



DPUPKP
Kab. Bantul



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2023

Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan
Permukiman Kabupaten Bantul

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PEKERJAAN UMUM, PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN KABUPATEN BANTUL

TAHUN 2023

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| DAFTAR ISI..... | ii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM..... | 5 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 5 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 5 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 6 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 6 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 7 |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 8 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 8 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 9 |
| BAB IV 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..... | 10 |
| BAB V KESIMPULAN..... | 12 |

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, Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 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 administratif yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul.

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, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari | 8 |
| 2. | Pengumpulan Data | Februari-Desember | 330 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Desember | 10 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Desember | 15 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden yang melakukan pengisian Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul dihitung berdasarkan penerima layanan baik layanan informasi, layanan pengesahan gambar maupun layanan konsultasi siteplan.

Sepanjang Tahun 2023, terdapat 884 responden yang melakukan pengisian survey kepuasan masyarakat.



BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

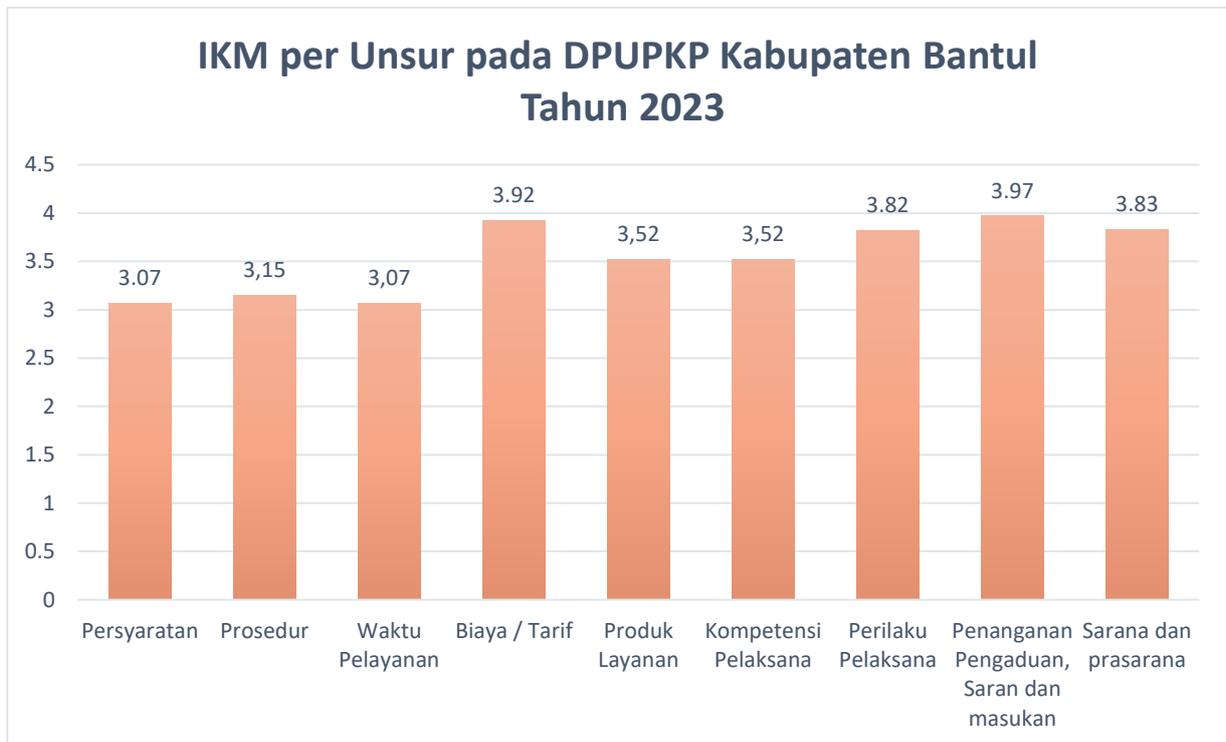
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 884 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki | 534 | 63,27 |
| | | Perempuan | 310 | 36,73 |
| 2 | Pendidikan | Tidak Diisi | 0 | 0 |
| | | SD | 14 | 2,11 |
| | | SLTP | 24 | 3,62 |
| | | SLTA | 269 | 40,57 |
| | | SI | 343 | 51,73 |
| | | S2 | 10 | 1,51 |
| | | S3 | 3 | 0,45 |
| 3 | Pekerjaan | PNS | 176 | 20,85 |
| | | TNI | 7 | 0,83 |
| | | POLRI | 2 | 0,24 |
| | | Wiraswasta | 126 | 14,93 |
| | | Swasta | 0 | 0 |
| | | Lainnya | 533 | 63,15 |
| 4 | Umur | < 25 th | 100 | 11,85 |
| | | 25 – 35 th | 273 | 32,35 |
| | | 36 – 45 th | 347 | 41,11 |
| | | > 45 th | 124 | 14,69 |

