LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JULI HINGGA DESEMBER 2023

DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Sasaran	4
D. Ruang Lingkup	4
E. Manfaat	5
II. GAMBARAN UMUM	6
A. Profil Organisasi	6
B. Pengertian dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	7
C. Metodologi dan Tahap Pelaksanaan SKM	8
III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	12
A. Profil/Karakterisitik Responden	12
B. Hasil SKM	14
C. Saran Perbaikan dari Responden	17
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
A. Kesimpulan	18
B. Rekomendasi	18
C. Tindak Lanjut Hasil SKM	18

LAMPIRAN

PENGANTAR

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku salah satu cara tersebut adalah dengan menyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey Kepuasan masyarakat merupakan survey yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan. Selain itu adanya Survey SKM ini diharapkan akan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang sebagai salah satu unit pelayanan di Provinsi Kalimantan Timur ini melakukan kerja sama dengan Biro Organisasi Setda Prov. Kaltim selaku Pembina Pelayanan Publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan kami.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Juli s.d Desember (Semester II) Tahun 2023. Semoga bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

PLt.Kepala Dinas,

H. Abdurrahman, S.Sos., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 196911011993031009

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagaiupaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator–indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Olehsebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun

sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat itu adalah :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat..

B. Maksud dan Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah :

1. **Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

   Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur kepada pengguna layanan baik Perangkat Daerah maupun Pegawai Negeri Sipil, untuk mengukur pelayanan telah dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2022;
2. Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
   a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur kepada pengguna layanan;

b. Untuk mengetahui kinerja tingkat pelayanan yang telah diberikan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur sebagai bahan evaluasi;
c. Untuk mengukur dan evaluasi secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur.

C. Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur ini adalah Perangkat Daerah maupun Pegawai Negeri Sipil yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur yang melibatkan 15 responden yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur melalui *google form* melalui *link* : https://bit.ly/3FliEwW.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur adalah kinerja unit pelayanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Kewajaran Pelayanan;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

E. Manfaat

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Dengan harapan masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing–masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi *(strategy and action plan)* perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

II. GAMBARAN UMUM

A. PROFIL ORGANISASI

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat *Provinsi* Kalimantan Timur, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur mempunyai tugas untuk membantu Gubernur melaksanakan membantu Gubemur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Permukiman.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat mempunyai fungsi :

a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pekerjaan umum, penataan ruang dan perumahan permukiman sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan pemerintah daerah;
b. Perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pekerjaan umum, penataan ruang dan perumahan permukiman;
c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pekerjaan umum, penataan ruang dan perumahan permukiman;
d. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang sumber daya air;
e. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang bina marga;
f. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang cipta karya;
g. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang konstruksi;
h. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan

teknis di bidang penataan ruang;

i. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang perumahan dan permukiman;

j. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan;

k. Pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis Dinas;

l. pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional; dan

m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubemur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. PENGERTIAN DAN UNSUR SKM

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelanggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif / Kewajaran Pelayanan

   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 (jika pelayanan memiliki tarif).

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

   Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

   Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. METODOLOGI DAN TAHAP-TAHAP PELAKSANAAN SKM

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui *google form* berbasis website atau menggunakan kuesioner terstruktur. Adapun responden adalah

Perangkat Daerah dan masyarakat yang menerima layanan.

Tahap-tahap pelaksanaan SKM sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

   a. Penyiapan Bahan

      Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan terdiri atas beberapa bagian yang telah dibuat didalam *google form* yaitu

      Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

      Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

      Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan

      Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

      1 = Tidak .. . . .(Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu,dll);

      2 = Cukup . . . (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu,dll);

      3 = Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll;

      4 = Sangat . . . (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll).

   b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran

      Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus hal-hal terkait konsultasi, koordinasi dan administrasi. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih

      ditetapkan sebanyak 64 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun. Hal ini dikarenakan Dinas Pekerjaan

Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur merupakan unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, sehingga jumlah responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 23 orang.

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 02 Agustus s.d 30 September 2023 dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat/pegawai OPD pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penantaan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur.

2. Tahap Pengolahan Data

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasukitahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui3 (tiga) tahapan, yaitu :
   a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
   b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;
   c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata–rata tertimbang"
masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsurpelayanan memiliki penimbang yang sama.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan X 25

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 – 100
B (Baik)	: 62,51 – 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 – 62,50
D (TIdak Baik)	: 25 – 43,75

III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil / Karakteristik Responden

Tabel 3.1

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Karakteristik	Keterangan
Umur	20 – 57 Tahun
Jenis Kelamin	Pria dan Wanita
Pekerjaan	ASN, Swasta, Wirausaha, Pelajar, Rumah Tangga, Pegawai BUMN
Pendidikan Terakhir	SLTA, Diploma, S1/D4 dan S2 keatas

Karakteristik diatas dapat dirincikan sebagai berikut.

