

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN**

**KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2026**

**TRIWULAN I**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Hasil Pengolahan Data .....	
3. Kuesioner Hasil Survei SKM .....	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	

# **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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. 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, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut

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 Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	15
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari - Maret 2026	10

## 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, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 150 orang.

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	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	82	54,7%
		PEREMPUAN	68	45,3%
2	PENDIDIKAN	SD	1	0,7%
		SLTP	11	7,3%
		SLTA	51	34%
		DIII	35	23,3%
		SI	37	24,7%
		S2	14	9,3%
		S3	1	0,7%
3	PEKERJAAN	PNS	40	26,7%
		TNI	5	3,3%
		POLRI	8	5,3%
		SWASTA	25	16,7%
		WIRSAUSAHA	24	16%
		LAINNYA	48	32%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	61	40,7%
		LAYANAN B	39	26%
		LAINNYA	50	33,3%

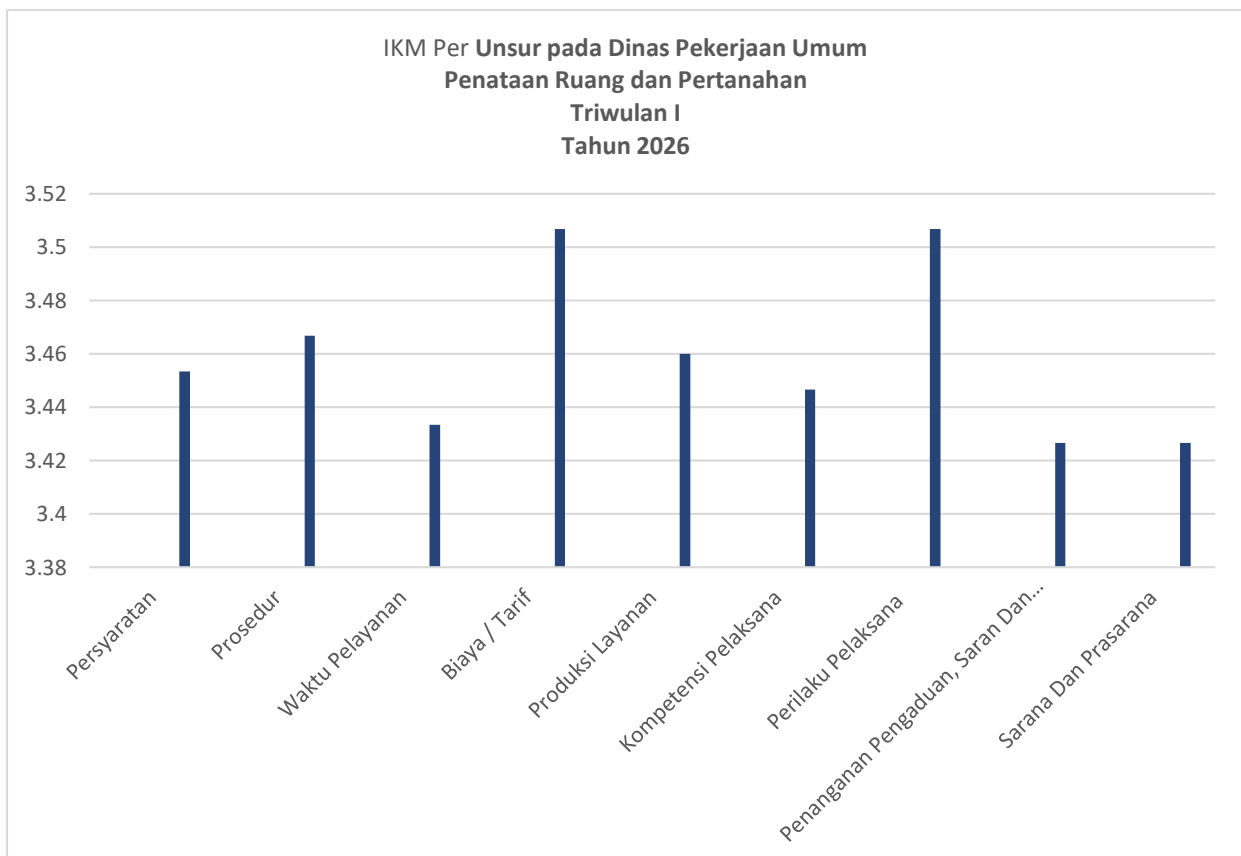
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,45	3,47	3,43	3,50	3,46	3,44	3,50	3,42	3,42
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>86,37 (B BAIK)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,42. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah ketiga, Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,44 dan Persyaratan termasuk terendah kelima mendapatkan nilai 3,45.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,50 dari unsur layanan, Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47 dan produksi layanan mendapatkan nilai 3,46.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari sarana prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, waktu pelayanan dan persyaratan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Melakukan perbaikan dan pemeliharaan rutin fasilitas.
- Monitoring dan evaluasi rutin terhadap pengaduan yang masuk.
- Mengklasifikasikan saran berdasarkan prioritas.
- Menindaklanjuti saran yang relevan secara bertahap.
- Memberikan umpan balik kepada masyarakat.
- Evaluasi proses pelayanan untuk mengidentifikasi hambatan.
- Penyesuaian jumlah petugas pada jam sibuk.
- Penetapan dan publikasi standar waktu pelayanan yang jelas.
- Menyederhanakan persyaratan pelayanan.
- Menyusun checklist persyaratan yang mudah dipahami.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi proses pelayanan	√	√	√		Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

