

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA BANJARBARU
TRIWULAN III
2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	14

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 mengamalkan 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 dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru.

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 dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kami membuat poster yang berisikan *QR Code* yang mana nantinya para pengguna layanan kami arahkan untuk scan *QR Code* untuk mengisi kuesioner melalui telepon genggam para 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 dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru 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 melalui telepon genggam dan hasilnya akan tampil pada data di website yang telah kami buat. 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 perTriwulan/3 (tiga) bulan sekali dalam 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	Juli 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 120 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 92 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 21 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE	
1	JENIS KELAMIN	LAKI	5	50%	
		PEREMPUAN	5	50%	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	-	
		SLTP	0	-	
		SLTA	2	20%	
		DIPLOMA	1	10%	
		S1	7	70%	
		S2	0	-	
3	PEKERJAAN	PNS	0	-	
		TNI	0	-	
		POLRI	0	-	
		SWASTA	5	50%%	
		WIRUSAHA	1	10%	
		PELAJAR	0	-	
		LAINNYA	4	40%	

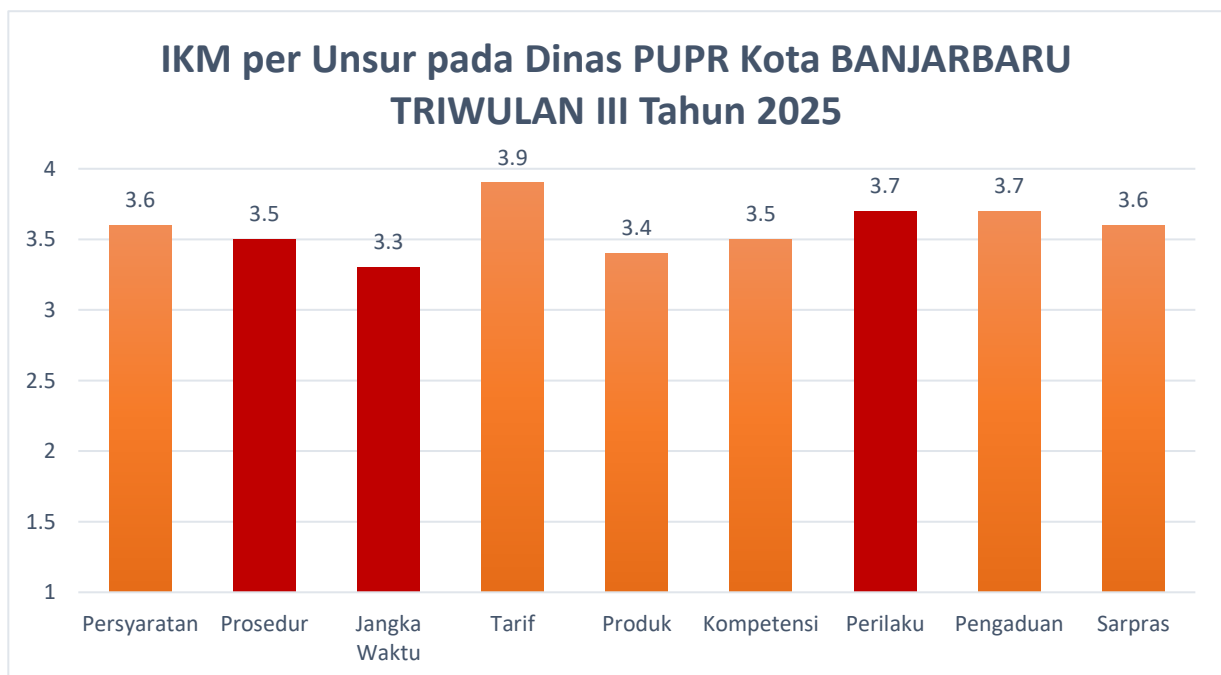
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.60	3.50	3.30	3.90	3.40	3.50	3.70	3.70	3.60
Kategori	A	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	89.44 (A atau Sangat Baik)								

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 :

