



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	6
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	
Kuesioner	
Foto sarana dan Prasarana serta alur Pelayanan	

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 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.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lima Puluh Kota 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 Kabupaten Lima Puluh Kota. 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 Kabupaten Lima Puluh Kota 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 52 orang dan sampel sebanyak 52 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

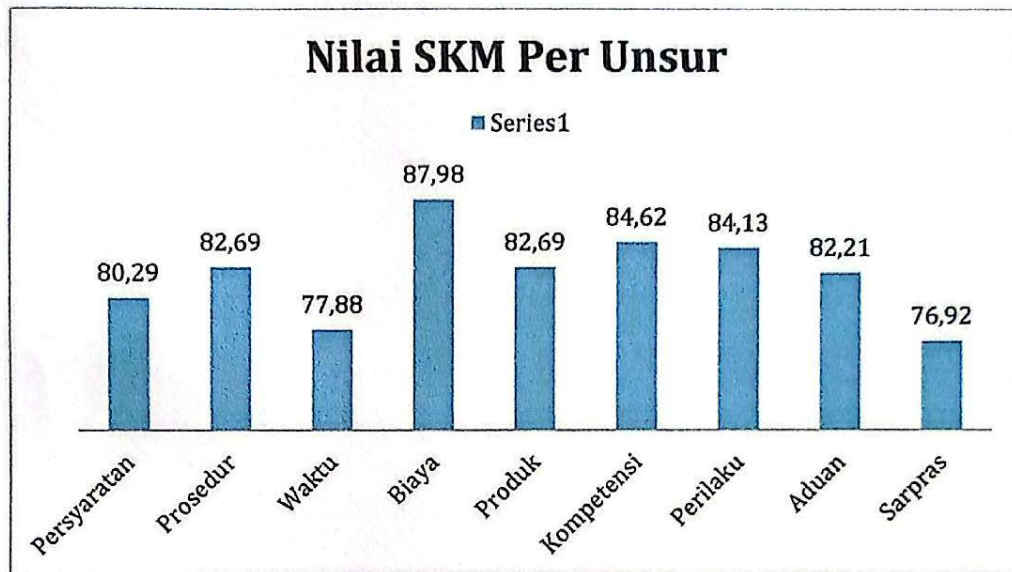
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 52 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	31	60%
		Perempuan	21	40%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	2%
		SMA/Sederajat	18	35%
		D1/D2/D3	6	12%
		D4/S1	25	48%
		S2	2	4%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	6	12%
		TNI	0	0%
		POLRI	3	6%
		Swasta	8	15%
		Wirausaha	30	58%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	10%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		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 Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Laboratorium Pengujian Material Konstruksi	7	85.71	92.86	75.00	92.86	75.00	82.14	78.57	100.00	75.00	84.13
2.	Pelayanan Permohonan Penggunaan Alat Berat	1	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	100.00	75.00	80.56
3.	Pelayanan Permohonan Penyewaan Alat Berat	2	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	62.50	76.39
4.	Pelayanan Informasi Ruang	17	83.82	79.41	79.41	92.65	85.29	86.76	88.24	52.94	69.12	79.74
5.	Pelayanan Permohonan PBG, SLF pada SIMBG	25	77.00	83.00	78.00	85.00	84.00	85.00	83.00	95.00	84.00	83.78
Rerata IKM Per Unsur			80.29	82.69	77.88	87.98	82.69	84.62	84.13	82.21	76.92	82.16
IKM Unit Layanan			82.16									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu dan Sarana Prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Unsur Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 76.92 Selanjutnya Unsur Waktu yang mendapatkan nilai 77.88 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa unsur waktu dirasa terlalu lama setiap proses pelayanannya. Selain itu, terdapat keluhan mengenai unsur sarana prasarana yang kurang memadai bagi masyarakat.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepannya.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	Melakukan Pembaharuan terhadap beberapa fasilitas pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Desember 2025	Sekretariat
2	Waktu	Memberikan Sosialisasi SOP untuk meningkatkan standar pelayanan khususnya efisiensi waktu pelayanan	Oktober 2025	Bidang Pelayanan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lima Puluh Kota periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.31
3	Waktu Penyelesaian	3.09
4	Biaya/Tarif	3.28
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.16
6	Kompetensi Pelaksana	3.31
7	Perilaku Pelaksana	3.13
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.25
9	Sarana dan Prasarana	3.03