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

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 | 3,07 | 3,15 | 3,07 | 3,92 | 3,52 | 3,52 | 3,82 | 3,97 | 3,83 |
| IKM Unit Layanan | 88,54 B (Baik) | | | | | | | | |



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan terendah yaitu pada unsur Persyaratan dan unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,07. Nilai terendah kedua adalah Prosedur dengan nilai 3,15 serta nilai terendah ketiga adalah unsur Produk Layanan dan unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,52.
2. Unsur layanan tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,97. Nilai tertinggi kedua dari unsur Biaya/Tarif yaitu dengan nilai 3,92 dan nilai tertinggi ketiga yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,83.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

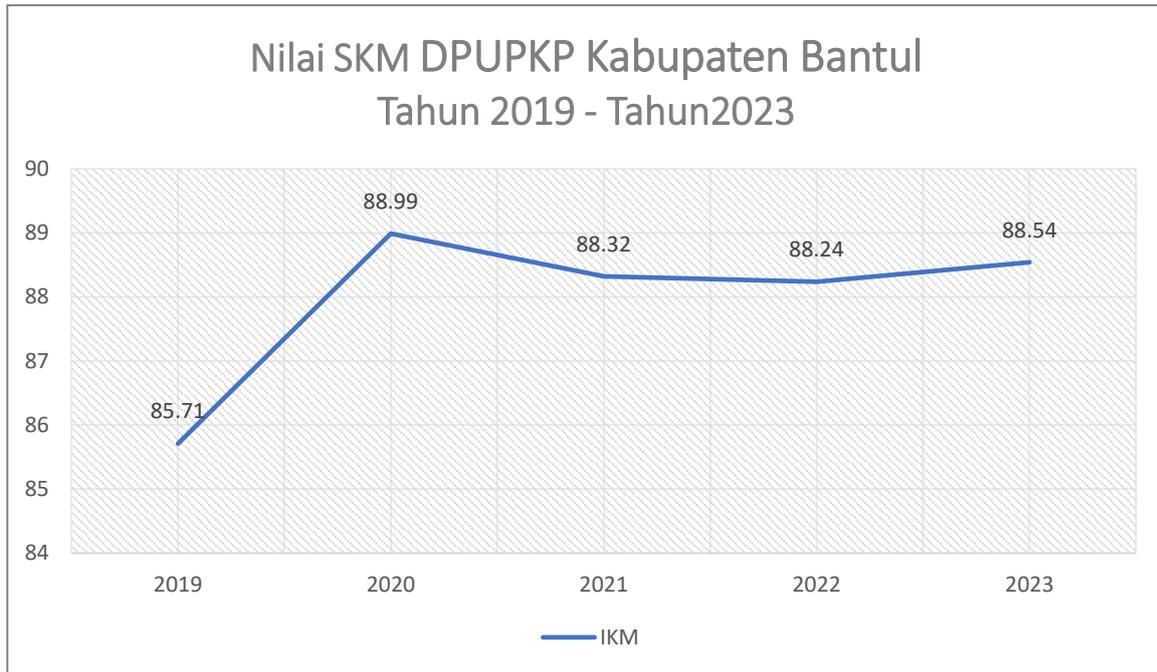
Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Penyusunan SKM Tahun 2023 di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul. 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).

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 analisis 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, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2023 pada Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Tahun 2023 di Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,54. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Persyaratan dan Waktu Pelayanan, Prosedur, serta Produk Layanan dan Kompetensi Pelaksana .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, serta Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Bantul, 2 Januari 2024

Kepala Dinas



ARIS SUHARYANTA, S.SOS., MM.

Pembina Utama Muda, IV/c

NIP. 196406171987031009

LAMPIRAN

Lampiran. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Tanggal 01 Januari 2023 sampai 31 Desember 2023

| No | OPD | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | IKM | Nilai | Kinerja |
|----|---|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------------|
| 1 | Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman (PUPKP) | 3.07 | 3.15 | 3.07 | 3.92 | 3.52 | 3.52 | 3.82 | 3.97 | 3.83 | 88.54 | A | Sangat Baik |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| No | Unsur | Nilai | | | | | | | | | | | |
| 1 | Persyaratan | 3.07 | | | | | | | | | | | |
| 2 | Prosedur | 3.15 | | | | | | | | | | | |
| 3 | Waktu pelayanan | 3.07 | | | | | | | | | | | |
| 4 | Biaya/tarif | 3.92 | | | | | | | | | | | |
| 5 | Produk layanan | 3.52 | | | | | | | | | | | |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 3.52 | | | | | | | | | | | |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3.82 | | | | | | | | | | | |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3.97 | | | | | | | | | | | |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3.83 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | Nilai IKM | 88.54 | | | | | | | | | | | |
| | Mutu Pelayanan | (A Sangat Baik) | | | | | | | | | | | |