	4			1				1							1						1				1				
42	3	4	4	4	3	3	4	4	4			1			1								1				1								1			
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4			1			1								1				1								1			
44	3	3	4	4	3	3	3	4	2			1					1						1					1						1			
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4			1					1						1				1										1
46	3	3	4	4	4	3	4	4	3				1		1								1				1								1			
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1			1							1				1									1		
48	3	3	4	4	3	4	4	4	4			1			1								1					1						1			
49	4	3	4	4	4	3	3	4	3			1			1								1					1				1					
50	3	4	4	4	3	3	4	4	3					1	1								1				1						1				
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4			1			1								1				1										
52	3	3	4	4	3	4	3	4	2			1					1						1					1					1				
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4			1					1						1							1							1
54	4	3	4	4	3	4	4	4	3			1					1						1					1					1				
55	3	3	4	4	3	4	4	4	3			1			1								1				1						1				
56	3	3	4	4	4	4	4	4	3			1			1								1				1						1				
57	3	3	4	4	4	3	4	3	3			1			1								1					1					1				
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1			1								1				1						1				
59	3	4	4	4	3	3	4	4	3			1			1								1				1								1		
60	4	4	4	4	4	4	3	4	3			1			1								1					1					1				
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1			1					1						1						1				
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1			1				1								1				1					
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4				1			1				1								1								1	
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4			1			1					1								1			1						
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4			1			1					1								1					1				
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4			1					1				1						1						1				
67	3	4	4	4	3	4	4	4	4			1					1				1						1							1			
68	3	3	4	4	4	4	4	4	4			1					1				1						1						1				
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1				1					1						1										
70	4	4	4	4	4	4	3	3	4			1			1					1							1						1				
Jumlah Responden			70																																			
ΣNilai/ Unsur	240	242	243	241	256	264	262	268	243			48	21	1	26	22	22	0	4	21	16	6	0	23	0	5	33	14	15	0	3	4	20	8	22	0	13	3
NRR/ Unsur	3,43	3,46	3,47	3,44	3,66	3,77	3,74	3,83	3,47																													
NRR tertimbang/ Unsur	0,38	0,38	0,38	0,38	0,40	0,41	0,41	0,42	0,38																													
IKM Unit Pelayanan									88,75																													

Tabel 6. Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur dan Nilai Interval SKM

No.	UNSUR SKM			NILAI RATA2
U1	Persyaratan			3,429
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur			3,457
U3	Waktu Penyelesaian			3,471
U4	Biaya/Tarif			3,443
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelayna			3,657
U6	Kompetensi Pelaksana			3,771
U7	Perilaku Pelaksana			3,743
U8	Penanganan Pengaduan, Sara			3,829
U9	Sarana dan Prasarana			3,471

Tabel 7. Hasil Hitung Responden

No	Uraian		Jumlah		%
1	Jenis Kelamin				
	Laki-laki		48		68,57%
	Perempuan		21		30,00%
	Tidak mengisi		1		1,43%
2	Status Perkawinan				
	Kawin		26		37,14%
	Belum Kawin		22		31,43%
	Tidak mengisi		22		31,43%
3	Umur				
	<20		0		0,00%
	21-30		4		5,71%
	31-40		21		30,00%
	41-50		16		22,86%
	51-60		6		8,57%
	>60		0		0,00%
	Tidak mengisi		23		32,86%
4	Pendidikan				
	SD		0		0,00%
	SMP		5		7,14%
	SMA/K		33		47,14%
	D1/D2/D3		14		20,00%
	D4/S1		15		21,43%
	S2/S3		0		0,00%
	Tidak mengisi		3		4,29%
5	Pekerjaan				
	PNS		4		5,71%
	Karyawan		20		28,57%
	Swasta		8		11,43%
	Wrswt		22		31,43%
	Pelajar		0		0,00%
	Lain		13		18,57%
	Tidak mengisi		3		4,29%

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

Gambar 4. Pengumpulan Kuesioner dan Persiapan Olah Data

Gambar 5. Pengisian Kuesioner oleh Pengguna Layanan

4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester II 2024

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

KOTA SALATIGA

2025

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Mengutip sebuah laporan dari 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 II 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3,46**	**B**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,56**	**A**
3	Waktu Penyelesaian	**3,56**	**A**
4	Biaya/Tarif	**3,67**	**A**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,37**	**B**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,32**	**B**
7	Perilaku Pelaksana	**3,71**	**A**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,68**	**A**
9	Sarana dan Prasarana	**3,72**	**A**

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 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Evaluasi Standar Pelayanan	**V**	**V**			**Sekretaris**
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi dan Publikasi standar pelayanan	**V**	**V**			**Sekretaris**
3	Kompetensi Pelaksana	Rencana pengembangan kompetensi standar pelayanan masyarakat	**V**	**V**			**Sekretaris**

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	Evaluasi Standar Pelayanan	Sudah	Melaksanakan rapat mereview standar pelayanan terkait retribusi		
2	Sosialisasi dan Publikasi standar pelayanan	Sudah	Tercantum pada *website* DPUPR		SOP belum bisa mencakup semua layanan, baru sebagian yang berkaitan dengan retribusi
3	Rencana pengembangan kompetensi standar pelayanan masyarakat	Belum	Mengusulkan pelatihan pelayanan prima ke BKPSDM		Mekanisme pengusulan pelatihan adalah N-1, sedangkan pada saat disusun laporan ini aplikasi SIJARI ON AKD sudah ditutup

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 67% (prosentase 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	Mendorong ASN untuk mengikuti pengembangan kompetensi secara mandiri	Menggali informasi secara daring dari Lembaga/instansi penyelenggara pelatihan	Juli-Desember 2025	Sekretaris, masing-masing pegawai	BKPSDM, BPSDMD, swasta

Salatiga, 26 Juni 2025

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA.

PEMERINTAH KOTA SALATIGA DPUPR

Ir. SYAHDHANI ONANG PRASTOWO, S.T.,M.T.
Pembina Tingkat I
NIP. 197812272005021003