



PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan P. Diponegoro No. 101 Telp (0295) 691033 Fax (0295) 691033 Rembang
Kode Pos 59211

Website : dputaru.rembangkab.go.id, e-mail : dputarurembang@gmail.com

Rembang, 12 Juni 2025

Kepada

Yth. Kepala Bagian Organisasi

di -

Rembang

SURAT PENGANTAR
NOMOR : 500.14.3/26/2025

No.	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 Semester 1 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang	1 buku	Dikirim untuk menjadikan periksa

Diterima tanggal :

TTD

Nama

Nomor telepon :

Kepala DPUTARU



MARYOSA, ATD, MT

Pembina Utama Muda

NIP 196712111990031007

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2025
SEMESTER 1**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 1 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Dinas ABC Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 1 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 1, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 12 Juni 2025

Kepala DPUTARU



MARYOSA, ATD, MT
Pembina Utama Muda
NIP 196712111990031007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA.....	3
2.1 Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Respoden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan...	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)..	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2024.....	18

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.

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

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 SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit 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

SKM dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2025 Semester 1 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/4/2025 tentang Pembentukan Tim Fasilitasi Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : Maryosa, A.TD, M.T.
- Ketua : Budi Priyanggodo, S.T.
- Sekretaris : Farida Irma Sulestiyani, S.H., M.M.
- Anggota :
 1. Moh Nur Aziz, S.E., M.T., M.Eng.
 2. Agus Himawan Prasetyo, S.T.
 3. Danna Prasetya Nusantara, S.T.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. 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) semester. sPenyusunan IKM memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Februari - Mei 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 105 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM pada semester 1 adalah 44-88 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 69 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	56	81,2%
		Perempuan	13	18,8%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	10	14,5%
		Diploma	1	1%
		S.1	58	84,1%
		S.2/S.3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	3	4,3%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	12	17,4%
		Wirausaha	22	31,9%
		Lainnya	32	46,4%
4	Jenis Layanan	Layanan PBG	35	50,7%
		Layanan SLF	30	43,5%
		Layanan ITR	4	5,8%
		Lainnya	0	0%

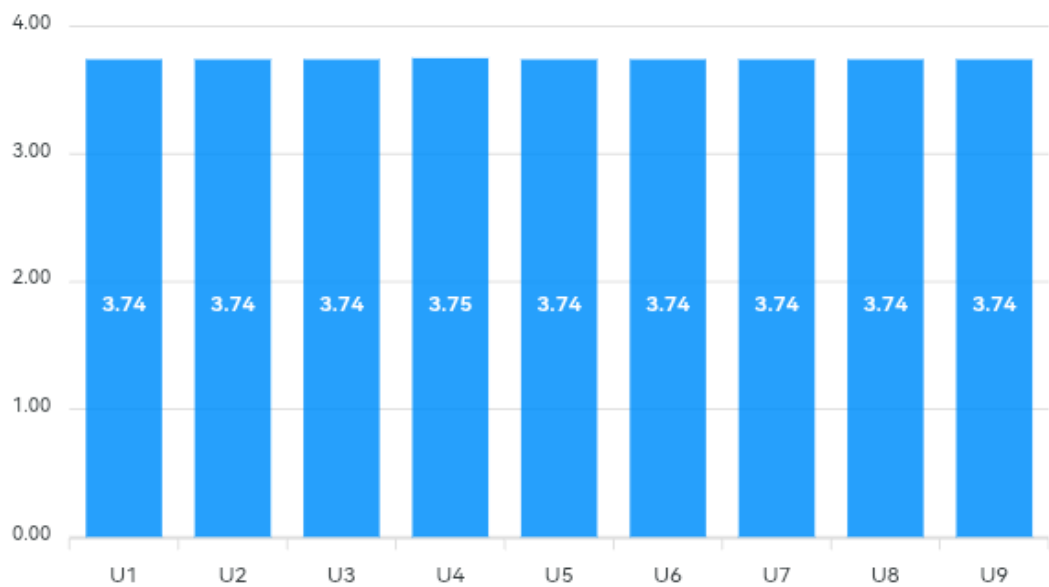
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

