

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas selesainya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Tahun 2022, yang dilaksanakan oleh Tim Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini memuat hasil kegiatan dari Unit Pelayanan di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang yang memuat uraian mengenai hasil pengkajian, Kinerja Pelayanan yang berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat yang berada di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

Demikian yang dapat di sampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan kami sampaikan banyak terima kasih atas bantuan pihak - pihak lain yang membantu terselenggaranya survei ini sampai selesai, sehingga dapat menjadi acuan dalam pengembangan pelayanan yang ada di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

Rembang, 13 Oktober 2022

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN REMBANG



Drs. EC. GANTIARTO, St.
Pembina Utama Muda
NIP. 19651226 199401 1 001

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
C. Ruang Lingkup dan Sasaran.....	5
BAB II KERANGKA TEORITIK DAN LANDASAN YURIDIS	
NORMATIF	8
A. Kerangka Teoritik dan Landasan Yuridis Normatif.....	8
B. Beberapa Konsep Terkait Pelayanan Publik.....	11
C. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	14
D. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	15
E. Karakteristik Pelayanan Publik.....	17
F. Kualitas Pelayanan.....	19
G. Standar Pelayanan.....	20
H. Kerangka Peraturan Survei Kepuasan Masyarakat.....	22
BAB III METODOLOGI SURVEI	26
A. Perspektif Pendekatan Survei.....	26
B. Jenis dan sumber Data.....	28
C. Teknis Analisis Data.....	29
D. Pengolahan Data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM UNIT PELAYANAN	32
A. Unit Pelayanan Yang disurvei dan Jenis Pelayanan.....	32
B. Responden Dalam Survei Kepuasan Masyarakat.....	32
BAB V ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	35
A. Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Rembang.....	35
B. Hasil Pengukuran IKM.....	39
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	41

A. Kesimpulan.....	41
B. Rekomendasi.....	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebuah layanan dengan tujuan untuk:

- a. Mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- c. Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- d. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup dan Sasaran

Ruang lingkup dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) seperti yang termuat dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

i. 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).

Sasaran objek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah masyarakat pengguna layanan.

BAB II

KERANGKA TEORITIK DAN LANDASAN YURIDIS NORMATIF

A. Kerangka Teoritik dan Landasan Yuridis Normatif

Pada umumnya kehadiran atau pembentukan sebuah negara dimaksudkan untuk memberikan layanan kepada warga negara masyarakat). Indonesia sebagai salah satu negara yang hadir di abad 20 juga merumuskan tujuan pembentukannya sebagaimana termaksud dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu:

Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang *melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial*, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia, yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada: Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Apabila dicermati secara seksama, setidaknya ada 4 (empat) tujuan pendirian negara Indonesia, yaitu: (a) melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia; (b)

memajukan kesejahteraan umum; (c) mencerdaskan kehidupan bangsa; dan (d) melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dari keempat tujuan tersebut, semuanya bermuara pada satu misi yaitu melakukan pelayanan umum (*public service*) kepada warga negara dalam semua aspek atau dimensi kehidupan. Dalam kenyataannya, dengan pertimbangan geografis, demografis, heterogenitas masalah, efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, maka dilakukanlah penyerahan (desentralisasi) dan pelimpahan (dekonsentrasi) urusan pemerintahan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Konsekuensi dari desentralisasi dan dekonsentrasi yaitu adanya lingkungan pemerintah pusat (*central government*) dan lingkungan pemerintahan daerah (*local government*).

Mana kala kita memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berkenaan dengan pemerintahan daerah, yaitu Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, secara tersurat dinyatakan pertimbangan tentang arah pembentukan daerah otonom yaitu dalam rangka pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana disebutkan berikut ini:

Bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia;

Pentingnya pelayanan publik sebagaimana disebutkan pada bagian konsiderans UU tersebut, lebih lanjut dikaidahkan pada Pasal 344 ayat (1) UU *a quo* yaitu Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Selain itu dalam Pasal 345 ditegaskan bahwa Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik berikut: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Lebih lanjut, komitmen pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik, tampak dengan dibentuknya regulasi tersendiri yaitu UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Beberapa pertimbangan dibentuknya UU *a quo* yaitu:

- a. Adanya kewajiban negara melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945;
- b. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;

- c. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dalam perkembangannya, regulasi terkait pelayanan publik ditindaklanjuti melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ketentuan dalam UU dan PP tersebut ditindaklanjuti dalam berbagai Peraturan Menteri (baik Permen PAN-RB dan Permendagri).

