



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, 13 November 2025

Kepada

Yth. Kepala Bagian Organisasi

di -

Rembang

SURAT PENGANTAR
NOMOR : 500.14.3/1030/2025

No.	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 Semester 2 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 2**

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 2 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 2 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 2, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 13 November 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.....	5
3.1 Jumlah Respoden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Persetujuan Bangunan	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikat Laik Fungsi pada	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Tata Ruang pada	7
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.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)..<	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2025 Semester 1	20

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 2 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 : Moh Haiban Satriyo Wibisono, S.H.
- 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., M.P.W.K.

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. Penyusunan IKM memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Agustus - Oktober 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden merupakan seluruh pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang, meliputi layanan Persetujuan Bangunan Gedung dan/atau sejenisnya, layanan Sertifikat Laik Fungsi dan/atau sejenisnya, serta layanan Informasi Tata Ruang dan/atau sejenisnya, tanpa batas minimal atau maksimal. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan laman daring <https://e-skm.rembangkab.go.id/survey/>. Dalam hal ini, jumlah responden yang mengisi survei SKM semester 2 pada kedua layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang tersebut sebanyak 103 responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 103 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	75	74,0%
		Perempuan	28	26,0%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	17	16,5%
		Diploma	1	14,6%
		S.1	68	66,0%
		S.2/S.3	3	2,9%
3	Pekerjaan	PNS	1	1,2%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	29	28,2%
		Wirausaha	19	18,4%
		Lainnya	54	52,4%
4	Jenis Layanan	Layanan PBG	70	68,0%
		Layanan SLF	32	31,1%
		Layanan ITR	1	0,9%
		Lainnya	0	0%

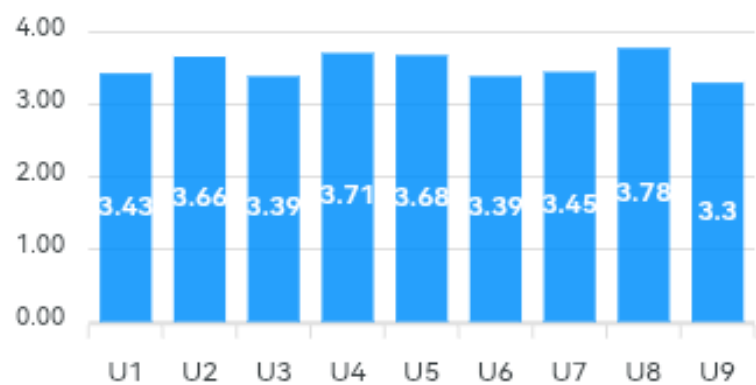
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 2. Detail Nilai SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.43	3.66	3.39	3.71	3.68	3.39	3.45	3.78	3.30
Kategori	B	A	B	A	A	B	B	A	B
IKM UPP	88,18 (B atau Baik)								

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



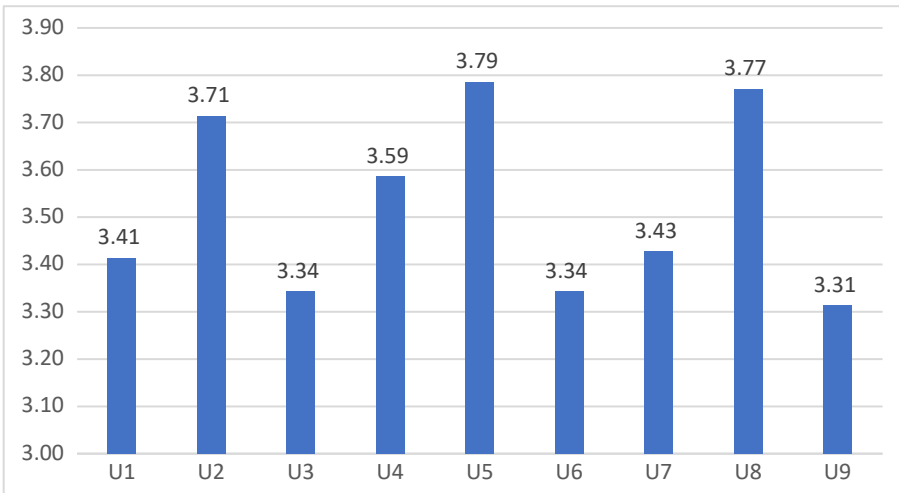
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Persetujuan Bangunan Gedung (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,414	3,714	3,343	3,586	3,786	3,343	3,429	3,771	3,314
Kategori	B	A	B	A	A	B	B	A	B
IKM UPP	87,968 (B atau Baik)								

