



Pemerintah
Kabupaten Nganjuk

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022

**Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kab. Nganjuk**

Jl. Merdeka no.21 Telp.(0358) 321813

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk Tahun 2022 ini dapat terwujud.

Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 dilaksanakan menggunakan aplikasi *sukma e-Jatim* berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Masyarakat dapat memberikan penilaian secara *online*, sehingga diharapkan aksesibilitas semakin meluas dan validitas lebih meningkat. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang kami selenggarakan, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Nganjuk, Oktober 2022

A
KEPALA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG
KABUPATEN NGANJUK


Drs. GUNAWAN WIDAGDO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196609131986021005

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I. PENDAHULUAN	5
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH	5
1.2. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	5
1.3. METODE	6
1.3.1. PERIODE SURVEI	6
1.3.1. METODE PENELITIAN	6
1.4. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	6
1.5. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	7
BAB II. ANALISIS	8
2.1. DATA KUISIONER	8
2.2. PERHITUNGAN	9
2.3. DESKRIPSI HASIL ANALISIS	10
2.3.1. PENGUJIAN KUALITAS DATA	10
2.3.2. PERBANDINGAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	10
2.3.3. RENCANA TINDAK LANJUT	10
2.3.4. TINDAK LANJUT SARAN/MASUKAN DARI RESPONDEN	13
BAB III. PENUTUP	14
3.1. KESIMPULAN	14
3.2. SARAN/REKOMENDASI	14
LAMPIRAN –LAMPIRAN	15

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	7
Tabel 2.1	Daftar Pertanyaan pada kuisisioner aplikasi <i>sukma e-jatim</i>	6
Tabel 2.2	Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan	6
Tabel 2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 2.4	Perbandingan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	8
Tabel 2.5	Peringkat unsur pelayanan berdasarkan hasil SKM di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk Tahun 2022	8
Tabel 2.6	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk.....	9
Tabel 2.7	Tindak lanjut perbaikan saran/masukan dari responden di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang baik. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik, maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Nganjuk berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan pelaksanaannya pada tahun 2022 ini dilaksanakan dengan sistem elektronik melalui aplikasi *sukma e-Jatim*.

1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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.

1.3 Metode

1.3.1 Periode Survei

Periode survei merupakan periode survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 sebanyak 1 (satu) kali.

1.3.2 Metode Penelitian

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi *sukma e-jatim*. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/ 4104 /K411.313/2021 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk yang terdiri dari :

Pengarah	:	Plt. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk
Ketua	:	Sekretaris Dinas
Sekretaris	:	Subkoordinator Sub-Subtansi Perencanaan
Anggota	:	1. Kabid Cipta Karya 2. Kabid Bina Jasa Konstruksi dan peralatan 3. Kabid Tata Ruang 4. Kabid Pengairan 5. Kabid Bina Marga 6. Staf Perencanaan

1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk secara elektronik dengan aplikasi *sukma e-jatim* berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Berikut jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk pada tahun 2022 :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan survei (Penetapan SK Tim Penyusun SKM, penyiapan <i>barcode / link</i> survei, dan penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data)	26 s.d. 30 Agustus 2022 3 (tiga) hari kerja
2.	Pengumpulan data	1 September 2022 s.d. 15 Oktober 2022 1 (satu) bulan 15 (lima belas) hari
3.	Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	17 s.d. 20 Oktober 2022 4 (empat) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	21 s.d. 24 Oktober 2022 3 (tiga) hari kerja

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB II ANALISIS

2.1 Data Kuisisioner

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk Tahun 2022 menggunakan aplikasi **sukma e-jatim** dengan pengisian kuisisioner secara *online* yang dapat diakses penerima layanan melalui *gadget* pribadi atau *gadget* yang disediakan pemberi layanan. Daftar pertanyaan pada kuisisioner *online* dapat dilihat melalui tabel berikut :

NO.	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	<input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	<input type="radio"/> Tidak mudah <input type="radio"/> Kurang mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> Tidak cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	<input type="radio"/> Sangat mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	<input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	<input type="radio"/> Tidak kompeten <input type="radio"/> Kurang kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat kompeten
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	<input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> Sopan dan ramah <input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	<input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat baik
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	<input type="radio"/> Tidak ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik

Tabel 2.1 Daftar Pertanyaan pada kuisisioner aplikasi sukma e-jatim

2.2 Perhitungan

Nilai masing-masing unsur pelayanan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk Tahun 2022 melalui aplikasi *sukma e-jatim* adalah sebagai berikut :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	80.898
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	78.932
3.	Waktu penyelesaian	76.966
4.	Biaya/tarif	94.382
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	78.651
6.	Kompetensi pelaksana	80.898
7.	Perilaku pelaksana	82.584
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	76.123
9.	Sarana dan prasarana	94.382

Tabel 2.2 Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk Tahun 2022 menggunakan aplikasi *sukma e-jatim*. Hasil pengolahan data dapat dilihat secara *real time* oleh admin masing-masing pemberi layanan. Hal ini berdampak pada efisiensi waktu dalam pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (*rating score*). Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 9 (sembilan) unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dan dihitung menggunakan rumus berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut Indeks Kepuasan Masyarakat di **Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk Tahun 2022** :

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM):	81.82
Mutu Pelayanan	Baik

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

2.3.1 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1.	Perempuan	19	21 %
2.	Laki-Laki	70	79 %
	JUMLAH	89	100 %

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki berjumlah 70 responden dari total 89 responden dengan presentase sebesar 79 %. Sedangkan sisanya sebesar 19 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 21 %.