B. Beberapa Konsep Terkait Pelayanan Publik

Beberapa konsep yang berkenaan dengan pelayanan publik yaitu pengertian/tarif pelayanan publik, lingkup pelayanan publik, asas-asas dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dan standar pelayanan publik.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Ada beberapa pengertian atau takrif pelayanan publik, baik secara teoretik maupun normatif. Secara teoritik, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan

yaitu “ suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford didefinisikan sebagai “ *a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), memiliki variasi arti yaitu umum, masyarakat, dan negara. Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum.

Miftah Toha memberikan pengertian pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Handayani mengemukakan perbedaan antara pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan satu lagi, adalah pelayanan umum (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.

Kemudian, Lembaga Administrasi Negara mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara secara normatif, pengertian pelayanan publik dapat diketahui dalam beberapa peraturan perundang-undangan berikut ini.

- a. Pasal 1 angka 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatur bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Lampiran Permen PAN dan RB No.30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Pelayanan Publik *juncto* Lampiran Permen PAN No. 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, mengatur bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. Lampiran Permen PAN dan RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengatur bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bertolak dari beberapa pengertian tersebut, maka pelayanan publik berkenaan dengan beberapa unsur yaitu:

- a. Adanya kegiatan atau aktivitas layanan
- b. Adanya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik
- c. Adanya warga masyarakat selaku penerima pelayanan publik
- d. Adanya obyek layanan berupa barang atau jasa atau layanan administratif
- e. Layanan publik dilakukan sebagai pemenuhan hak dasar maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

C. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sementara itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No.63/Kep/M.PAN/7/2003, asas-asas pelayanan publik terdiri dari:

- a. Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

D. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Prof Dr Warella menyebutkan bahwa terdapat 8 (delapan) prinsip pelayanan bermutu, yaitu :

- a. *Convenience*; customer merasa senang, tidak ada layanan berbelit-belit, model layanan yang proaktif/jemput bola.
- b. *Security*; customer merasa aman.
- c. *Reliability*; layanan yang terandalkan, terutama soal waktu layanan yang dapat ditepati.
- d. *Personal Attention*; adanya perhatian khusus terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, seperti orang cacat, ibu hamil dan para warga usia lanjut.
- e. *Problem Solving Approach*; penanganan masalah atau keluhan secara tepat dan tepat
- f. *Fairness*; keadilan dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan serta tidak ada percaloan.
- g. *Fiscal Responsibility*; penggunaan uang publik sesuai peruntukannya.
- h. *Citizen Influence*.

Kemudian dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Karakteristik Pelayanan Publik

Aktivitas pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan oleh lembaga atau organ publik dan lembaga non publik/swasta. Ada beberapa karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah :

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perizinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala

regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum.

- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokrasi. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintah sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

F. Kualitas Pelayanan

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, faktor kualitas atau mutu pelayanan merupakan salah satu elemen pokok yang tidak dapat dikesampingkan. Goetsch & Davis sebagai mana dikutip Yogi S & M. Ikhsan memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Lebih lanjut disebutkan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda misalnya dari segi:

- a. *Product Based*, di dalamnya kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- b. *User Based*, di dalamnya kualitas pelayanan adalah tingkatan sesuai pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. *Value Based*, di dalamnya berhubungan dengan keuangan atau kepuasan atas harga.

Sementara itu, Paruraman & Berry sebagaimana dikutip Fandy tjiptono (1996: 70) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi berikut ini :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

G. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Pasal 1 angka 7 UU Pelayanan Publik, Standar Pelayanan didefinisikan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sementara dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan bahwa Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian

kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Lebih lanjut dalam PAN-RB tersebut disebutkan bahwa penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapasitas fisik dan mental.