Pada grafik di dibawah ini menunjukkan 8 responden yang masuk dalam kelompok usia 41 hingga 50 tahun (34,78%), lalu dilanjutkan kelompok responden yang berusia 21 hingga 30 tahun dan ≥ 50 tahun dengan jumlah responden yang sama yaitu 6 responden (26,09%), dan untuk kelompok responden yang berusia 31 hingga 40 tahun adalah 2 responden (8,70%), terakhir kelompok responden yang berusia ≤ 29 tahun yaitu 4,35%.

Berdasarkan pada gender, responden pada kegiatan ini dibagi menjadi responden pria dan wanita. Pada grafik di dibawah ini menunjukkan jumlah responden Pria lebih banyak (84%) daripada jumlah responden Wanita (16%).

Data responden berdasarkan Pekerjaan semua responden memiliki pekerjaan sebagai ASN, dengan kata lain sebanyak 23 responden (100%) bekerja sebagai ASN.

Grafik di bawah menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan Tinggi (S1/D4) yaitu sebanyak 13 responden, yang berpendidikan S2 keatas sebanyak 4 responden yang berpendidikan D1-D3 sebanyak 2 responden dan hanya 1 responden berpendidikan SLTA.

Informasi ini penting untuk diketahui agar dapat menyesuaikan spesifikasi pelayanan dengan tingkat pemahaman oleh masyarakat, misalnya dalam hal penyusunan kalimat pertanyaan dalam kuesioner.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 nilai unsur kualitas pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 3.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel 3.3

Nilai Rata-rata (NRR) dan

Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,1	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,2	Baik

3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,0	Kurang Baik
4	Kewajaran untuk mendapatkan pelayanan	3,2	Baik
5	Kesesuaian produk dengan hasil yang diberikan	3,2	Baik
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,1	Baik
7	Kesopanan / keramahan petugas	3,2	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,2	Baik
9	Penanganan pengaduan	3,7	Sangat Baik
	Nilai IKM	3,20	Baik
	Nilai IKM (konversi)	79,91	Baik

Tabel 3.4

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Nama Satker	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur	79.91	Baik	3.00 3.08 3.08	3.69	Kecepatan pelayanan Kesesuaian persyaratan pelayanan Kemampuan petugas dalam pelayanan Penanganan pengaduan pengguna layanan	√		√	

Tabel diatas merupakan perhitungan SKM secara menyeluruh pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur. Dari skor rata–rata nilai unsur pelayanan alam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Kecepatan Pelayanan dengan Skor 3,00 atau dengan nilai 73. Kemudian dilanjutkan dengan dua unsur pelayanan dengan nilai yang sama yaitu 3,08 atau dengan nilai 77 adalah unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dan unsur kemampuan petugas dalam pelayanan.

Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yakni: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan skor 3,69 atau dengan nilai 89,5. Dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur kepada pengguna layanan sangat baik. Karena unsur pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui aplikasi SP4N Lapor (sebagaimana terlampir). Hal ini bisa dicapai dengan peran serta ASN Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur mulai dari Pejabat Pimpinan Tinggi, Administrator, Pengawas hingga pelaksana yang ada di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur yang kompeten di bidangnya masing-masing dan memiliki komitemen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Berdasarkah hasil survei kepuasan masyarakat dan dilakukan analis secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur **Baik** dengan nilai IKM sebesar **79,91.**

C. Saran

Saran dan masukan untuk Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur. Diantaranya dapat disampaikan dalam kolom berikut ini :

Tabel 3.5

Kolom Saran Responden

RESPONDEN	SARAN
1	Sudah baik dan agar lebih meningkatkan performa kualitas pelayanan.
2	Supaya Lebih di Tingkatkan lagi.
3	Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana untuk mendukung era digitalisasi dan komputerisasi.
4	Terimakasih... Semoga selalu amanah.
5	Pertahankan yang sudah ada.
6	Menyederhanakan prosedur pelayanan dan tingkatkan transparasi informasi, penggunaan layanan dan kualitas layanan staf serta melakukan evaluasi dan perkuat pengawasan secara rutin.
7	Saran agar mempertahankan kinerja yg telah baik dan tidak pernah puas untuk membenahi kinerja yg dirasa kurang.
8	Perlu ditingkatkan pelayanannya.
9	Sebagai Perangkat Teknis tentunya kita harus banyak kelapangan dan banyak berkoordinasi dengan pihak terkait, tentang banyaknya infrastruktur jalan diwilayah Kaltim yang Rusak.
10	Tingkatkan dan pertahankan agar semakin baik kedepannya.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimatan Timur dan rencana perbaikan untuk mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

B. Rekomendasi

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan *(decision maker)* dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan.

C. Tindak Lanjut Hasil SKM

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPTD LABORATORIUM BAHAN KONSTRUKSI
SEMESTER II TAHUN 2023

NILAI IKM

79,91

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	: 23 ORANG			
JENIS KELAMIN	: L= 19 ORANG / P= 4 ORANG			
PENDIDIKAN	: SD	=	0	ORANG
	SLTP	=	0	ORANG
	SLTA	=	1	ORANG
	D1/D2/D3	=	2	ORANG
	S1 / D4	=	13	ORANG
	S2 KEATAS	=	7	ORANG

PERIODE SURVEY : JULI S/D DESEMBER 2023

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

SAMARINDA, 03 Oktober 2023
PLT. KEPALA DINAS,

H. ABDURRAHMAN, S.Sos., M.Si.
NIP. 196911011993031009

LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - LAPOR!

DINAS PEKERJAAN UMUM PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI

KALIMANTAN TIMUR

Pendahuluan

Kehadiran internet membawa dampak perubahan besar pada berbagai sektor ,tidak terkecuali sektor pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Internet memiliki peran besar dalam perubahan pola kerja dibidang pemerintahan. Salah satu contohnya ialah masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya terkait persoalan publik tidak hanya pada media massa, tetapi di *new media*. Hal ini ditandai dengan hadirnya website SP4N-LAPOR yang dikelola oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementrian PANRB). Hadirnya SP4N-LAPOR ini sebagai bentuk jawaban atas tantangan perubahan pelayanan publik khususnya di bidang informasi.

SP4N-LAPOR juga hadir sebagai bentuk implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik. Melalui aturan tersebut pemerintah menginstruksikan seluruh instansi baik pusat ataupun daerah untuk merespon aduan masyarakat terkait persoalan publik. SP4N-LAPOR ini hadir sebagai wadah untuk memenuhi aspirasi publik dalam hal penyampaian kritik dan saran terkait dengan pelayanan publik.

SP4N-LAPOR ini tidak hanya untuk pemerintah pusat, akan tetapi Pemerintah Daerah juga terintegrasi dalam SP4N-LAPOR. Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur sebagai penyelenggara pelayanan publik dibawah Diskominfo Provinsi Kalimantan Timur selaku Admin Instansi yang terintegrasi dengan OPD lainnya menggunakan Website SP4N-LAPOR untuk menjawab kritik, saran, dan laporan dari masyarakat.

Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu organisasi perangkat daerah yang dibentuk melalui Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 56 Tahun 2016. Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kalimantan Timur turut menjadi bagian dalam SP4N-LAPOR untuk merespons laporan masyarakat terkait pelayanan publik dalam hal pembangunan infrastruktur yang berada dibawah wewenang Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kalimantan Timur.

Bidang Sekertariat dalam hal ini pengelola webiste SP4N-LAPOR Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kalimantan Timur dalam menjawab laporan yang ada terintegrasi dengan bidang-bidang dan UPTD terkait dalam hal koordinasi penyelesaian laporan. Disamping itu, laporan tahunan ini bertujuan untuk mengetahui dan memaparkan dinamika laporan masyarakat yang masuk pada Website SP4N-LAPOR ke Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kalimantan Timur selama 2017-2023. Laporan ini disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan analisis atas laporan yang masuk pada periode waktu yang telah ditetapkan.

Tujuan SP4N-LAPOR

Penyelesaian pelaporan dari masyarakat harus diselesaikan secara cepat, tepat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk dengan menggunakan kebijakan *"no wrong door policy"* yang memastikan masyarakat bahwa aduan dari manapun dan jenis apapun dapat tersalurkan dan direspon secara langsung oleh yang berwenang menangani. Adapun SP4N-LAPOR bertujuan untuk :

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederahan, cepat , tuntas dan terorganisasi dengan baik
- Penyelenggara memberikan akses untuk masyarakat dalam hal menyampaikan pengaduan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Dasar Hukum :

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
- Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur
- Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Timur Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