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lima Puluh Kota telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan Pembaharuan terhadap beberapa fasilitas pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sudah ditindaklanjuti	Keterbatasan Anggaran pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Lampiran
2	Memberikan Sosialisasi SOP untuk meningkatkan standar pelayanan khususnya efisiensi waktu pelayanan	Sudah ditindaklanjuti	-	Lampiran
3	Menerapkan sistem Online dan Via Whatsapp Admin untuk Efisiensi Waktu	Sudah ditindaklanjuti	-	Lampiran

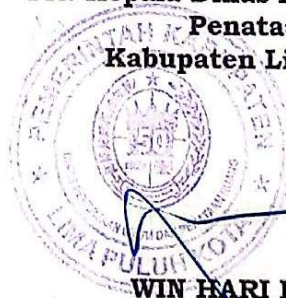
BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 52 orang mengisi SKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lima Puluh Kota di tahun 2025. Layanan Pelayanan Permohonan PBG, SLF pada SIMBG dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 25 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lima Puluh Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,16.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu dan Sarana Prasarana.

Tabek Panjang, 25 November 2025

**Plt. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Penataan Ruang
Kabupaten Lima Puluh Kota**



**WIN HARI ENDI, SE, MM
NIP. 196904171993031006**

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEY KEPUASAN ATAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Jenis Pelayanan :

DATA RESPONDEN

- Usia/Umur : Tahun
- Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- Umur : 1. < 20 th 4. 40 – 49 th
2. 20 – 29 th 5. > 50 th
3. 30 – 39 th
- Pendidikan Terakhir : 1. SD kebawah 4. D1-D2-D3
2. SLTP 5. D4/S-1
3. SLTA 6. S-2 ke atas
- Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa
2. Pegawai Swasta 5. Lainnya
3. Wiraswasta/Usahawan

PENILAIAN TERHADAP VARIABEL PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dalam memperoleh pelayanan yang di inginkan pada Dinas PUPR?
2. Tidak Sesuai 3. Sesuai
3. Kurang Sesuai 4. Sangat Sesuai
2. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas PUPR?
1. Tidak Mudah 3. Mudah
2. Kurang Mudah 4. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan layanan pada Dinas PUPR? (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan)
1. Tidak Tepat 3. Tepat
2. Kurang Tepat 4. Sangat Tepat

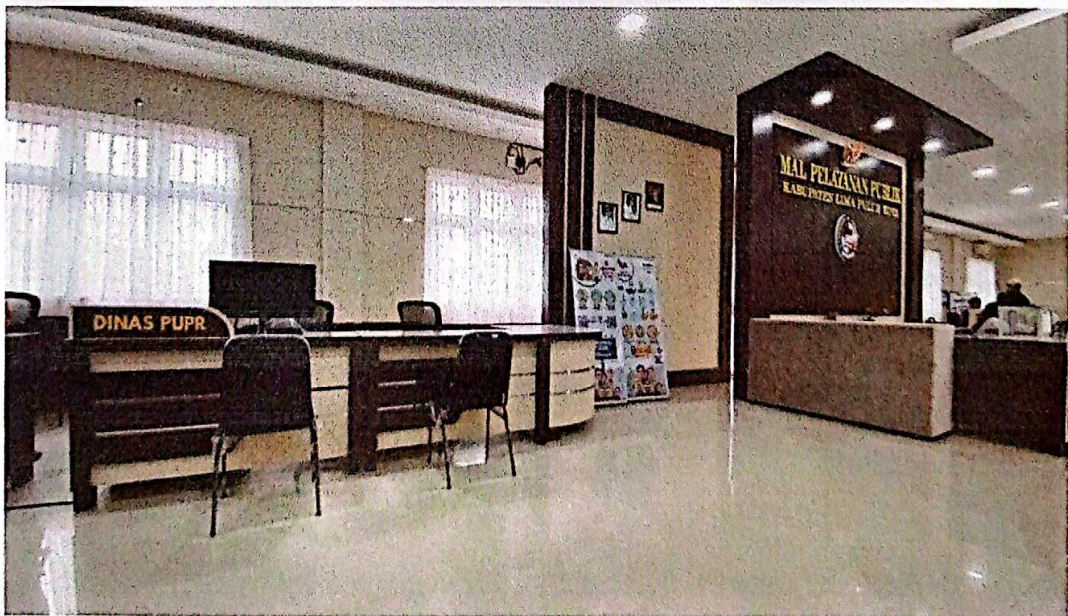
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian pelayanan pada Dinas PUPR?
- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. Tidak Terjangkau | 3. Terjangkau |
| 2. Kurang Terjangkau | 4. Sangat Terjangkau |
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pada Dinas PUPR?
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak Sesuai | 3. Sesuai |
| 2. Kurang Sesuai | 4. Sangat Sesuai |
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan aparatur pada Dinas PUPR dalam memberikan pelayanan?
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak Mampu | 3. Mampu |
| 2. Kurang Mampu | 4. Sangat Mampu |
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan aparatur pada Dinas PUPR dalam memberikan pelayanan?
- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah | 3. Sopan dan Ramah |
| 2. Kurang Sopan dan Kurang ramah | 4. Sangat Sopan dan Sangat Ramah |
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan pada Dinas PUPR?
- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. Tidak Ada | 3. Berfungsi Tapi Kurang Maksimal |
| 2. Ada Tapi Tidak Berfungsi | 4. Dikelola Dengan Baik |
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana Pada Dinas PUPR?
- | | |
|----------|----------------|
| 1. Buruk | 3. Baik |
| 2. Cukup | 4. Sangat Baik |