H. Kerangka Pengaturan Survei Kepuasan Masyarakat

Pengaturan perihal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017, berdasarkan pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan. Salah satu instrumen peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan. Salah satu instrumen peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Permen PAN & RB No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan pertimbangan evaluasi kinerja pelayanan publik yaitu:

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menentukan hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Lebih lanjut dalam lampiran Permen PAN & RB No. 1 Tahun 2015 ditegaskan pengertian Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kinerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Teknik evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara: *desk evaluation*, observasi lapangan, kuesioner, wawancara, dan *mystery shopper*. Sedangkan indikator

evaluasi pelayanan publik, antara lain: standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pengelola pengaduan, dan sistem informasi pelayanan publik.

Dalam Lampiran permen PAN & RB No. 14 tahun 2017 diatur pengertian Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya dalam Bab II ditegaskan bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu.

SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan sasarannya yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ruang lingkup SKM meliputi :

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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, 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. 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).

SKM yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan. Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggara setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan. Hasil SKM dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). Hasil SKM digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.

BAB III

METODOLOGI SURVEI

A. Perspektif Pendekatan Survei

Sesuai dengan tujuan survei yang telah dikemukakan, survei ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif, yaitu campuran antara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

Salah satu tolok ukur penilaian kualitas pelayanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Rembang. Berhubung banyak unit pelayanan maka pada Tahun 2017 diambil 75 Responden yang dilakukan survei oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

Adapun indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu kepada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, dengan menggunakan 9 indikator sebagai berikut:

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 Penyelesaian 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, 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. 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).

Selain 9 indikator yang dipersyaratkan pada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 di atas, penelitian ini juga mengukur pendapat masyarakat terkait dengan faktor-faktor kualitatif terkait pelayanan

B. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan lain sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

1. Sumber data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara mencari sumber data primer. Data tersebut diperoleh melalui responden yakni pemohon perizinan yang memberikan data berupa: (a) memberikan jawaban dalam kuesioner dan (b) mengisi kritik dan saran.

2. Instrumen survei

Instrumen survei yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagikan kepada pemohon

sebagai responden yang disusun dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, maka kuesioner yang disebarakan diharapkan dapat memenuhi distribusi normal sebaran data.

C. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung SKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji.

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu atau gabungan dari kemungkinan dua cara berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara. Untuk mengurangi subjektivitas hasil penyusunan indeks, tim peneliti dan konsultan melakukannya secara independen.

D. Pengolahan Data

Tahapan ini dibagi menjadi 3 bagian yakni: metode pengolahan data, perangkat pengolahan, dan pengujian kualitas data.

1. Metode pengolahan data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka nilai penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
 - b. Memberikan bobot yang berbeda-beda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1
2. Perangkat pengolahan
 - a. Pengolahan dengan komputer data entri dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem basis data
 - b. Pengelola secara manualData di isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)

3. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - b. Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
 - c. Pengujian kualitas data, Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok unsur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB IV

GAMBARAN UMUM UNIT PELAYANAN

A. Unit Pelayanan Yang Disurvei dan jenis pelayanan

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa survei ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana masyarakat atau konsumen menilai unit pelayanan yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang. Survei ini dilakukan terhadap masyarakat di lingkungan Kabupaten Rembang yang menggunakan pelayanan langsung. Berikut ini adalah unit pelayanan dan jenis pelayanan yang disurvei :