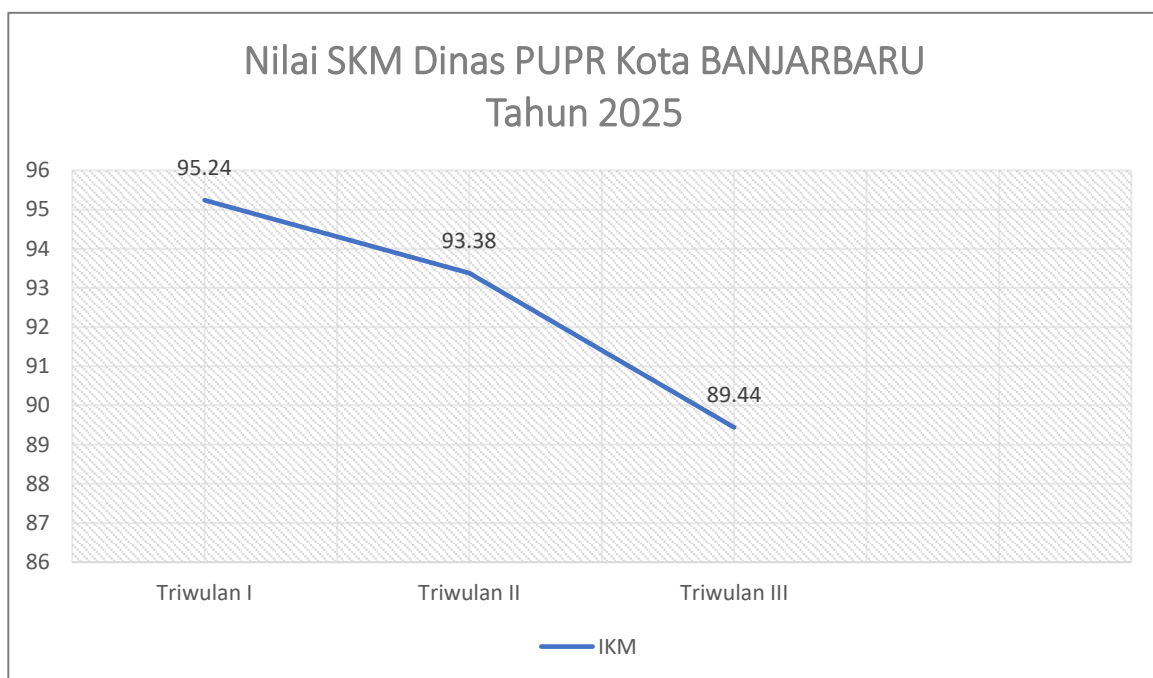
- Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,30. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,50.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, dan Perilaku dengan nilai 3.70, serta pengaduan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,70.

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

- Prosedur layanan mungkin masih dirasa sulit oleh sebagian masyarakat. Tetapi pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) sebenarnya sudah diberitahukan bahwa pengerjaan paling cepat adalah 1 minggu tetapi terkadang bisa lebih lama dikarenakan permohonan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) sedang banyak atau sedang antri. Karena kami melayani sesuai dengan siapa yang lebih dahulu mengajukan permohonan.

4.2 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 Kota Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan nilai IKM pada Triwulan III dari Triwulan II. Hal ini bisa juga disebabkan karena menurunnya jumlah responden pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru. Yang mana jumlah responden pada saat triwulan III lebih sedikit dari pada Triwulan II kemarin.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.44.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, produk layanan, serta prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, dan Perilaku dengan nilai 3.70, serta pengaduan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,70.

Kota Banjarbaru, 25 September 2025

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang



Ir. EKA YULIESDA AKBARI, S.T., M.T

Pembina Tingkat I

NIP. 19730727 199803 2 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner



BAGAIMANAKAH KUALITAS LAYANAN KAMI?

Berikan Penilaian Anda mengenai pelayanan kami melalui :

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



Scan QR Code disamping dengan kamera HP anda

atau

Kunjungi Link

bit.ly/skmdinasPUPRBanjarbaru

Survey Kepuasan Masyarakat atau biasa disebut SKM merupakan sistem 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 Kota Banjarbaru.

Masukan plan sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

(0511) 5931688

[dinaspuprbjb](https://www.instagram.com/dinaspuprbjb)