Gambar 2. Grafik Nilai IKM per Unsur Layanan Persetujuan Bangunan Gedung pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 2



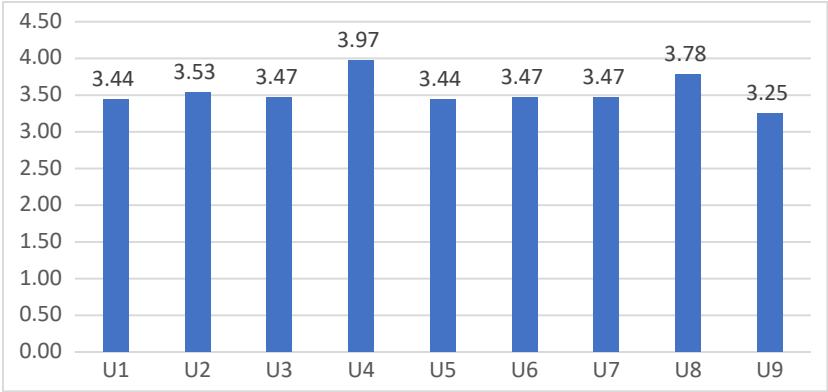
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikat Laik Fungsi (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 4. Detail Nilai SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,438	3,531	3,469	3,969	3,438	3,469	3,469	3,781	3,250
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	88,280 (B atau Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai IKM per Unsur Layanan Sertifikat Laik Fungsi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 2



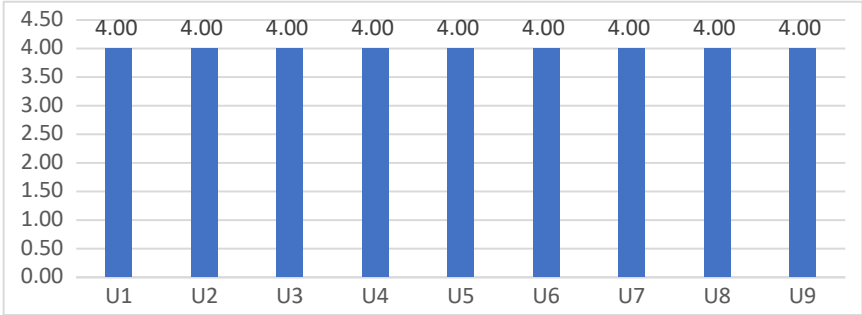
3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Tata Ruang (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM dengan jumlah pengguna layanan sebesar 1 responden, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99,90 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 4. Grafik Nilai IKM per Unsur Layanan Sertifikat Laik Fungsi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 2