SARAN :

2. Foto sarana dan Prasarana serta Alur Pelayanan



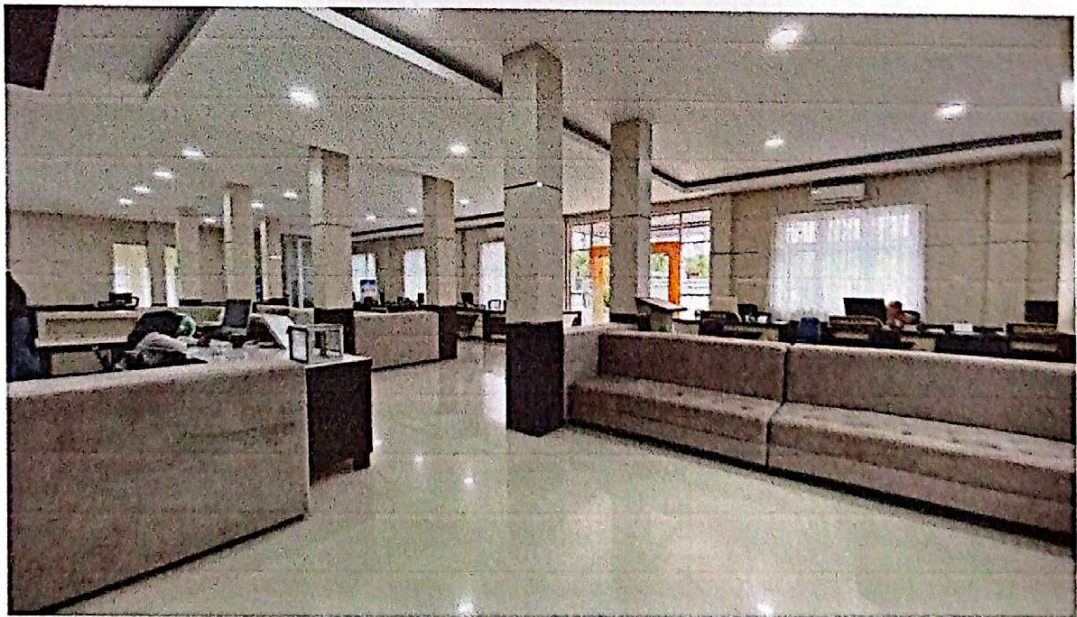
Meja Pelayanan Dinas PUPR di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota



Meja Pelayanan Dinas PUPR di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota



Meja Pelayanan Dinas PUPR di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota



Kursi Tunggu untuk Pelayanan Dinas PUPR di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota

