



SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PUPR-PERKIM PROVINSI KALIMANTAN UTARA 2021

**DINAS PEKERJAAN UMUM,
PENATAAN RUANG, PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Jl. Agathis Telp/Fax (0552) 2033860 e-mail : dpu@kaltaraprov.go.id

KATA PENGANTAR

Dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2021 dapat tersusun.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Utara disusun sebagai salah satu upaya mengefektifkan peningkatan kualitas dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat berjalan lebih baik.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat dijadikan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dasar dan penilaian kualitas pelayanan dasar sebagai wujud komitmen/janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang tepat, berdaya guna serta berkualitas.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2021 dibuat agar kiranya membantu masyarakat dalam kelancaran mendapatkan pelayanan.

Tanjung Selor, 25 Oktober 2021

Plt. Kepala Dinas



Dr. DT. Iman Suramenggala., S.Hut., M.Sc

Pembina TK.I IV/b

NIP. 19711224 200212 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Landasan Teori.....	2
1.4 Metodologi.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	6
BAB II SEGMENTASI RESPONDEN.....	7
2.1 Gambaran Umum Responden	7
2.2 Responden Menurut Karakteristik	7
BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN	13
3.1 Indeks Kepuasan Terhadap masing-masing unsur pada SKM	13
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Umum.....	14
BAB IV PENUTUP	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Saran dan Rencana Tindak Lanjut	16
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
Tabel II.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	8
Tabel II.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	9
Tabel II.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	10
Tabel II.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	11
Tabel III.1 Nilai Hasil Nilai Rata-Rata IKM	13
Tabel III.2 Nilai IKM Unit Pelayanan	14
Tabel III.3 Nilai Mutu Pelayanan.....	15
Tabel IV.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Diagram Lingkaran berdasarkan Jenis Kelamin	8
Gambar II.2 Diagram Lingkaran berdasarkan Kelompok Umur	9
Gambar II.3 Diagram Lingkaran berdasarkan Pendidikan	10
Gambar II.4 Diagram Lingkaran berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	11
Gambar II.5 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Pelayanan	12

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Rekomendasi Statistik dari BPS	19
2. Kuesioner SKM	21
3. Dokumentasi Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam waktu terakhir ini terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kegiatan pelayanan publik. Berbagai inovasi dan perbaikan telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di instansi pemerintah pusat maupun di daerah.

Untuk itu maka perlu melihat sejauh mana dampak yang dihasilkan dari upaya perbaikan tersebut melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survei ini pengguna pelayanan berperan serta dalam melakukan penilaian terhadap kualitas kinerja pelayanan pemerintahan dan hasil dari survei akan menjadi bahan dasar tindak lanjut kedepannya untuk dilakukan perbaikan. Guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu pedoman yang dapat dijadikan acuan dasar bagi terwujudnya Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (PUPR-PERKIM) Provinsi Kalimantan Utara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan pada Dinas PUPR-PERKIM. Dengan menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai untuk melihat kualitas kinerja

pelayanan dan hasil dari survei akan menjadi bahan dasar untuk tindak lanjut perbaikan tahun depan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Dinas PUPR-PERKIM Tahun 2021 adalah guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas PUPR-PERKIM. Indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan evaluasi bagi kinerja pelayanan Dinas PUPR-PERKIM untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

1.3 Landasan Teori

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mendapatkan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan Dinas PUPR-PERKIM. Sesuai dengan Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi 9 unsur pelayanan yakni:

1.3.1 Persyaratan

Persyaratan yang dimaksud adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik teknis maupun administratif.

1.3.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

1.3.3 Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

1.3.4 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.

1.3.5 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.

1.3.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

1.3.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

1.3.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.3.9 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).

1.4 Metodologi

Metodologi penelitian adalah langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian dan melakukan analisis dari metode penelitian. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Metode Sampling

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel non probabilitas yaitu teknik ini tidak memberi peluang yang sama kepada setiap kelompok populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan cara *Accidental Sampling* yaitu teknik dalam menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian secara kebetulan, siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan bisa dipakai sebagai sampel apabila dilihat cocok sebagai sumber data (Siyoto dan Sodik ,2015). Pengambilan sampel ditujukan kepada pengguna layanan pada Dinas PUPR-PERKIM.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan mengisi kuesioner sendiri (swacacah). Kuesioner adalah lembaran yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari responden tentang apa yang pernah dialami dan diketahuinya (Siyoto,2015).

1.4.3 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis data yaitu Statistik deskriptif, statistik ini digunakan untuk menganalisis dengan memberikan mendiskripsikan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Penyajian data dapat dilakukan dengan mencari frekuensi mutlak, frekuensi relatif (mencari presentase) serta mencari ukuran tendensi sentralnya yaitu mode, media dan mean (Arikunto,2010 dalam Siyoto, 2015). Statistik deskriptif pada penelitian ini menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

1.5 Target Responden

Target responden pada penelitian ini berdasarkan data tahun 2020 jumlah 28 pengguna pelayanan di Dinas PUPR-PERKIM maka target tahun 2021 yaitu 30 responden.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1.6.1 Bab pertama pendahuluan menguraikan tentang latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan serta realisasi pengumpulan data.
- 1.6.2 Bab kedua segmentasi responden menguraikan tentang gambaran umum responden dan responden menurut karakteristiknya.
- 1.6.3 Bab ketiga analisis kepuasan layanan menguraikan indeks kepuasan terhadap masing-masing unsur pada SKM.
- 1.6.4 Bab keempat penutup menguraikan kesimpulan, saran dan rencana tindak lanjut.
- 1.6.5 Daftar Pustaka
- 1.6.6 Lampiran

1.7 Realisasi Pengumpulan Data

Target responden pada penelitian ini 30 responden, setelah dilakukan penyebaran kuesioner terkumpul 32 kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan pada dinas PUPR-PERKIM. Maka jumlah target responden terealisasi dan melebihi dari target sebanyak 32 responden. Jadi untuk penelitian survei kepuasan masyarakat (SKM) pada tahun 2021 menggunakan 32 responden.

BAB II SEGMENTASI RESPONDEN

2.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan kawasan permukiman (PUPR-PERKIM), Jalan Agathis, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas PUPR-PERKIM sebanyak 32 responden.

2.2 Responden Menurut Karakteristik

Data responden menurut karakteristik terdiri dari jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan, dan jenis layanan. Data responden menurut karakteristiknya akan dijelaskan sebagai berikut:

2.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

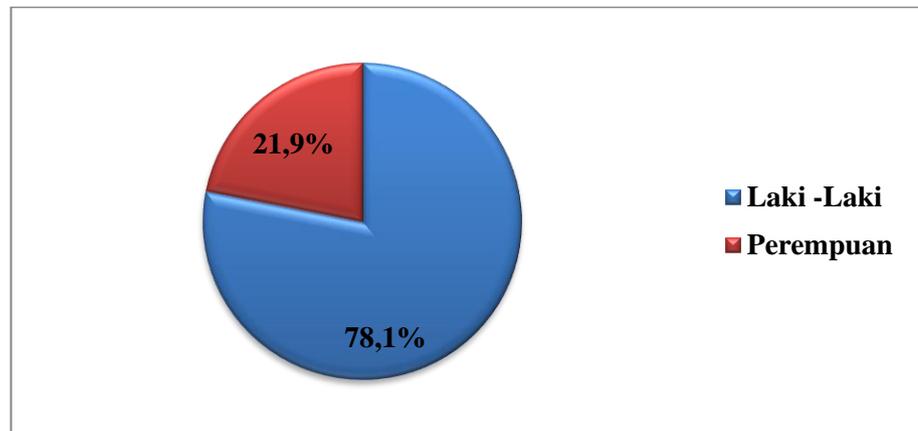
Tabel II.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	PRESENTASE %
1	2
Laki -Laki	78.1%
Perempuan	21.9%
Total	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel III.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebesar 78,1 persen dan perempuan sebesar 21,9 persen.

Gambar II.1 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan gambar diagram lingkaran II.1 diperoleh jumlah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tertinggi yang melakukan pelayanan sebesar 78,1 persen berjenis kelamin laki-laki dan terendah sebesar 21,9 persen berjenis kelamin perempuan.

2.2.2 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

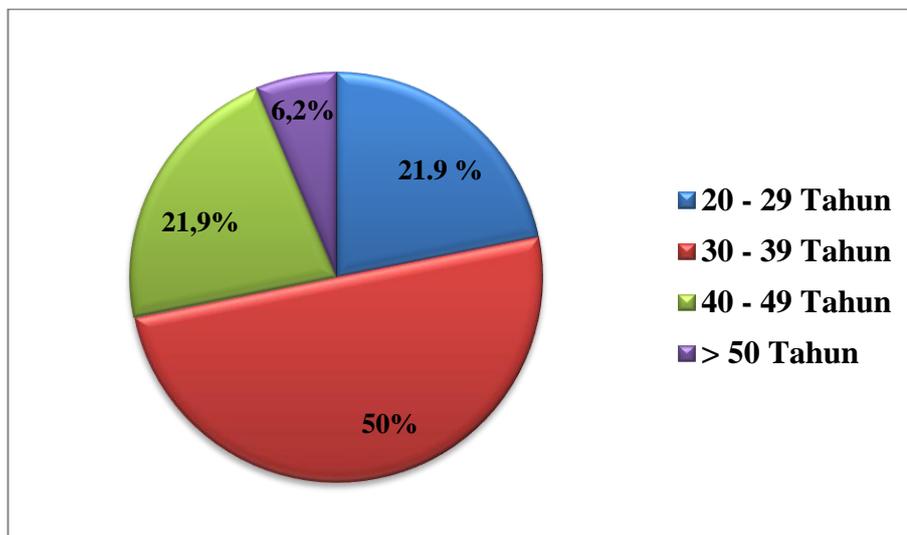
Tabel II.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

KELOMPOK UMUR	PRESENTASE %
1	2
20 - 29 Tahun	21,9%
30 - 39 Tahun	50%
40 - 49 Tahun	21,9%
> 50 Tahun	6,2%
Total	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel II.2 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan kelompok umur yang melakukan pelayanan untuk umur 20-29 tahun sebesar 21,9 persen, umur 30-39 tahun sebesar 50 persen, umur 40-49 tahun 21,9 persen dan untuk umur 50 tahun keatas sebesar 6,2 persen.

Gambar II.2 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur



Berdasarkan gambar II.2 diagram lingkaran diatas menunjukkan bahwa tingkat karakteristik responden berdasarkan kelompok umur tertinggi yaitu pada umur 30-39 tahun sebesar 50 persen dan kelompok umur terendah pada kelompok umur > 50 tahun sebesar 6,2 persen.

2.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

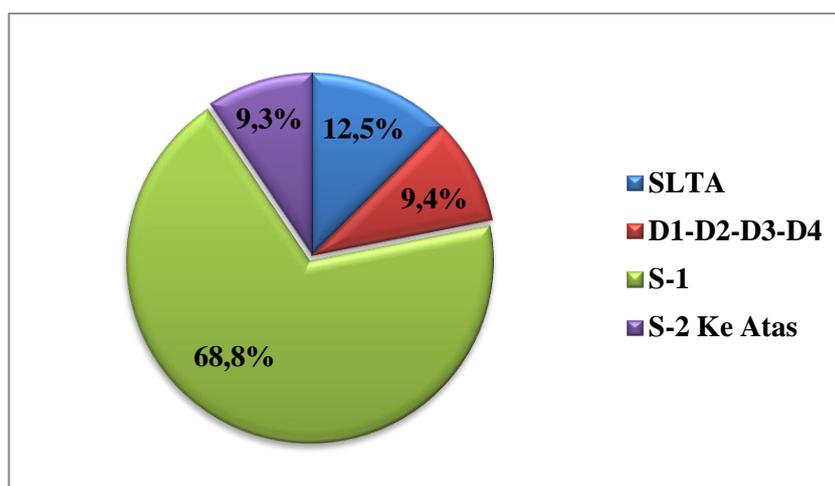
Tabel II.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN	PRESENTASE %
1	2
SLTA	12.5%
D1-D2-D3-D4	9.4%
S-1	68.8%
S-2 KE ATAS	9.3%
Total	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel II.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan tingkat SLTA 12,5 persen, sementara untuk pendidikan D1-D2-D3-D4 sebesar 9,4 persen, untuk pendidikan S-1 68,8 persen dan S-2 ke atas 9,3 persen.

Gambar II.3 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan gambar II.3 pada diagram lingkaran dapat dilihat bahwa pendidikan tertinggi sebesar 68,8 persen yaitu pendidikan pada jenjang S-1 dan terendah pada jenjang pendidikan S2 memiliki jumlah sebesar 9,3 persen.