Mekanisme Pengaduan

1. Masyarakat menyampaikan pelaporan terhadap persoalan publik melalui website https://www.lapor.go.id/

2. Admin Nasional melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima

3. Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja

4. Pejabat penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan

Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian

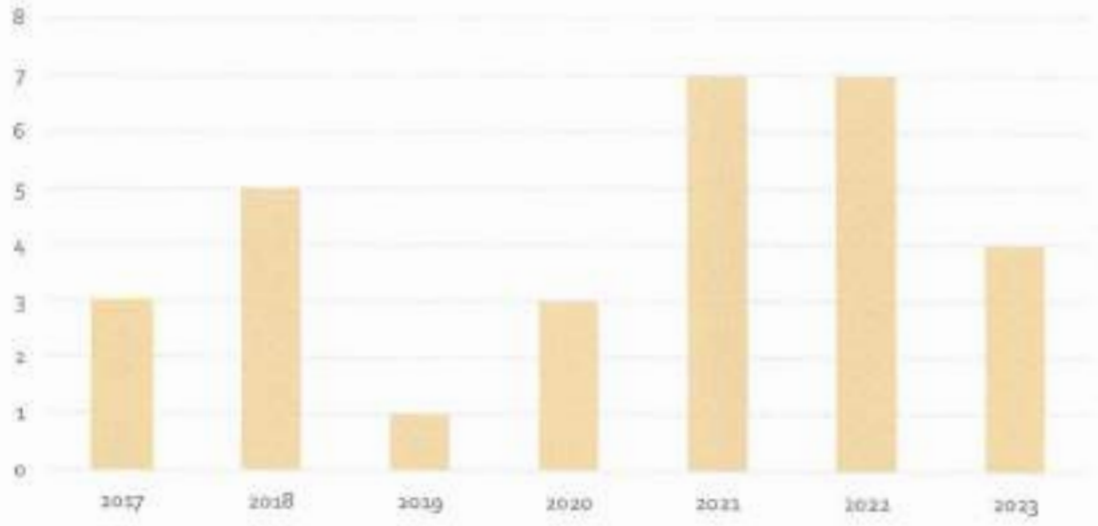
Tindak lanjut terhadap laporan harus dilakukan secara cepat, tepat dan tidak melebih jangka waktu yang sudah ditetapkan setelah laporan diterima oleh pejabat penghubung. Adapun jangka waktu tersebut ialah sebagai berikut :

- Penyelesaian pengaduan yang membutuhkan pemeriksaan lapangan dibutuhkan maksimal 60 (enam puluh) hari kerja
- Pengaduan yang berupa sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal penyelesaian selama 14 (empat belas) hari kerja
- Permintaan informasi serta keluhan maksimal diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja

Gambaran Umum Laporan

Berdasarkan data statistik, jumlah laporan yang masuk pada tahun 2017- Juli 2023 terus mengalami perubahan. Adapun jumlah laporan tertinggi yang masuk pada website SP4N-LAPOR dengan jumlah tertinggi yaitu pada Tahun 2021 dan 2022, sedangkan di Tahun 2019 berdasarkan data statistik merupakan tahun dengan laporan paling rendah dikarenakan hanya terdapat 1 laporan yang masuk pada ` SP4N-LAPOR.