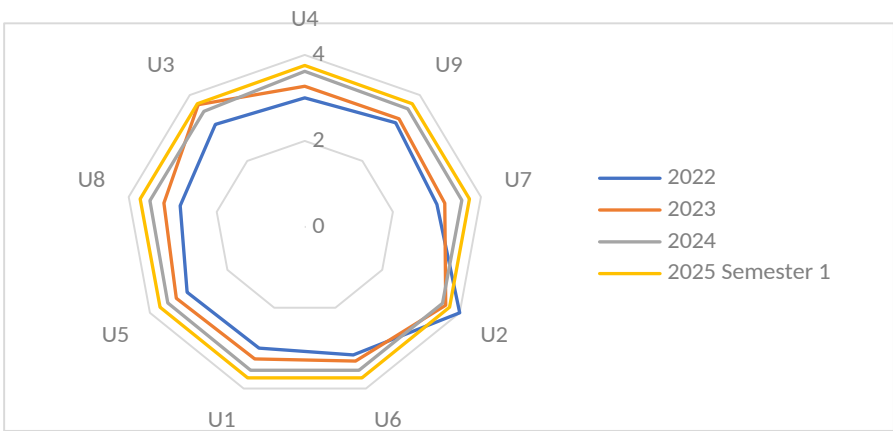
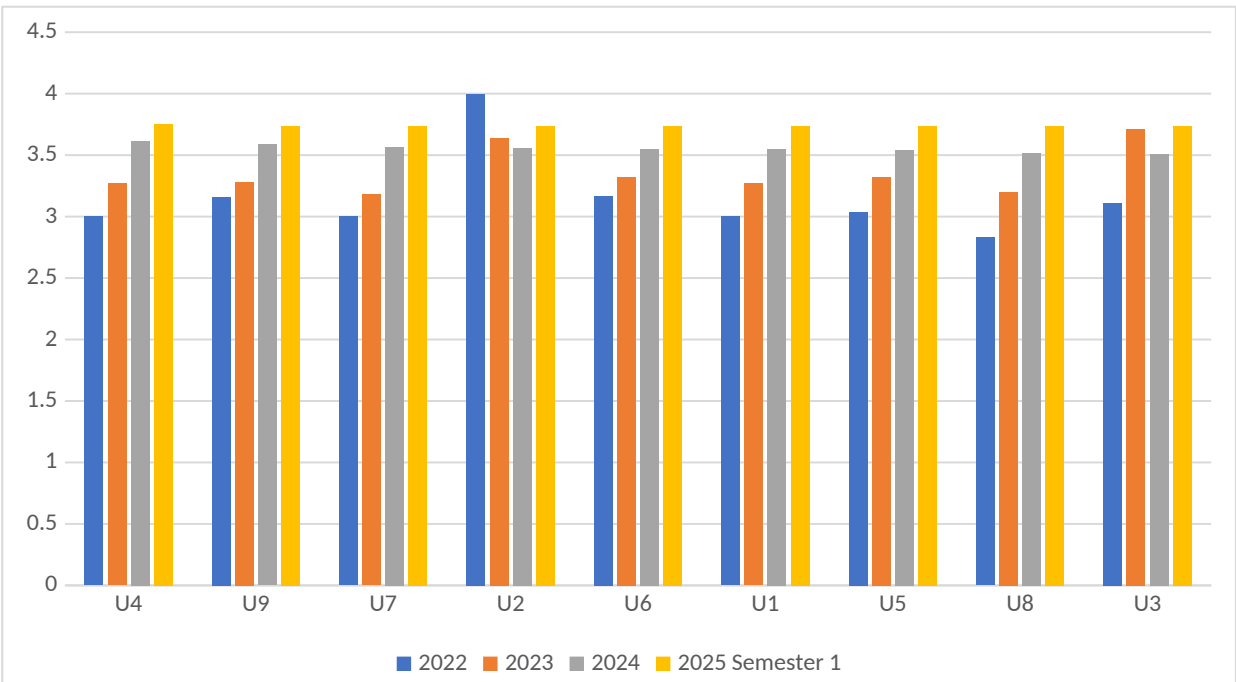
Tabel 3. Detail Nilai SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.739	3.739	3.739	3.754	3.739	3.739	3.739	3.739	3.739
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	93,425 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai IKM per Unsur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 1



Gambar 2. Grafik Perbandingan Nilai IKM per Unsur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 1



