



Laporan

Survey Kepuasan Masyarakat
Dinas Pekerjaan Umum
Kab. Brebes

2022

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes Tahun 2022 dapat diselesaikan.

Laporan ini didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menindaklanjuti hal tersebut Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes menyusun survey kepuasan masyarakat dengan jenis pelayanan: Penyewaan Alat Berat, Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF).

Laporan ini disajikan secara konstruktif dan akuntabel berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes.

Semoga laporan ini bermanfaat untuk terus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan kepuasan kepada masyarakat dan pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes.

Brebes, Juni 2022

**Kepala Dinas Pekerjaan Umum
Kabupaten Brebes**



SUTARYONO, SH., M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19720125 199303 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Tim Survey Kepuasan Masyarakat.....	2
D. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat.....	2
BAB ii ANALISIS	3
A. Jumlah Responden	3
B. Unsur Pelayanan	3
C. Analisis Kelebihan dan Kelemahan Unsur Layanan	4
BAB III PENUTUP	5
A. Kesimpulan	5
B. Saran	5
LAMPIRAN.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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.

Diberiakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. 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 di lingkup Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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 Survey 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.

C. Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes, sebagai berikut:

1. Bangun Aldilla Rachman, ST. (Staff Bidang Perencanaan dan Pengendalian)
2. Putri Afryana Maulani, S.PWK. (Staff Bidang Perencanaan dan Pengendalian)

D. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 6 – 28 Juni 2022, pengisian kuisisioner menggunakan google form lewat link berikut :
<https://bit.ly/3QgSYVR>.

BAB II

ANALISIS

A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	36	76,60%
		Perempuan	11	23,40%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	3	6,38%
		SMA	15	31,91%
		D3	2	4,26%
		S1	25	53,19%
		S2	2	4,26%
3	Pekerjaan	PNS	4	8,51%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	21	44,68%
		WIRAUUSAHA	15	31,91%
		LAINNYA	7	14,89%

B. Unsur Pelayanan

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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes 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).

C. Analisis Kelebihan dan Kelemahan Unsur Layanan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yaitu : Penanganan pengaduan masih dirasakan kurang maksimal oleh masyarakat. Layanan pengaduan sudah dicantumkan pada web resmi dinas dan sudah ada operatornya, tetapi tidak ada operator yang khusus menangani pengaduan, sehingga belum bisa fokus untuk menangani pengaduan tersebut.

Operator khusus untuk pengaduan nantinya akan ditempatkan orang khusus yang hanya melayani pengaduan dari masyarakat dan pengguna layanan.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai tanggal 6 - 28 Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan kualitas yang **"Baik"** dengan nilai SKM 82,68.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, Tarif, Prosedur dan Jangka waktu penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana.

B. Saran

Sebagai upaya tindak lanjut supaya pelayanan penyewaan alat berat milik DPU lebih baik lagi maka dipandang perlu untuk diadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan pihak-pihak terkait baik penyelenggara layanan, penerima dan pihak lain yang terlibat dalam jasa penyewaan alat berat milik DPU Kab. Brebes sehingga akan mengetahui masukan dari pihak-pihak yang berkepentingan.

LAMPIRAN

Contoh Kuisisioner



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN BREBES

(klik lingkaran disamping kode huruf sesuai dengan jawaban anda)

bangunadilfarachman.88@gmail.com [Switch account](#)  Draft saved

* Required

Email *

Your email

Jenis Kelamin Responden *

☐ Laki - Laki

☐ Perempuan

 This is a required question

Pendidikan Responden *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

 This is a required question

Pekerjaan Responden *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRASAMA

☐ LAINNYA

Jenis layanan yang diterima *

☐ Penyewaan Alat Berat

☐ Persetujuan Bangunan Gedung

☐ Sertifikat Laik Fungsi

 This is a required question

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? *

- ☐ A. Tidak Sesuai
- ☐ B. Kurang Sesuai
- ☐ C. Sesuai
- ☐ D. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPU Kab. Brebes ? *

- ☐ A. Tidak Mudah
- ☐ B. Kurang Mudah
- ☐ C. Mudah
- ☐ D. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? *

- ☐ A. Tidak Cepat
- ☐ B. Kurang Cepat
- ☐ C. Cepat
- ☐ D. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