2.3.2 Perbandingan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berikut data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk pada 3 (tiga) tahun terakhir :

NO.	DATA	TAHUN		
		2020	2021	2022
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	77.42	79.14	81.82

Tabel 2.4 Perbandingan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

2.3.3 Rencana Tindak lanjut

Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk pada tahun 2022, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan rincian sebagai berikut :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG (KONVERSI)	KATEGORI	PERINGKAT
1.	Persyaratan	80.898	BAIK	B
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	78.932	BAIK	B
3.	Waktu penyelesaian	76.966	BAIK	B

4.	Biaya/tarif	94.382	SANGAT BAIK	A
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	78.651	BAIK	B
6.	Kompetensi pelaksana	80.898	BAIK	B
7.	Perilaku pelaksana	82.584	BAIK	B
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	76.123	KURANG BAIK	C
9.	Sarana dan prasarana	94.382	SANGAT BAIK	A

Tabel 2.5.

Peringkat unsur pelayanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk Tahun 2022

Dapat dijabarkan dalam hasil analisa sebagai berikut :

- A. Persyaratan : Dengan menyederhanakan persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan dokumen yang dibutuhkan masyarakat
- B. Sistem, mekanisme dan prosedur : Memangkas mekanisme birokrasi dan prosedur pelayanan
- C. Waktu penyelesaian : Mempersingkat waktu pelayanan kepada masyarakat
- D. Biaya/tarif : Membebaskan biaya pengurusan dokumen
- E. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Meluncurkan aplikasi digital dalam bidang pelayanan kepada masyarakat
- F. Kompetensi pelaksana : Meningkatkan kemampuan/kompetensi personil yang bertugas dibidang pelayanan publik
- G. Perilaku pelaksana : Mengedepankan pelayanan publik yang ramah dan humanis
- H. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Secepat mungkin merespon dan menanggapi setiap pengaduan dan saran yang masuk
- I. Sarana dan prasarana : Melengkapi dan menambah sarana dan prasarana penunjang dalam bidang pelayanan publik

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	Permohonan Sewa Alat Besar	√	√	√	√	Bidang BJK dan Peralatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Permohonan Sewa Alat Besar	√	√	√	√	Bidang BJK dan Peralatan
3.	Waktu penyelesaian	Permohonan Sewa Alat Besar	√	√	√	√	Bidang BJK dan Peralatan
4.	Biaya/tarif	Permohonan Sewa Alat Besar	√	√	√	√	Bidang BJK dan Peralatan
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Input Data SIPJAKI (Sistem Informasi Pembina Jasa Konstruksi)	√	√	√	√	Bidang BJK dan Peralatan
6.	Kompetensi pelaksana	Permohonan Sewa Alat Besar	√	√	√	√	Bidang BJK dan Peralatan
7.	Perilaku pelaksana	Permohonan Sewa Alat Besar	√	√	√	√	Bidang BJK dan Peralatan
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penerapan aplikasi PPID dan LAPOR SP4N Serta SUKMAE-Jatim	√	√	√	√	SEKRETARIAT
9.	Sarana dan prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana alat besar guna menunjang pemohon sewa	√	√	√	√	Bidang BJK dan Peralatan

Tabel 2.6 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk

2.3.4 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk bahwa pada tanggal 1 September 2022 s.d. 15 Oktober 2022 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

NO.	TANGGAL	SARAN/MASUKAN	TINDAK LANJUT	KET.
1.	11-10-2022	Lanjutkan & tingkatkan	Memperbaiki mutu pelayanan	
2.	11-10-2022	Lebih diperbaiki fasilitas	Meningkatkan fasilitas yang ada	
3.	14-10-2022	semoga layanan dapat dipermudah	Memperbaiki mutu pelayanan	
4.	14-10-2022	Layanilah masyarakat seperti melayani diri sendiri	Memperbaiki mutu pelayanan	

Tabel 2.7 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Responden yang melakukan pengisian kuisioner *online* melalui aplikasi **sukma e-jatim** sejumlah 89 responden yang terdiri dari 19 responden perempuan atau sebesar 21 % dan 70 responden laki-laki atau sebesar 79 %. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan periode 1 September 2022 s.d. 15 Oktober 2022 diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Nganjuk adalah 81.82 dengan kategori Baik. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori BAIK
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pada kategori BAIK
3. Waktu penyelesaian pada kategori BAIK
4. Biaya/tarif pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan pada kategori BAIK
6. Kompetensi pelaksana pada kategori BAIK
7. Perilaku pelaksana pada kategori BAIK
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada kategori KURANG BAIK
9. Sarana dan prasarana pada kategori SANGAT BAIK

3.2 Saran/Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan Pelayanan Publik, Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Nganjuk sebagai dinas publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan Prioritas Survei Kepuasan Masyarakat. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain :

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.

LAMPIRAN

- Lampiran I. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran II. Data hasil survei kepuasan masyarakat pada aplikasi **sukma e-jatim**
- Lampiran III. Data kotak saran pada aplikasi **sukma e-jatim**
- Lampiran IV. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran V.