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur kesesuaian/kewajaran biaya mendapatkan nilai IKM yaitu 3,754. Sedangkan unsur lainnya memiliki nilai yang sama, yaitu 3,739. Hal ini disebabkan oleh biaya dari berbagai layanan ditetapkan gratis dan/atau masih sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Terjadi fluktuasi pada unsur prosedur dan kecepatan pelayanan pada setiap tahunnya. Walaupun begitu, nilai IKM dari tahun sebelumnya cenderung mengalami peningkatan. Hal ini menandakan bahwa perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) meliputi alur pelaksanaan kegiatan dan durasi pelayanan pada setiap kegiatan dalam layanan berdampak fluktuatif pula terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di DPUTARU. Semakin cepat dan ringkas alur pelayanan, maka semakin tinggi pula nilai IKM yang diperoleh.
3. Unsur penanganan pengaduan, perilaku petugas, hingga kecepatan pelayanan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini menandakan bahwa perubahan SOP pengaduan layanan, perbaikan perilaku petugas, hingga percepatan durasi waktu pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Secara umum, kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan perbaikan yang dilakukan pada unsur kesesuaian persyaratan, prosedur, kecepatan, biaya, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, hingga kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, secara umum menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah optimal. Namun terdapat beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ✚ Peningkatan kualitas pelayanan tata ruang, khususnya prosedur dan kualitas sarana dan prasarana yang dapat dilakukan secara daring seperti webGIS dan/atau sejenisnya.
- ✚ Kecepatan pelayanan bisa ditingkatkan melalui berbagai metode, seperti memangkas alur kegiatan, mempercepat durasi pelaksanaan, hingga mengintensifkan rapat koordinasi pembahasan teknis yang diajukan dalam pelayanan di DPUTARU.

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

- ✚ Kurangnya intensitas rapat teknis dan/atau prosedur lainnya yang mampu mempercepat pemberian pelayanan.
- ✚ Belum tersedianya alur pelayanan melalui metode daring.
- ✚ Belum tersedianya sarana prasarana layanan yang dapat diakses secara daring.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan

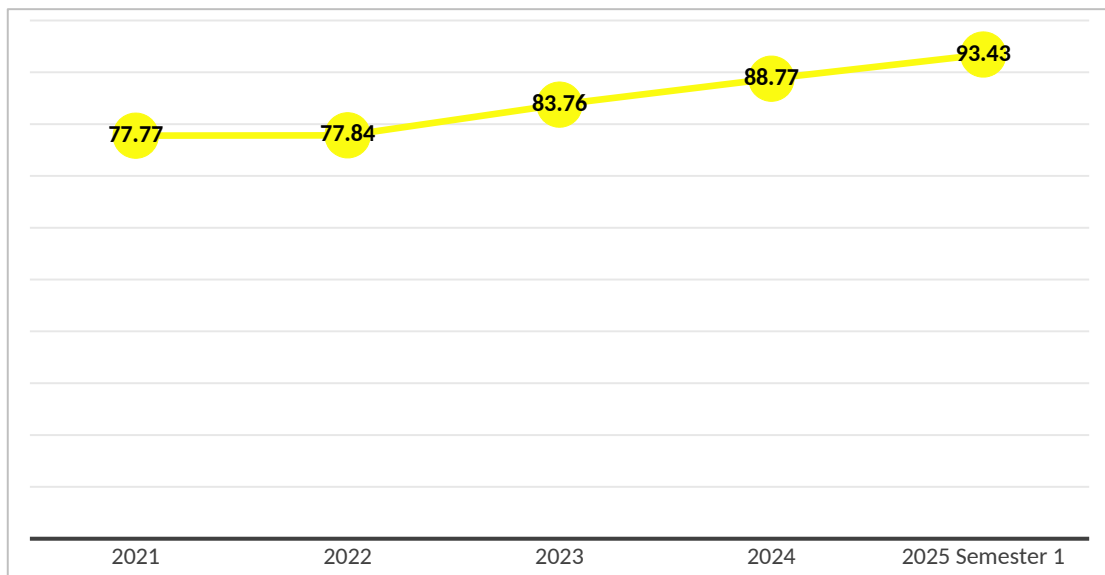
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2025	2026		2027	
			SMT 2	SMT 1	SMT 2	SMT 1	
1	Prosedur	Penyediaan layanan secara daring (mulai dari pendaftaran, proses, hingga penyerahan)			√	√	Kadin
2	Prosedur	Optimalisasi penggunaan disposisi online (website srikandi) dalam proses pelayanan	√	√	√	√	Sekdin
3	Kualitas Sarpras	Penyediaan webGIS				√	Kabid. Tata Ruang
4	Kualitas Sarpras	Penyediaan perangkat keras (handphone/ komputer/ laptop/ sejenisnya) dan lunak (whatsapp/ telegram/ sejenisnya) customer service		√	√	√	Kasubag. Umum dan Kepegawaian
5	Kualitas Sarpras	Penyediaan perangkat lunak koordinasi daring (zoom app/ google meet/ sejenisnya)	√	√	√	√	Kabid. Tata Ruang dan Kabid. Bangunan Gedung dan Bina Jasa Konstruksi