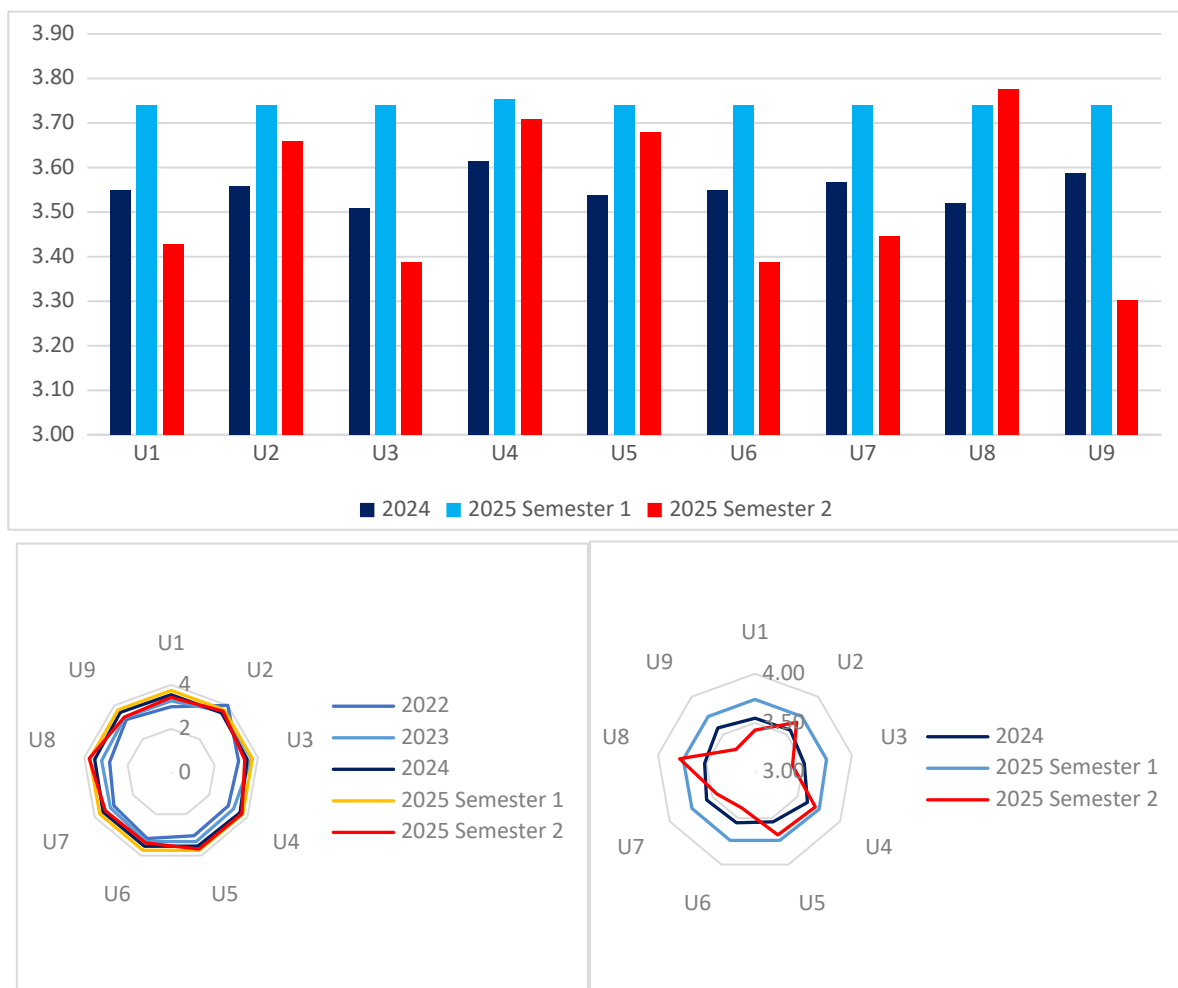
BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dibandingkan tahun 2025 Semester 1, unsur yang mengalami kenaikan adalah unsur penanganan pengaduan, kesesuaian/kewajaran biaya, kesesuaian pelayanan, dan prosedur pelayanan. Unsur-unsur yang mengalami kenaikan tersebut diatas merupakan unsur dengan nilai paling tinggi secara berurutan.
2. Sedangkan unsur lainnya mengalami penurunan dan bukan merupakan unsur dengan nilai tertinggi. Unsur yang paling rendah secara berurutan adalah unsur kualitas sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan, dan kompetensi petugas.
3. Rata-rata setiap unsur mengalami penurunan dari semester 1 tahun 2025 kecuali unsur penanganan pengaduan. Unsur ini merupakan satu-satunya unsur yang mengalami tren positif.

Gambar 5. Grafik Perbandingan Nilai IKM per Unsur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester 2



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 kecepatan pelayanan menjadi prioritas utama mengingat keluhan terkait hal ini juga dirasakan pada semester 1 tahun 2025 dan solusi yang telah dilakukan dianggap masih belum berhasil. Hal ini disebabkan karena adanya budaya kerja yang masih menggunakan alur kegiatan yang lama, sehingga durasi pelaksanaan masih lama. Adanya budaya kerja yang sulit menerima inovasi baru dan teknologi yang mampu mempercepat alur kegiatan menjadi hambatan utama dalam perbaikan unsur kecepatan pelayanan. Perlu adanya komitmen dari ASN selaku penyedia layanan dalam mempercepat pelayanan yang diberikan. Penggunaan teknologi dan inovasi proses diharapkan mampu mempercepat pelayanan yang diberikan, khususnya informasi tata ruang yang masih dilakukan secara manual, baik menerima-proses-menyerahkan produk layanan.
- ✚ Peningkatan kualitas sarana dan prasarana dapat dilakukan dengan mengoptimalkan penggunaan layanan secara daring seperti menyediakan webGIS, pendaftaran dan pengiriman berkas melalui aplikasi chat seperti whatsapp (virtual office), dan/atau sejenisnya.
- ✚ Peningkatan kompetensi petugas dilakukan dengan menugaskan ASN pemberi layanan untuk mengikuti pelatihan pelayanan prima, pelatihan ISO 9001:2015 tentang manajemen mutu layanan, dan/atau jenis pelatihan lainnya yang mendukung pemberian layanan.