2.2.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

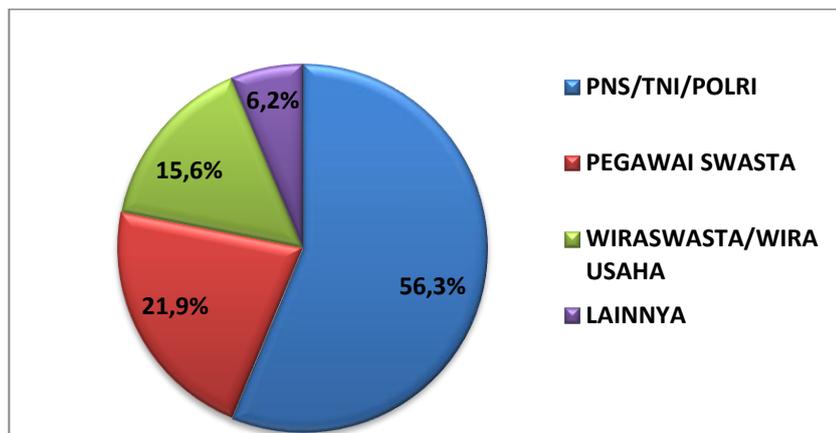
Tabel II.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	PRESENTASE %
1	2
PNS/TNI/POLRI	56.3%
PEGAWAI SWASTA	21.9%
WIRASWASTA/WIRUSAHA	15.6%
LAINNYA	6.2%
Total	100.%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel II.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan PNS/TNI/POLRI yang melakukan pelayanan sebesar 56.3 persen, sementara untuk pekerjaan Pegawai Swasta 21,9 persen, untuk pekerjaan Wiraswasta/ Wirausaha sebesar 15,6 dan untuk perkerjaan lainnya 6,2 persen.

Gambar II.4 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan gambar 11.4 diagram lingkaran menjelaskan bahwa responden yang memiliki pekerjaan PNS/TNI/POLRI memperoleh jumlah tertinggi sebesar 56,3 persen dan responden yang memiliki pekerjaan lainnya memperoleh nilai terendah sebesar 6,2 persen.

2.2.5 Karakteristik Responden Menurut Jenis Layanan

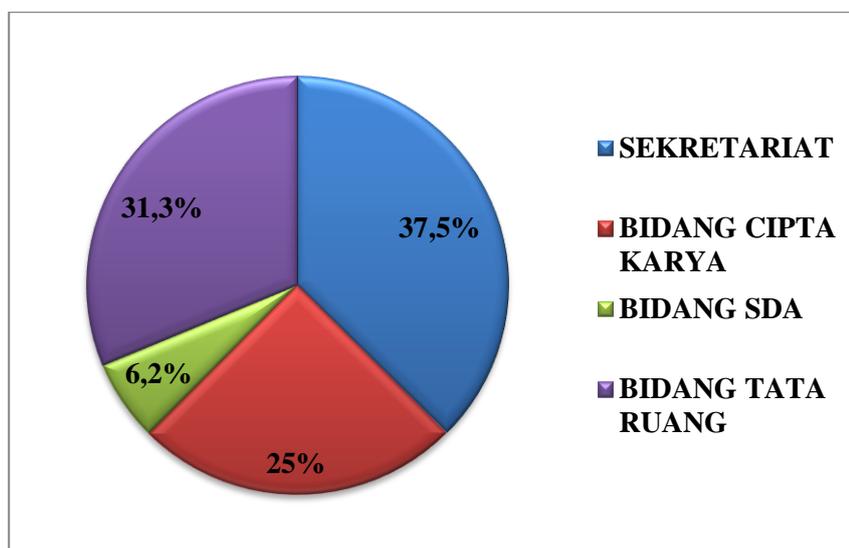
Tabel II.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

JENIS PELAYANAN	PRESENTASE %
1	2
SEKRETARIAT	37.5%
BIDANG CIPTA KARYA	25%
BIDANG SDA	6.2%
BIDANG TATA RUANG	31.3%
Total	100.%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel II.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan untuk responden yang melakukan pelayanan di sekretariat sebesar 37,5 persen, sementara untuk responden yang melakukan pelayanan di bidang cipta karya sebesar 25 persen, untuk responden yang melakukan pelayanan di bidang sumber daya air (SDA) sebesar 6,2 persen dan untuk responden yang melakukan pelayanan di bidang tata ruang sebesar 31,3 persen.