- ☐ A. Sangat Mahal
- ☐ B. Cukup Mahal
- ☐ C. Murah
- ☐ D. Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ A. Tidak Sesuai
- ☐ B. Kurang Sesuai
- ☐ C. Sesuai
- ☐ D. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan? *

- ☐ A. Tidak Kompeten
- ☐ B. Kurang Kompeten
- ☐ C. Kompeten
- ☐ D. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

- ☐ A. Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ B. Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ C. Sopan dan Ramah
- ☐ D. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? *

- ☐ A. Buruk
- ☐ B. Cukup
- ☐ C. Baik
- ☐ D. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? *

- ☐ A. Tidak Ada
- ☐ B. Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ C. Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ D. Dikelola dengan Baik

Submit

Please Return

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes Pada Dinas Pekerjaan Umum
ALAMAT : Jl. Jend. Sudirman No. 129
: Telp/Fax Telp. (0283) 671721 / Fax. (0283) 671240

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	3	3	4	4	3	2	3	3	4
002	3	3	3	4	3	3	3	3	4
003	3	3	3	4	3	3	3	2	4
004	1	1	2	4	2	2	3	3	1
005	3	3	2	4	3	3	2	3	3
006	3	4	3	4	3	3	3	4	4
007	3	3	3	1	3	3	3	3	3
008	3	3	3	3	3	3	4	3	4
009	3	4	3	4	3	3	4	4	4
010	2	2	3	4	3	3	3	3	3
011	3	3	3	2	3	3	3	3	4
012	4	4	3	4	4	4	4	4	4
013	3	3	3	2	3	3	3	3	3
014	3	4	3	3	3	3	3	3	4
015	4	4	4	3	3	3	4	4	4
016	3	3	3	4	4	4	4	4	4
017	4	4	4	4	4	4	4	4	4
018	3	4	3	2	3	4	3	4	4
019	4	4	3	4	3	3	3	3	4
020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
021	3	4	4	4	3	4	4	4	4
022	4	4	4	4	4	4	4	4	4
023	3	4	4	2	3	3	3	3	4
024	3	3	3	4	3	3	3	3	4
025	4	3	3	3	4	3	3	3	4
026	3	3	3	2	3	3	3	2	4
027	3	4	4	4	3	3	4	3	4
028	4	4	4	4	3	4	4	3	4
029	4	4	4	4	4	4	4	4	4
030	4	3	3	2	3	3	4	3	4
031	3	4	3	4	3	4	3	3	4
032	4	4	4	4	4	4	4	4	4
033	3	3	3	3	4	3	3	2	3
034	3	3	3	4	3	3	3	3	3
035	4	4	3	4	4	4	4	4	4
036	3	3	3	2	3	3	3	3	4
037	3	3	3	3	3	3	3	3	4
038	3	3	3	4	3	3	3	3	3
039	3	3	3	4	3	3	3	2	4
040	3	3	3	1	3	3	3	3	3
041	3	3	3	4	3	3	3	3	4
042	4	4	3	4	4	4	4	4	4
043	3	4	3	3	3	3	3	3	4
044	3	3	3	4	3	3	3	3	4
045	3	3	3	4	3	3	3	3	4
046	4	4	4	4	4	4	4	4	4
047	4	3	3	2	3	3	4	3	4
Jml Nilai Per Unsur	153	159	150	159	152	153	158	152	177
NRR Per Unsur= Jml Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi	3,26	3,38	3,19	3,38	3,23	3,26	3,36	3,23	3,77
NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0,11 *)	0,36	0,37	0,35	0,37	0,36	0,36	0,37	0,36	0,41
IKM Unit Pelayanan = 82,68 **)									

Keterangan
U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM unit pelayanan X 25



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Dinas Pekerjaan Umum
KABUPATEN BREBES TAHUN 2022

NILAI IKM	Nama Pelayanan : Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes		
82,68	RESPONDEN		
	JUMLAH	:	47 Orang
	JENIS KELAMIN	:	Laki-Laki = 36 Orang Perempuan = 11 Orang
	PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang SMP = 3 Orang SMA = 15 Orang D3 = 2 Orang S1 = 25 Orang S2 = 2 Orang