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

- ✚ Kurangnya keterbukaan budaya kerja ASN sebagai pemberi layanan terhadap inovasi proses dan perkembangan teknologi.
- ✚ Keterbatasan anggaran penyedia jasa secara daring.
- ✚ Belum tersedianya perangkat keras sebagai kontak virtual office dan/atau bentuk sarana prasarana layanan lainnya yang dapat diakses secara daring.
- ✚ Belum tersedianya alur pelayanan melalui metode 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 6. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan

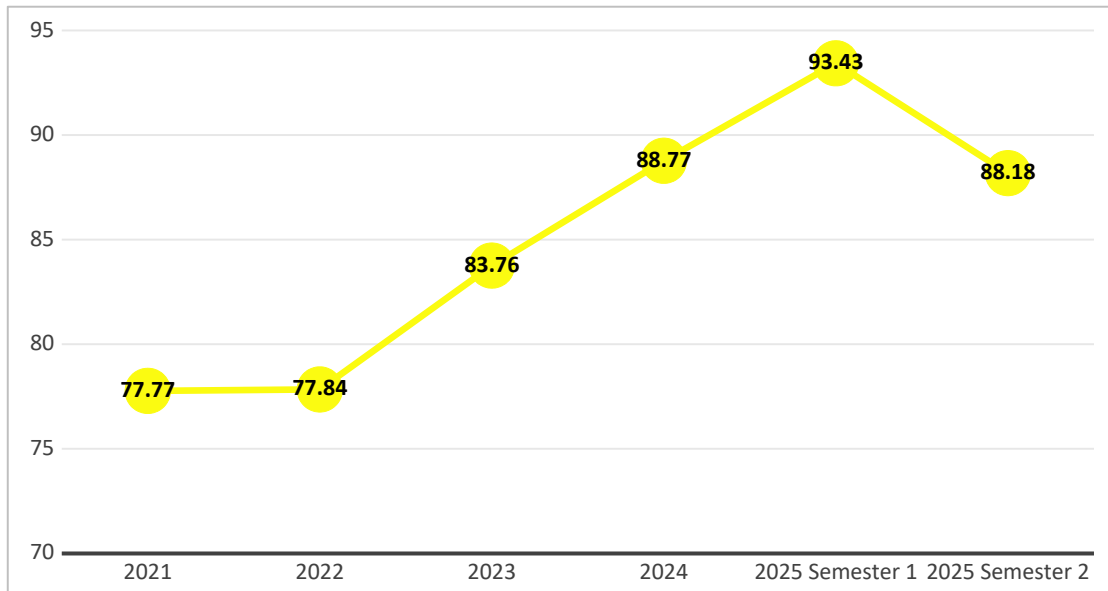
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2026	2026	2027	2027	
			SMT 1	SMT 2	SMT 1	SMT 2	
1	Prosedur	Penyediaan layanan secara daring (mulai dari pendaftaran, proses, hingga penyerahan)			√	√	Kadin
2	Prosedur	Optimalisasi penggunaan disposisi online (website srikandi) dalam proses pelayanan	√	√	√	√	Sekdin
3	Kecepatan Pelayanan	Pelatihan budaya kerja, ASN Ber-AKHLAK, komitmen pelayanan prima, inovasi dan teknologi, dan/atau pelatihan lainnya					Kasubag. Umum dan Kepegawaian
4	Kualitas Sarpras	Penyediaan webGIS				√	Kabid. Tata Ruang
5	Kualitas Sarpras	Penyediaan perangkat keras (handphone/ komputer/ laptop/ sejenisnya) dan lunak (whatsapp/ telegram/ sejenisnya) costumer service		√	√	√	Kasubag. Umum dan Kepegawaian
6	Kualitas Sarpras	Penyediaan perangkat lunak koordinasi daring (zoom app/ google meet/ sejenisnya)	√	√	√	√	Kabid. Tata Ruang dan Kabid. Bangunan Gedung dan Bina Jasa Konstruksi
7	Kompetensi Petugas	Pelatihan pelayanan prima, ISO-9001:2015, kompetensi teknis, dan /atau pelatihan lainnya					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 2 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 Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 88,18. 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:
 - kecepatan pelayanan
 - kualitas sarana dan prasarana
 - kompetensi petugas
3. Sedangkan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu penanganan pengaduan.