Tabel 4.1

Unit Pelayanan yang ada disurvei

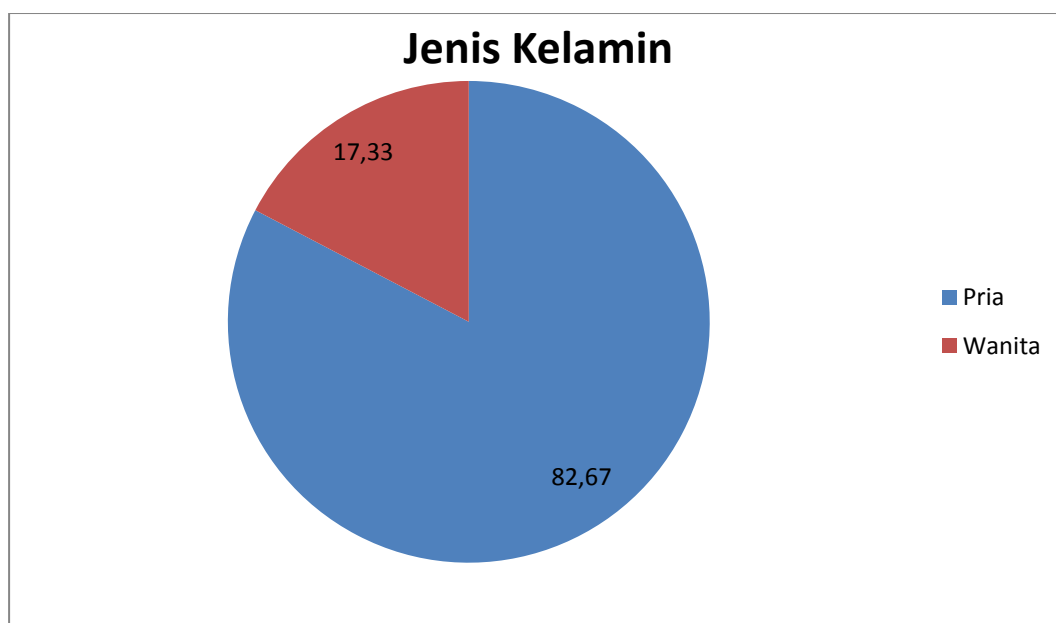
No.	Bidang	Jenis Pelayanan
1.	Sekretariat	- Pembuatan Surat Perintah Membayar (SPM)

B. Responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat

Responden dalam survey ini sebanyak 75 orang dengan komposisi sebagaimana berikut.

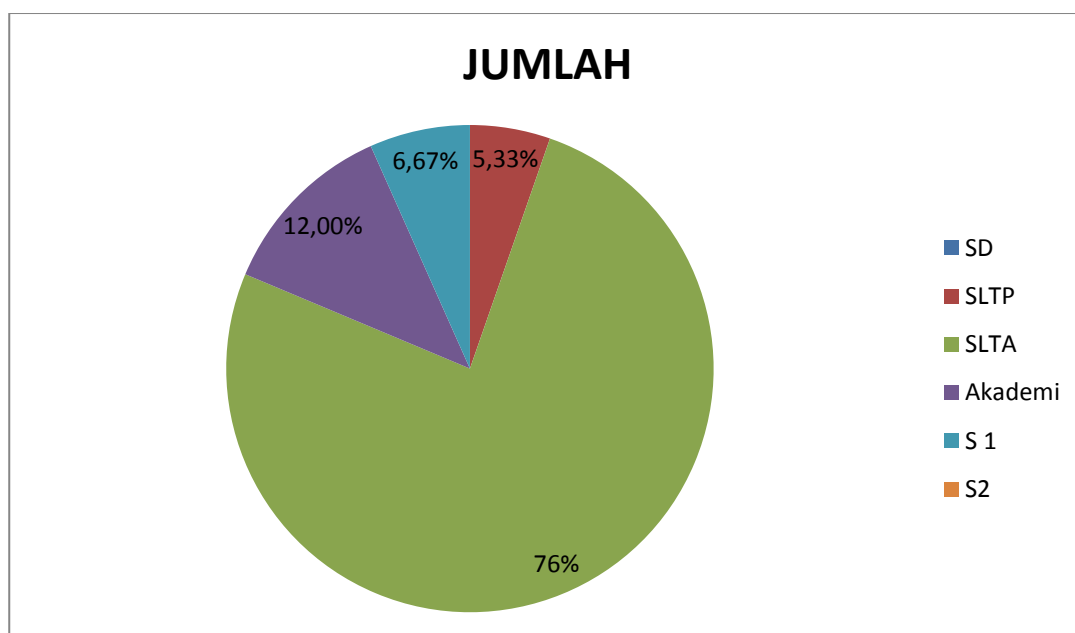
No	Nama UPP	Jml Responden
1	Sekretariat	75

1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin



- Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah Pria. dengan jumlah 75 orang, sebanyak 62 orang Pria. Responden Wanita sebagian besar merupakan pengunjung pada pelayanan Pembuatan Surat Perintah Membayar (SPM) sedangkan responden laki-laki sebagian besar di Pelayanan Sewa Alat Berat dan Pembuatan Surat Perintah Membayar (SPM)

2. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan



Dari 75 responden, sebagian besar merupakan lulusan SMA/Sederajat.