dpsupr@banjarbarukota.go.id

Formulir Survey Kepuasan Masyarakat DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA BANJARBARU Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut * Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi Nama Responden (3 Huruf Terakhir NAMA ANDA) * Jawaban Anda Usia * Jawaban Anda Waktu Pelayanan * ☐ 08.00 sd 12.00 ☐ 12.00 sd 17.00 Jenis Kelamin * ☐ Laki-laki ☐ Perempuan	Pendidikan * ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIPLOMA ☐ S1 ☐ S2 Keatas Pekerjaan * ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASAH ☐ PELAJAR ☐ Yang lain: Jenis Layanan * Jawaban Anda Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. * ☐ 1. Tidak Sesuai ☐ 2. Kurang Sesuai ☐ 3. Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini * ☐ 1. Tidak Mudah ☐ 2. Kurang Mudah ☐ 3. Mudah ☐ 4. Sangat Mudah Bagaimana pendapat Saudara tentang * kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ☐ 1. Tidak Cepat ☐ 2. Kurang Cepat ☐ 3. Cepat ☐ 4. Sangat Cepat Bagaimana pendapat Saudara tentang * kewajiban biaya/ tarif dalam pelayanan ☐ 1. Sangat Mahal ☐ 2. Cukup Mahal ☐ 3. Murah ☐ 4. Gratis	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 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan * ☐ 1. Tidak Kompeten ☐ 2. Kurang Kompeten ☐ 3. Kompeten ☐ 4. Sangat Kompeten Bagaimana pendapat Saudara tentang * petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ☐ 1. Tidak Sopan/Tidak Ramah ☐ 2. Kurang Sopan/Kurang Ramah ☐ 3. Sopan/Ramah ☐ 4. Sangat Sopan/Sangat Ramah Bagaimana pendapat Saudara tentang * kualitas sarana dan prasarana ☐ 1. Buruk ☐ 2. Cukup ☐ 3. Baik ☐ 4. Sangat Baik	Bagaimana pendapat Saudara tentang * penanganan pengaduan pengguna layanan ☐ 1. Tidak Ada ☐ 2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi ☐ 3. Berfungsi Kurang Maksimal ☐ 4. Dikelola Dengan Baik Saran Perbaikan dan atau Apresiasi: * Jawaban Anda Nomor Telepon / HP Jawaban Anda Kirim Kosongkan formulir Anda pernah menggunakan sandi melalui Google Formulir Konten ini tidak dibuat atau dituliskan oleh Google. Lindungi Privasi Anda - Perawatan Layanan - Kebijakan Privasi Google Formulir
--	--	---	--	--

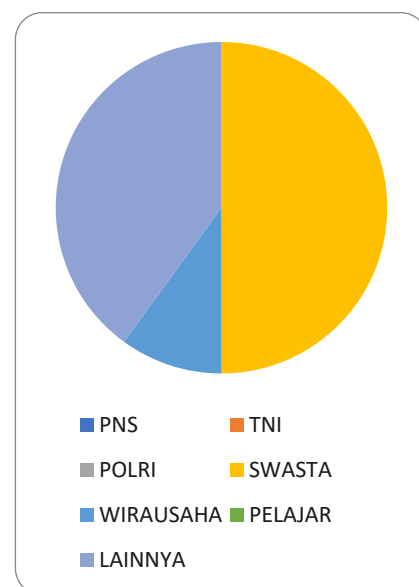
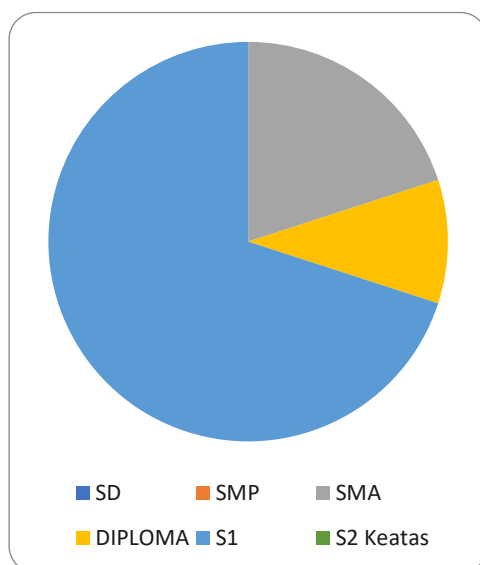
2. Hasil Olah Data SKM

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		Total NRR
Total Jumlah	21											
Total Unsur		36	35	33	39	34	35	37	37	36		
NRT		3.60	3.50	3.30	3.90	3.40	3.50	3.70	3.70	3.60		32.20
NRR												3.58
IKM		A (Sangat Baik)										89.44

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	5
Perempuan	5

Pendidikan	Jumlah
SD	0
SMP	0
SMA	2
DIPLOMA	1
S1	7
S2 Keatas	0

Pekerjaan	Jumlah
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	5
WIRSAUSAHA	1
PELAJAR	0
LAINNYA	4



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