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 analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan

kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 3. Grafik Pertumbuhan Nilai IKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 Semester 1 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) semester yang dimulai Bulan Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 93,43. Nilai ini diperoleh atas dasar konsistensi perbaikan dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu:
 - prosedur pelayanan
 - kecepatan pelayanan
 - kualitas sarana dan prasarana
3. Sedangkan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu kesesuaian/kewajaran biaya.

Rembang, 12 Juni 2025

Kepala DPUTARU



MARYOSA, ATD, MT
Pembina Utama Muda
NIP 196712111990031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DPUTARU KABUPATEN REMBANG

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

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NAMA UPP : DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN
REMBANG

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai/Unsur	258	258	258	259	258	258	258	258	258
NRR/Unsur	3.739	3.739	3.739	3.754	3.739	3.739	3.739	3.739	3.739
NRR Tertimbang/Unsur	0.415	0.415	0.415	0.417	0.415	0.415	0.415	0.415	0.415
IKM Kategori per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Jumlah NRR IKM Tertimbang								3,737	*)
Jumlah NRR Tertimbang x 25								93,425	**)

IKM UPP : 93,43

MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.739

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U2	Prosedur Pelayanan	3.739
U3	Kecepatan Pelayanan	3.739
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3.754
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.739
U6	Kompetensi Petugas	3.739
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.739
U8	Penanganan Pengaduan	3.739
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.739

Mutu Pelayanan

- 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

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	93.48	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93.48	A
U3	Waktu Penyelesaian	93.48	A
U4	Biaya/Tarif	93.84	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.48	A
U6	Kompetensi Pelaksana	93.48	A
U7	Perilaku Pelaksana	93.48	A
U8	Sarana dan Prasarana	93.48	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93.48	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2024



**UNIT PENYELENGGARA LAYANAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang 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	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88.70	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.94	A
3	Waktu Penyelesaian	87.74	B
4	Biaya/Tarif	90.38	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.46	A
6	Kompetensi Pelaksana	88.70	A
7	Perilaku Pelaksana	89.18	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.98	B
9	Sarana dan Prasarana	89.66	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024	2025			
			TW IV	TW I	TW I	TW III	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√	√	Sekdin
		Penambahan loket layanan			√		Sekdin
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kabid. Tata Ruang dan Kabid Penataan Bangunan dan Binjakon
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kabid. Tata Ruang dan Kabid Penataan Bangunan dan Binjakon
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sekdin

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	Sudah	Pendaftaran melalui simbg.pu.go.id	Proses verifikasi email saat pendaftaran tidak langsung masuk ke pemohon.
2	Penambahan loket layanan	Belum	Mengajukan permohonan pembukaan loket layanan DPUTARU pada DPMPTSP	Membutuhkan koordinasi dan ruang tambahan yang menjadi kewenangan DPMPTSP
3	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Penanganan Pengaduan melalui lapor.go.id	Website kadang bisa diakses kadang tidak
4	Simplifikasi proses bisnis	Sudah	Pembaharuan SOP	Kegiatan dan/atau durasi pelaksanaan masih dianggap belum optimal
5	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Belum	Mengusulkan anggaran Pelatihan Standar Pelayanan Prima	Belum ada anggaran

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 60 %.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - keterbatasan anggaran
 - penambahan loket pelayanan
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pengalokasian anggaran peningkatan kapasitas SDM pemberi layanan	Pengawasan anggaran dalam DPA dan/atau pengajuan permohonan pelatihan kepada BKD	Setiap Semester	Masing-masing bidang terkait yang mempunyai pelayanan	Sekdin
2	Pengajuan permohonan loket pelayanan pada DPMPTSP	Koordinasi dengan DPMPTSP	Setiap Tahun	Sekdin	DPMPTSP

Rembang, 12 Juni 2025

Kepala DPUTARU



MARYOSA, ATD, MT
Pembina Utama Muda
NIP 196712111990031007