Gambar II.5 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan gambar II.5 diagram lingkaran karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan dapat dilihat dari jumlah responden yang melakukan pelayanan tertinggi pada bidang sekretariat yaitu pelayanan peminjaman barang dan aset sebesar 37,5 persen dan terendah pada bidang SDA yaitu Pelayanan Rekomendasi Teknis Penggunaan Sumber Daya Air berjumlah 6,2 persen.

BAB III ANALISIS KEPUASAAN LAYANAN

3.1 Indeks Kepuasan Terhadap Masing-Masing Unsur Pada SKM

Berdasarkan perhitungan Indeks kepuasan Masyarakat menggunakan Microsoft Excel dari total nilai per unsur dibagi dengan 32 jumlah responden diperoleh nilai rata-rata per unsur adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel III.1 Nilai Rata-Rata

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,28
U2	Prosedur	3,13
U3	Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,09
U4	Keterjangkauan Biaya Pelayanan	3,75
U5	Produk Layanan	3,19
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,31
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,09
U9	Penanganan Pengaduan	3,39

Berdasarkan tabel III.1 menunjukkan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur persyaratan sebesar 3,28, nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur prosedur sebesar 3,13, nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sebesar 3,09. nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur keterjangkauan biaya pelayanan sebesar 3,75. nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur produk layanan sebesar 3,19. nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur kompetensi pelaksana sebesar 3,25. rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur perilaku pelaksana sebesar 3,31. rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3,09. rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk unsur penanganan dan pengaduan sebesar 3,39.

Dari 9 unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi dari nilai rata-rata IKM dapat dilihat pada tabel III.1 adalah Keterjangkauan Biaya Pelayanan sebesar 3,75. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah ada dua yaitu unsur pelayanan Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan sebesar 3,09 dan indikator Kualitas Sarana dan Prasarana sebesar 3,09. Unsur pelayanan yang memiliki nilai tinggi untuk kedepannya agar tetap dipertahankan dan untuk unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah dari indikator lainnya akan dilakukan perbaikan.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Umum

Perhitungan dengan microsoft excel diperoleh nilai rata-rata (NRR) Tertimbang dengan cara nilai rata-rata (NRR) Per Unsur dikali dengan 0,11. Untuk perhitungan nilai IKM Jumlah total nilai rata-rata (NRR) Tertimbang dikali 25. Hasilnya dapat dilihat pada tabel III.2 sebagai berikut:

Tabel III.2 Nilai IKM Unit Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG PER UNSUR
U1	Persyaratan	0,36
U2	Prosedur	0,35
U3	Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,34
U4	Keterjangkauan Biaya Pelayanan	0,42
U5	Produk layanan	0,35
U6	Kompetensi pelaksana	0,36
U7	Perilaku pelaksana	0,37
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,34
U9	Penanganan Pengaduan	0,37
Jumlah NRR TERTIMBANG PER UNSUR		3,27
IKM Unit Pelayanan (Jumlah NRR Tertimbang × 25)		81,77

Tabel III.3 Mutu Pelayanan

IKM UNIT PELAYANAN:	
Mutu Pelayanan:	Nilai IKM
A (sangat baik)	: 88,31 - 100,00
B (baik)	: 76, 61 - 88,30
C (kurang baik)	: 65,00 - 76,60
D (tidak baik)	: 25,00 - 64,99

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Dinas PUPR-PERKIM berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada Tabel III.2 jumlah IKM unit pelayanan diperoleh sebesar 81,77 yang artinya IKM unit pelayanan pada Dinas PUPR-PERKIM berdasarkan Tabel III.3 Mutu Pelayanannya pada tingkat “Baik”.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada Dinas PUPR-PERKIM diperoleh sebesar 81,77 yang artinya tingkat pelayanan pada tingkat “Baik”. unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi dari nilai rata-rata IKM adalah Keterjangkauan Biaya Pelayanan sebesar 3,75 Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah ada dua yaitu unsur pelayanan Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan sebesar 3,09 dan unsur pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana sebesar 3,09. Unsur pelayanan yang memiliki nilai tinggi untuk kedepannya agar tetap dipertahankan dan untuk unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah dari unsur pelayanan lainnya akan dilakukan perbaikan.

