



**Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya
air
Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022**



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air

000/991/438.5.3/2022



Ditandatangani secara elektronik oleh

DWI EKO SAPTONO, S.Sos., MM., MT.

NIP. .197002211990031002

Kepala Dinas



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
Executive Summary	vi
BAB I PENDAHULUAN		
I.1. Latar Belakang	I – 1
I.2. Dasar Hukum	I – 3
I.3. Maksud dan Tujuan	I – 4
I.4. Manfaat	I – 4
I.5. Ruang Lingkup	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI		
II.1 Pelaksanaan Survei	II – 1
II.2 Pengisian Kuisioner	II – 1
II.3 Metode Analisis Data	II – 4
II.4 Karakteristik Responden	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		
III.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat	III – 1
III.2 U1 : Persyaratan	III – 2
III.3 U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	III – 2
III.4 U3 : Waktu Penyelesaian	III – 3
III.5 U4 : Biaya/Tarif	III – 4
III.6 U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	III – 4
III.7 U6 : Kompetensi Pelaksana	III – 5
III.8 U7 : Perilaku Pelaksana	III – 5
III.9 U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	III – 6
III.10 U9 : Sarana dan Prasarana	III – 7
III.11 Saran dan Kritik Responden	III – 7
III.12 Ringkasan Hasil Survei SKM	III – 10
BAB IV PENUTUP		
IV.1 Analisis	IV – 1
IV.2 Kesimpulan	IV – 2
IV.3 Tindak Lanjut	IV – 3



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Daftar Pustaka



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi Jawaban
Tabel 2.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 3.	Nilai SKM per Unsur pelayanan
Tabel 4.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
Tabel 5.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan
Tabel 6.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan
Tabel 7.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
Tabel 8.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan
Tabel 9.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan
Tabel 10.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan
Tabel 11.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Tabel 12.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana
Tabel 13.	Saran dan Kritik Responden
Tabel 14.	Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
Tabel 15.	Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan
Tabel 16.	Unsur Tertinggi dan Terendah
Tabel 17.	Media Sosial
Tabel 18.	Rencana Tindak Lanjut



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden
- Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden
- Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada <http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/111>. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 mendapatkan nilai Indeks 5.26 atau Nilai Konversi 87.65 dan masuk dalam kategori Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.



1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;



-
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;
4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.



BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) Lokasi Survei

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada <http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/111>

2.2. Pengisian Kuisisioner

2.2.1. Bentuk Kuisisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

- a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta unsur-unsurnya;
- b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022, kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara 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).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangat Baik

2.4. Karakteristik Responden

2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 sebanyak 529 orang.



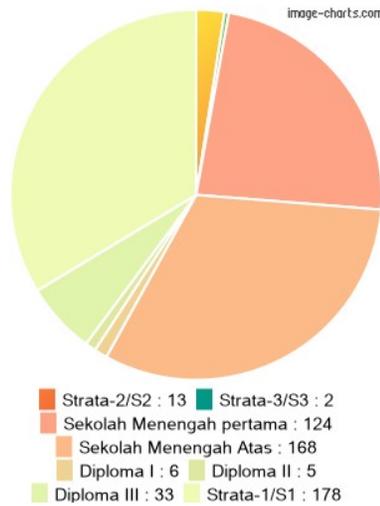
2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan



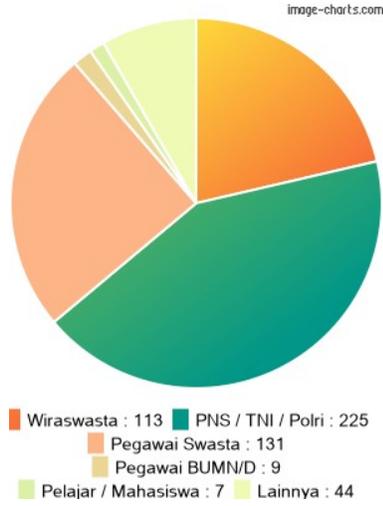
Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 dengan total 529 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.26**. Dengan demikian pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **87.65**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.59	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.58	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.57	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.23	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.57	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.59	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.59	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.59	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.57	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.



3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0.21%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0.82%
Baik	59.14%
Sangat Baik	39.84%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air.



Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.09%
Tidak Baik	0.18%
Kurang Baik	0.18%
Cukup Baik	2.2%
Baik	56.59%
Sangat Baik	40.75%
TOTAL	100,00%

3.4. U3 : Waktu Penyelesaian

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.18%
Tidak Baik	0.18%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	2.89%
Baik	57.04%
Sangat Baik	39.71%
TOTAL	100,00%



3.5. U4 : Biaya/Tarif

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	12.28%
Tidak Baik	2.49%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	1.82%
Baik	41.16%
Sangat Baik	42.25%
TOTAL	100,00%

3.6. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.36%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	2.17%
Baik	58.7%
Sangat Baik	38.77%



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

TOTAL	100,00%
-------	---------

3.7. U6 : Kompetensi Pelaksana

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.18%
Tidak Baik	0.18%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	2.16%
Baik	56.29%
Sangat Baik	41.19%
TOTAL	100,00%

3.8. U7 : Perilaku Pelaksana

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.18%
Tidak Baik	0.18%
Kurang Baik	0.09%
Cukup Baik	2.34%



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Baik	54.19%
Sangat Baik	43.01%
TOTAL	100,00%

3.9. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air.

**Tabel 11. Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.18%
Tidak Baik	0.18%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	1.09%
Baik	58.33%
Sangat Baik	40.22%
TOTAL	100,00%



3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.18%
Tidak Baik	0.18%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	2%
Baik	58.26%
Sangat Baik	39.38%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.



LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	Lebih ditingkatkan lagi
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Lebih ditingkatkan lagi
Waktu Penyelesaian	lebih ditingkatkan lagi
Biaya/Tarif	-
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Lebih ditingkatkan lagi
Kompetensi pelaksana	-
Perilaku pelaksana	Petugas harusnya lebih menarik
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	melakukan update data pengaduan
Sarana dan prasarana	Tempat parkir ditata



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air periode Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.26
2	Nilai IKM Konversi	87.65
3	Kategori	Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Perilaku Pelaksana 2. Persyaratan 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
5	Unsur Terendah	1. Waktu Penyelesaian 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Biaya/Tarif



BAB IV PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan	persyaratan sudah jelas	menempelkan poster SP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	sistem mekanisme prosedur sudah jelas	menempelkan alur pelayanan
3	Waktu Penyelesaian	waktu sudah jelas	menempelkan SP di ruang pelayanan dan web
4	Biaya/ Tarif	tidak ada pungutan biaya	memberikan sosialisasi mengenai biaya tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	sudah jelas	memberikan penjelasan
6	Kompetensi Pelaksana	kompetensi petugas sudah sesuai	memperbaiki kompetensi petugas pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	kelengkapan atribut dari penerima layanan kurang (front office)	membuat petugas lebih disiplin lagi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	data aduan belum ada laporannya	membuat laporan pengaduan
9	Sarana dan Prasarana	parkiran terlihat penuh	penataan tempat parkir

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks $\{a_nilai\}$ dan nilai konversi 87.65;
2. Unsur tertinggi dan terendah di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Perilaku Pelaksana	1. Waktu Penyelesaian
2. Persyaratan	2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3. Biaya/Tarif

Media Sosial yang dimiliki oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	-
2.	Facebook	-
3.	Instagram	-
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya air Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	menempelkan poster SP	membuat infografis persyaratan	1 bulan	Achmad Fauzi Makharim A.Md
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	menempelkan alur pelayanan	membuat infografis alur pelayanan	1 bulan	Achmad Fauzi Makharim A.Md
3	Waktu Penyelesaian	menempelkan SP di ruang pelayanan dan web	membuat infografis	1 bulan	Achmad Fauzi Makharim A.Md
4	Biaya/ Tarif	memberikan sosialisasi mengenai biaya tarif	sosialisasi biaya melalui web dan poster	1 bulan	Achmad Fauzi Makharim A.Md
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	memberikan penjelasan	membuat infografis	1 bulan	Achmad Fauzi Makharim A.Md
6	Kompetensi Pelaksana	memperbaiki kompetensi petugas pelayanan	memberikan bimtek pelatihan	3 bulan	Widji Ambarwati S.Sos
7	Perilaku Pelaksana	membuat petugas lebih disiplin lagi	memberikan arahan kepada petugas pelayanan	1 minggu	Widji Ambarwati S.Sos
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	membuat laporan pengaduan	mencatat dan memberikan laporan pengaduan	1 bulan	Achmad Fauzi Makharim A.Md
9	Sarana dan Prasarana	penataan tempat parkir	menata motor mobil ditempat parkir	1 minggu	Widji Ambarwati S.Sos



DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di:
(<http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror>)
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990