Rembang, 13 November 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	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
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	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	4	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	4	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	4	3	3	3	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	2	3	4	2	4	2	3	4	2
63	3	4	2	3	4	2	3	4	2
64	3	4	2	3	4	2	3	4	2
65	2	3	4	2	3	4	2	3	4
66	3	4	2	3	4	2	3	4	2
67	3	4	2	3	4	2	3	4	2
68	3	4	2	3	4	2	3	4	2
69	3	4	2	3	4	2	3	4	2
70	3	4	2	3	4	2	3	4	2
71	2	3	4	2	3	4	2	3	4
72	3	4	2	3	4	2	3	4	2
73	3	4	2	3	4	3	2	3	4
74	2	3	4	2	3	4	2	3	4
75	3	4	2	3	4	2	3	4	2
76	2	3	4	2	3	4	2	3	4
77	3	4	2	3	4	2	3	4	2
78	3	4	3	2	3	4	3	2	3
79	3	4	2	3	4	2	3	4	2
80	3	4	2	3	4	2	3	4	2
81	2	3	4	3	3	3	3	2	3
82	3	4	2	3	4	2	3	4	2
83	3	4	2	3	4	2	3	4	2
84	3	4	2	3	4	2	3	4	2
85	3	3	3	4	3	3	3	3	2

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	2
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	2
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	4	3	3	4	4	2
93	3	4	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	2
96	3	4	3	4	3	3	3	3	2
97	3	2	3	4	3	3	3	4	2
98	3	3	3	3	3	3	3	4	2
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	2	2	4	3	3	3	3	2
101	3	4	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	2	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	4	3	4	2
Σnilai/ Unsur	353	377	349	382	379	349	355	389	340
NRR/ Unsur	3,427	3,660	3,388	3,709	3,680	3,388	3,447	3,777	3,301
NRR Tertimbang/ Unsur	0,380	0,406	0,376	0,412	0,408	0,376	0,383	0,419	0,366
Kategori Per Unsur	B	A	B	A	A	B	B	A	B

IKM UPP : 88,18

MUTU PELAYANAN UPP : 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	3,427
U2	Prosedur Pelayanan	3,660
U3	Kecepatan Pelayanan	3,388
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,709
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,680
U6	Kompetensi Petugas	3,388
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,447
U8	Penanganan Pengaduan	3,777
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,301

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	85,68	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,50	A
U3	Waktu Penyelesaian	84,71	B
U4	Biaya/Tarif	92,72	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,99	A
U6	Kompetensi Pelaksana	84,71	B
U7	Perilaku Pelaksana	86,17	B
U8	Sarana dan Prasarana	94,42	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,52	B

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 2025 Semester 1



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

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 2025 Semester 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025 Semester 1

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93,48	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,48	A
3	Waktu Penyelesaian	93,48	A
4	Biaya/Tarif	93,84	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,48	A
6	Kompetensi Pelaksana	93,48	A
7	Perilaku Pelaksana	93,48	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,48	A
9	Sarana dan Prasarana	93,48	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
			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) costumer 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

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	Penyediaan layanan secara daring (mulai dari pendaftaran, proses, hingga penyerahan)	Belum	Pendaftaran melalui simbg.pu.go.id	Proses verifikasi email saat pendaftaran tidak langsung masuk ke pemohon. ITR belum ada layanan secara daring
2	Optimalisasi penggunaan disposisi online (website srikandi) dalam proses pelayanan	Belum Optimal	Penggunaan website Srikandi	Komitmen penanggung jawab teknis setiap bidang masih rendah
3	Penyediaan webGIS	Belum	Penyediaan webGIS	Belum ada anggaran
4	Penyediaan perangkat keras (handphone/ komputer/ laptop/ sejenisnya) dan lunak (whatsapp/ telegram/ sejenisnya) costumer service	Belum	Penyediaan perangkat keras	Belum ada anggaran
5	Penyediaan perangkat lunak koordinasi daring (zoom app/ google meet/ sejenisnya)	Belum	Penyediaan perangkat lunak	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 hasil evaluasi tahun 2025 semester 1 sebanyak 0 %.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - keterbatasan anggaran
 - penggunaan perangkat keras maupun lunak
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 dalam mendukung penyelesaian masalah	Pengawasan anggaran dalam DPA	Tahun Anggaran 2026/2027	Bidang Tata Ruang dan Bidang Bangunan Gedung	Umpeg
2	Penggunaan perangkat keras maupun lunak yang mendukung	Penambahan anggaran dalam DPA	Tahun Anggaran 2026/2027	Kepala Dinas	Umpeg, Bidang Tata Ruang, dan Bidang Bangunan Gedung

Rembang, 13 November 2025

Kepala DPUTARU



MARYOSA, ATD, MT
Pembina Utama Muda
NIP 196712111990031007