4.2 Saran dan Rencana Tindak Lanjut

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas PUPR-PERKIM, maka harus dilakukan perbaikan, prioritas perbaikan didasarkan pada saran dan masukan dari pengguna layanan.

4.2.1 Surat Masuk dapat di Emailkan, rencana tindak lanjutnya yaitu dengan menerapkan layanan publik berbasis elektronik pada Dinas PUPR-PERKIM, dengan penerapan berbasis elektronik dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan, pengguna layanan tidak harus datang ke Dinas PUPR-PERKIM cukup dengan mengirim surat melalui email. Dinas PUPR-PERKIM sudah memiliki email sehingga perlu dioptimalkan lagi dengan mengsosialisasikan kepada pengguna layanan agar mengetahui bahwa di Dinas PUPR-PERKIM menerapkan layanan publik berbasis elektronik.

4.2.2 Agar di Adakan Aplikasi Tata Ruang, rencana tindak lanjut akan menganalisa dan mengkoordinasikan dengan Pimpinan untuk melakukan pengadaan aplikasi sesuai kebutuhan dan manfaat pelayanan pada Dinas PUPR-PERKIM Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 4.1 RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Perioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1	Unsur Sarana dan Prasarana	Penerapan Pelayanan Publik berbasis elektronik dengan Email	1 November – 31 Desember 2021	ABDULLAH, SE
2		Melakukan analisa dan mengkoordinasikan dengan pimpinan untuk melakukan pengadaan aplikasi di bidang Tata Ruang	1 November – 31 Desember 2021	MELKY PATIUNG, ST

Daftar Pustaka

Hardiani,dkk.2020.*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.Yogyakarta:

Pustaka Ilmu

Siyoto & Sodik.2015.*Dasar Metodologi Penelitian*.Yogyakarta: Literasi Media

Publishing

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

LAMPIRAN SURAT REKOMENDASI STATISTIK DARI BPS



Tanjung Selor, 9 Maret 2021

Nomor : B.049/BPS/6500.92630/03/2021

Lampiran : 1 (satu) set

Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Survei Kepuasan Masyarakat dari Dinas PUPR-PERKIM Tahun 2021

Kepada Yth.:

Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman
di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral dengan judul "**Survei Kepuasan Masyarakat dari Dinas PUPR-PERKIM Tahun 2021**", bersama ini kami menyatakan bahwa survei tersebut layak untuk dilaksanakan, dengan beberapa catatan rekomendasi sebagaimana terlampir. Adapun identitas/nomor rekomendasi untuk survei tersebut adalah V-21.6500.001. Identitas ini supaya dicantumkan pada kuesioner survei.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Provinsi
Kalimantan Utara



Tina Wahyufitri

Lampiran Surat

Nomor : B.049/BPS/6500.92630/03/2021

Tanggal : Tanjung Selor, 9 Maret 2021

Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Survei Kepuasan Masyarakat dari Dinas PUPR-PERKIM Tahun 2021

Catatan Hasil Pemeriksaan Rancangan Kegiatan Statistik

Judul kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat dari Dinas PUPR-PERKIM Tahun 2021

Penyelenggara : Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman

Hasil Pemeriksaan:

Berdasarkan hasil pemeriksaan, rancangan survei dinyatakan layak

LAMPIRAN KUESIONER



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG,
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
Jalan Agathis Telp./ Fax (0552) 2033860, e-mail : puprperkimkaltara@gmail.com
TANJUNG SELOR Kode Pos 77212

No Rekomendasi BPS V-21.6500.001

Tanggal Survei : (...../...../.....)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PUPR-PERKIM

Dengan Hormat,

Perkenankanlah kami meminta kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i untuk membantu berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun laporan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat). Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban sejujur-jujurnya dan secara objektif demi membantu penelitian ini.