Dengan rincian sebagai berikut :

- SD : 0 responden
- SLTP : 4 responden
- SLTA : 57 responden
- Akademi : 9 responden
- S1 : 5 responden
- S2 : 0 responden

BAB V

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

Kualitas pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang digambarkan dari jawaban responden terhadap indikator-indikator dalam survey kepuasan masyarakat. Jawaban responden merupakan persepsi terhadap indikator survey yang terdiri dari :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Hasil rata-rata jawaban responden terhadap indikator pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1

Nilai Unsur-Unsur Pelayanan dilingkungan DPUTARU Kabupaten Rembang

No	Nama UPP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1.	Sekretariat	3,00	3,16	3,00	4,00	3,00	3,17	3,04	2,83	3,11

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil survey rata-rata responden menjawab persyaratan pelayanan di Kabupaten Rembang menjawab baik. Dengan rata-rata 3,00.

2. Prosedur Pelayanan

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hasil survey memberikan gambaran bahwa prosedur pelayanan di unit pelayanan rata-rata sebesar 3,16.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil survey kepuasan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang memberikan gambaran bahwa waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pelayanan sudah baik dengan rata-rata 3,00.

4. Biaya/tarif pelayanan

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.

Dari hasil survey diperoleh hasil, rata-rata kepuasan masyarakat terhadap biaya adalah 4,00.

5. Jenis Layanan

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. Persepsi masyarakat terhadap indikator ini rata-rata sebesar 3,00 artinya masyarakat sudah menganggap baik terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil survey diperoleh hasil rata-rata kompetensi pelaksana sudah baik dengan skor 3,17

7. Perilaku Pelaksana

adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survey memberikan hasil bahwa perilaku pelaksana di Kabupaten Rembang dipersepsikan sudah baik dengan rata-rata 3,04.

8. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana 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).. Survey menunjukkan hasil rata-rata sebesar 2,83 yang artinya masyarakat menganggap Sarana dan prasarana sudah baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil survey menunjukkan bahwa Penanganan pengaduan, saran dan masukan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan rata-rata sebesar 3,11 artinya masyarakat menganggap penanganan pengaduan Saran, dan masukan sudah baik.

B. Hasil Pengukuran IKM.

Berdasarkan hasil survei dan kemudian dilakukan pengolahan data, penilaian masyarakat terhadap unit pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

No	Nama UPP	Nilai SKM
1.	Sekretariat	77,84

Dari hasil SKM yang telah dilakukan pada unit pelayanan di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang, pada dasarnya telah menunjukkan SKM yang baik dengan nilai 77,84.

Namun hal yang perlu diperhatikan bahwa besarnya indeks ini kemungkinan disebabkan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara gratis atau murah.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan.

1. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik penerbitan SPM dan pelayanan sewa alat berat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan ruang Kabupaten Rembang diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat terbesar 77,84. Nilai ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan dikategorikan B (baik).
2. Nilai tersebut diperoleh dari jawaban masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Rekomendasi

Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah kesesuaian antara ekspektasi pengguna layanan dengan yang secara riil dirasakan. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha untuk meminimalkan gap antara harapan dan kondisi riil tersebut. Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah yang mempunyai nilai rata-rata per unsur paling rendah.

Dari hasil survey, diperoleh nilai yang paling rendah yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sangat dipengaruhi oleh kondisi gedung yang belum memadai hal itu disebabkan karena tempat tunggu yang sempit sehingga menjadikan kurang nyaman, tempat parkir yang kurang memadai.

Rembang, 13 Oktober 2022

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN REMBANG



Drs. EC. GANTIARTO, St.
Pembina Utama Muda
NIP. 19651226 199401 1 001