Grafik Tahunan SP4N-LAPOR

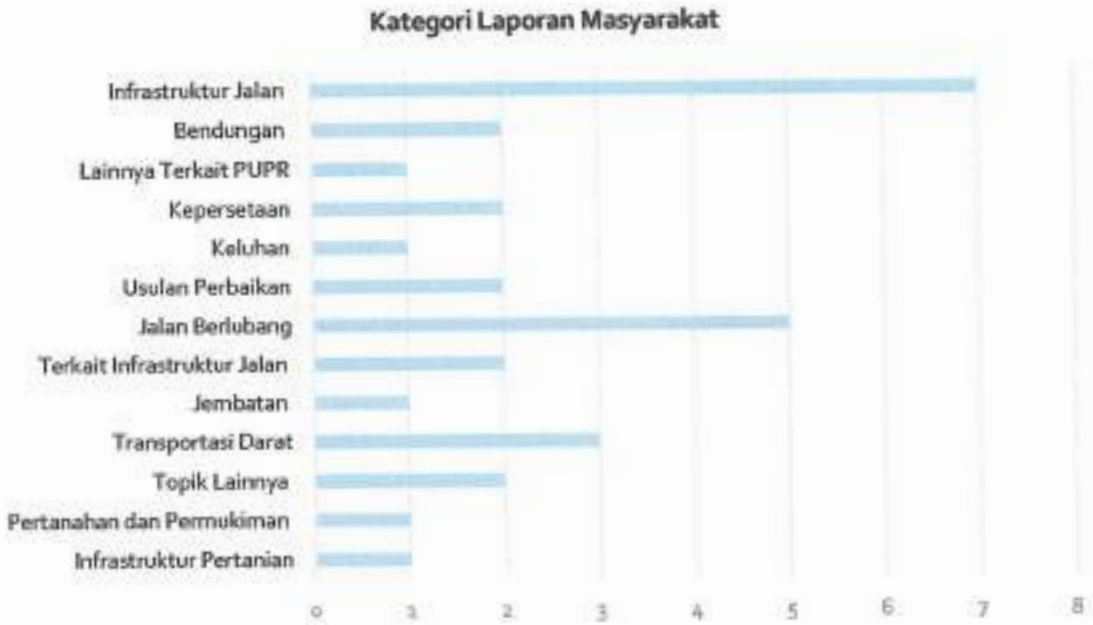


Analisa Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi

Sumber (https://www.lapor.go.id)

Pengaduan yang masuk pada website SP4N-LAPOR pada periode waktu 2017-Juli 2023 berdasarkan klasifikasi laporan pengaduan berkadar pengawasan menempati posisi pertama dengan perolehan laporan sebesar 60 persen . Presentase tertinggi kedua ditempati dengan pengaduan bersifat aspirasi dengan presentase sebesar 30 persen. Selanjutnya, pengaduan tidak berkadar pengawasan dengan presentase 6,7 persen berada pada posisi ketiga dan yang terakhir pada posisi keempat terdapat laporan terkait permintan informasi dengan peresentase sebesar 3,3 persen.

Analisa Laporan Masyarakat Berdasarkan Kategori



Berdasarkan hasil rekapitulasi data pada Website SP4N-LAPOR yang masuk pada Website SP4N-LAPOR pada periode waktu Januari 2017-Juli 2023 terdapat total 30 (tiga puluh) jumlah aduan yang ada dan berhasil terselesaikan. Adapun terdapat 13 (tiga belas) kategori laporan berdasarkan klasifikasi per kategori. Adapun aduan terkait infrastruktur jalan menempati posisi tertinggi pertama dengan total jumlah 7 (tujuh) aduan.

Pada peringkat kedua ditempati dengan aduan dengan tema terkait jalan berlubang dengan total 5 (lima) aduan. Aduan mengenai transportasi darat menempati posisi ketiga dengan total sebanyak 3 (tiga) aduan. Dari tabel statistik diatas dapat disimpulkan bahwa isu-isu dominan yang patut menjadi perhatian kita ialah mengenai infrastruktur jalan, jalan berlubang dan transportasi darat.

Analisa Laporan Masyarakat Berdasarkan Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut

Dalam menyelesaikan laporan dalam website SP4N-LAPOR terdapat beberapa ketentuan sesuai standar yang telah ditentukan. Berdasarkan data statistik laporan Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kaltim pada periode waktu Januari 2017-Juli 2023 terdapat 18 laporan yang direspon lebih dari lima hari dan terdapat 13 laporan yang ditindakanjuti kurang dari lima hari.

Penutup

Laporan tahunan ini hadir sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam hal pengelolaan Website SP4N-LAPOR. Laporan ini menggambarkan secara umum yang terdapat pada website SP4N-LAPOR. Selain itu, laporan tahunan ini juga memaparkan secara garis besar hasil rekapitulasi data terakait laporan yang ada pada website SP4N-LAPOR ini. Data statistik yang ada pada laporan tahunan ini merupakan data statistik berdasarkan pada periode waktu Januari 2017-Juli 2023.

Berdasarkan data statistik tersebut diketahui bahwasannya, persoalan-persoalan atau isu yang dominan dibahas dalam Website SP4N-LAPOR ini sebagian besar terkait infrastruktur dan jalan. Adapun jenis laporan yang masuk mengenai pengaduan berkadar pengawasan masih menempati posisi tertinggi dalam hal laporan berdasarkan klasifikasi.

Laporan ini tidak hanya memberikan pemaparan terkait data statistik berkaitan dengan laporan yang ada pada website SP4N-LAPOR akan tetapi sebagai alat evaluasi dalam pengelolaan aduan SP4N-LAPOR berkaitan dengan isu-isu publik yang dibawah kewenangan Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kalimantan Timur. Diharapkan dengan adanya laporan tahunan ini, pengelolaan aduan pada website SP4N-LAPOR untuk dapat lebih responsif dalam memproses laporan atau aduan yang masuk sehingga mengalami peningkatan ke arah yang lebih baik, dalam hal koordinasi dan tindak lanjut penyelesaian.

Kepala Dinas Pekerjaan Umum ,
Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

A.M. FURA FIRNANDA, ST., MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19740405 200003 1 004