Tujuan Survei : Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas PUPR-PERKIM. Indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan evaluasi bagi kinerja pelayanan Dinas PUPR-PERKIM untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Keterangan Cara Pengisian: Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden

A. DATA UNIT PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : DINAS PUPR-PERKIM

Jenis Pelayanan : 1. Sekretariat
2. Bidang Cipta Karya
3. Bidang Bina Marga
4. Bidang Perumahan
5. Bidang SDA
6. Bidang Tata Ruang

B. 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-D4
2. SLTP 5. S-1
3. SLTA 6. S-2 ke atas



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG,
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN**

Jalan Agathis Telp./ Fax (0552) 2033860, e-mail : puprperkimkaltara@gmail.com

TANJUNG SELOR

Kode Pos 77212

- Pekerjaan Utama
1. PNS/TNI/POLRI
 2. Pegawai Swasta
 3. Wiraswasta/Usahawan
 4. Pelajar/Mahasiswa
 5. Lainnya(sebutkan:.....)

C. PENILAIAN TERHADAP VARIABEL PELAYANAN

1. Apakah persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, sesuai dengan informasi yang diperoleh?
 1. Tidak Sesuai
 2. Kurang Sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat Sesuai
2. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?
 1. Tidak Mudah
 2. Kurang Mudah
 3. Mudah
 4. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian produk/pelayanan ? (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan)
 1. Tidak Tepat
 2. Kurang Tepat
 3. Tepat
 4. Sangat Tepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterjangkauan biaya untuk mendapatkan pelayanan ?
 1. Tidak Terjangkau
 2. Kurang Terjangkau
 3. Terjangkau
 4. Sangat Terjangkau (tidak dipungut biaya)
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
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
 1. Tidak Mampu
 2. Kurang Mampu
 3. Mampu
 4. Sangat Mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?
 1. Tidak Sopan dan Ramah
 2. Kurang Sopan dan ramah
 3. Sopan dan Ramah
 4. Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
 1. Buruk
 2. Cukup
 3. Baik
 4. Sangat Baik



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG,
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Jalan Agathis Telp./ Fax (0552) 2033860, e-mail : puprperkimkaltara@gmail.com
TANJUNG SELOR Kode Pos 77212

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1. Tidak Ada | 3. Berfungsi kurang maksimal |
| 2. Ada tapi tidak berfungsi | 4. Dikelola dengan baik |

Saran dan Masukan :

LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN SKM

Dokumentasi Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik

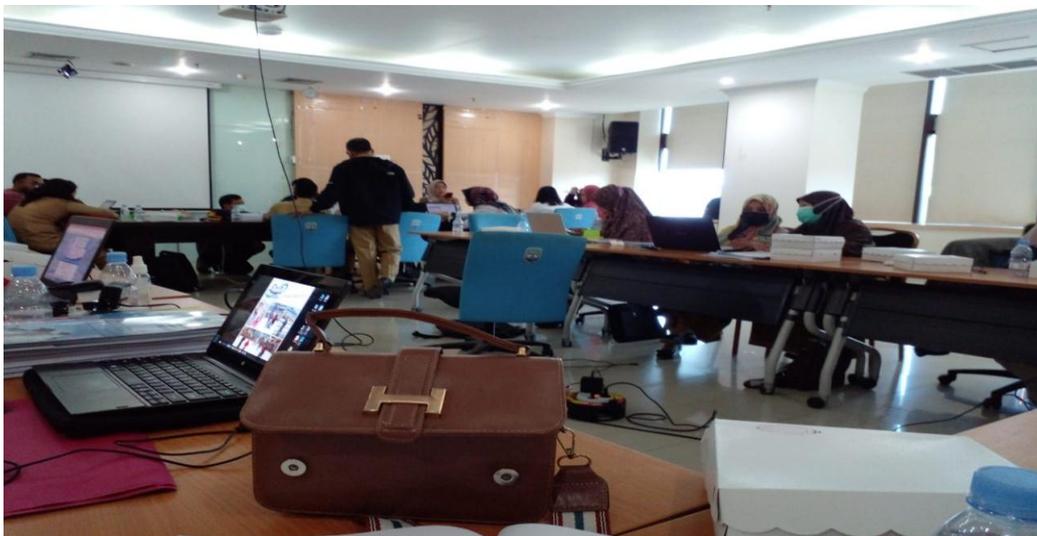


Pembagian Kuesioner Pada Bidang Tata Ruang, Bidang SDA (Sumber daya Air), Bidang Bina Marga, Bidang Perumahan, Bidang Cipta Karya, Bidang Perumahan, Sekretariat





Rapat Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat



Dokumentasi Rapat Analisis dan penyusunan laporan akhir Survei kepuasan masyarakat provinsi kalimantan utara