## 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, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,37. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Tanah Laut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu dari sarana prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta waktu pelayanan.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,50 dari unsur layanan, Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47 dan produksi layanan mendapatkan nilai 3,46.

Pelaihari, Maret 2026

Kepala Dinas Pekerjaan Umum,  
Penataan Ruang dan Pertanahan  
Kabupaten Tanah Laut



**SYAKHRIL HADRIANADI, ST, MM**

Penata Utama Muda (IV/c)

NIP.19750412 199603 1 002

LAMPIRAN 1.                   PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)  
 PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN (9 UNSUR LAYANAN)

Unit Pelayanan               : Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan  
   Kabupaten Tanah Laut

Alamat                               : Jl. A Syairani Komp. Perkantoran Gagas Pelaihari

Telp/Fax                           : (0512) 21157

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									JLH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
8	3	3	3	3	4	3	3	2	3	27
9	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33
10	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
38	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33



86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
87	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
88	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
89	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
98	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
114	3	4	3	4	4	4	3	4	3	32
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
116	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30
117	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
120	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
123	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
125	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
126	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
128	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
129	3	3	4	2	3	3	3	4	3	28
130	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32

131	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
133	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
134	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
135	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
136	4	3	3	3	4	4	3	3	4	31
137	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
138	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
139	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
143	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
149	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
150	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
Nilai /Unsur	518	520	515	526	519	517	526	514	514	4669
NRR/Unsur	3.453	3.467	3.433	3.507	3.46	3.447	3.507	3.427	3.427	
NRR tertimbang/unsur	0.383	0.385	0.381	0.389	0.384	0.383	0.389	0.38	0.38	<b>3.45506</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>86.3765</b>

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3.453333333
U2	Prosedur	3.466666667
U3	Waktu Pelayanan	3.433333333
U4	Biaya / Tarif	3.506666667
U5	Produksi Layanan	3.46
U6	Kompetensi Pelaksana	3.446666667
U7	Perilaku Pelaksana	3.506666667
U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3.426666667
U9	Sarana Dan Prasarana	3.426666667

**RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN  
TAHUN 2025**

NO	UNSUR PELAYANAN	KELUHAN MASYARAKAT	LANGKAH PEMENUHAN	METODE PERBAIKAN	INDIKATOR PENCAPAIAN	PENANGGUNG JAWAB
1	PERSYARATAN PELAYANAN	SEBAGIAN MASYARAKAT MENGANGGAP PERSYARATAN PELAYANAN KURANG/TIDAK SESUAI	PENYEBARAN INFORMASI YANG LEBIH MASIF TENTANG PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN TAMPILAN YANG LEBIH MENARIK DAN INFORMATIF	MENYEDIAKAN INFORMASI SECARA MASIF YANG MUDAH DIAKSES, DILIHAT DAN DIPAHAMI TENTANG PERSYARATAN PELAYANAN	TERSEDIAKAH AKSES INFORMASI YANG MUDAH DILIHAT DAN DIPAHAMI TENTANG PERSYARATAN PELAYANAN	KASUBBAG UMPEG
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	SEBAGIAN MASYARAKAT MENGANGGAP PROSEDUR PELAYANAN KURANG MUDAH	a. EVALUASI ALUR DAN STANDAR PELAYANAN b. MENINGKATKAN RESPONSIVITAS PETUGAS	A. MELAKUKAN RAPAT INTERNAL EVALUASI ALUR DAN STANDAR PELAYANAN B. MELAKUKAN FORUM KONSULTASI PUBLIK UNTUK EVALUASI STANDAR PELAYANAN C. PELATIHAN PETUGAS TENTANG PELAYANAN PRIMA DAN KOMUNIKASI EFEKTIF	A. TERLAKSANANYA RAPAT INTERNAL DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK UNTUK EVALUASI ALUR DAN STANDAR PELAYANAN B. PETUGAS YANG SUDAH TERLATIH MENJADI LEBIH RESPONSIF	KASUBAG UMPEG
3	WAKTU PELAYANAN	LAMANYA PROSES MENUNGGU PELAYANAN	MENINGKATKAN PROSES PELAYANAN DAN KOMUNIKASI YANG BAIK	A. MELAKUKAN KAJIAN TERHADAP PETUGAS FARMASI DAN DISIPLIN PETUGAS B. PELATIHAN PELAYANAN PRIMA, KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI PETUGAS	A. TERSEDIAKAH KAJIAN TERHADAP PETUGAS DAN DISIPLIN PETUGAS B. TERLAKSANANYA PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI MASYARAKAT	KASUBAG UMPEG
4	BIAYA / TARIF	SEBAGIAN MASYARAKAT MENILAI TARIF URUSAN PEMBANGUNAN MAHAL	SOSIALISASI YANG LEBIH MASIF TENTANG KETENTUAN BIAYA PELAYANAN	MEMUAT TARIF DAYANAN DALAM MEDIA INFORMASI	TERSOSIALISASINYA TARIF LAYANAN DI MEDIA INFORMASI	KASUBBAG KEUANGAN
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	SEBAGIAN MASYARAKAT MENGANGGAP PRODUK PELAYANAN KURANG SESUAI	EVALUASI DAN SOSIALISASI PRODUK DAYANAN	MELAKUKAN EVALUASI DAN SOSIALISASI PRODUK DAYANAN	TERLAKSANANYA EVALUASI DAN SOSIALISASI PRODUK LAYANAN	KASUBAG UMPEG
6	KOMPETENSI PELAKSANAAN	SEBAGIAN KECIL PETUGAS DIANGGAP KURANG KOMPETEN	PENINGKATAN KOMPETENSI PETUGAS	MERENCANAKAN PELATIHAN PENINGKATAN KOMPETENSI PETUGAS DAN MEMFASILITASI PETUGAS UNTUK MENGIKUTI BERBAGAI PELATIHAN	TERLAKSANANYA PELATIHAN PENINGKATAN KOMPETENSI PETUGAS	KASUBAG UMPEG
7	PERILAKU PELAKSANA	PETUGAS TIDAK/KURANG SOPAN DAN TIDAK/XURANG RAMAH	PENINGKATAN KESAOARAN DAN PEMBERI PELAYANAN UNTUK MEMERIKAN PELAYANAN TERBAIK	MERENCANAKAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DAN KOMUNIKASI EFEKTIF	TERLAKSANANYA PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DAN KOMUNIKASI EFEKTIF	KASUBAG UMPEG

8	SARANA DAN PRASARANA	A. KECUKUPAN JUMLAH PARKIR DAN TOILET B. AKSES JALAN YANG BAIK		MEMBUAT PERENCANAAN PADA ANGGARAN UNTUK MELAKUKAN KOORDINASI PENYEDIAAN TAMBAHAN	TERSEDIA ANGGARAN UNTUK PENAMBAHAN SARANA PRASARANA	KASUBBAG PERENCANAAN
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	SEBAGIAN MASYARAKAT MASIH BELUM MENGETAHUI ADANYA PELAYANAN DIMAKSUD DAN LOKASI KEBERADAAN NYA		A. MEMBUAT INOVASI SARANA DALAM PENYAMPAIAN PENGADUAN DAN MENYEDIAKAN RUANG YANG NYAMAN UNTUK LAYANAN PENGADUAN	A. TERWUJUDNYA INOVASI SARANA PENYAMPAIAN PENGADUAN TERSEDIA RUANG YANG NYAMAN UNTUK LAYANAN PENGADUAN	KASUBAG UMPEG