



## Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

SEMESTER I

TAHUN 2025



Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang  
**KABUPATEN TAPIN**

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3

### BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7

### BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM .....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan per Unsur Layanan.....	10

### BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13

### BAB V. KESIMPULAN

### LAMPIRAN

Lampiran 1      Kuesioner

Lampiran 2      Hasil Pengolahan Data

# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan ridho-Nya “**Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Semester I Periode Januari – Juni 2025**” telah disusun. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan untuk melihat tingkat kepuasan atas pelayanan yang masyarakat terima, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai objektif dan periodik terhadap kinerja unit pelayanan publik dan tingkat kualitas kinerja pelayan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan instansi Pemerintah Kabupaten Tapin. Sasaran survei dan penyebaran kuesioner dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dikhkususkan pada masyarakat/pengguna jasa yang sedang atau pernah dilayani oleh Bidang/Unit yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin.

Semoga Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang kompeten dengan pelayan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin.

Rantau,

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan  
Penataan Ruang Kabupaten Tapin,



## 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 mengamanatkan 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 Kabupaten Tapin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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.

# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

- 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 Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 penyelenggaraan bangunan gedung khususnya Penerbitan Surat Penyataan Pemenuhan Standar Teknis terkait Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF). Persetujuan Bangunan Gedung, atau disingkat PBG adalah perizinan yang dikeluarkan dari pemerintah kepada pemilik sebuah bangunan gedung atau perwakilannya untuk memulai pembangunan, merenovasi, merawat, atau mengubah bangunan gedung tersebut sesuai dengan yang direncanakan. Sedangkan Sertifikat Laik Fungsi, atau disingkat SLF adalah sertifikat yang dikeluarkan dari pemerintah kepada pemilik sebuah bangunan gedung atau perwakilannya sebagai pernyataan bahwa bangunan yang bersangkutan laik fungsi dan dapat digunakan dengan benar sesuai rencana.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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 Kabupaten Tapin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin adalah tim sekretariat yang dibentuk sesuai dengan SK Bupati Tapin Nomor 100.3.3.2/016/KUM/2024 tentang Pembentukan Tim Profesi Ahli, Tim Penilai Teknis, dan Sekretariat Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kabupaten Tapin.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Kabupaten Tapin 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 pelaksanaan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. 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).

## 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan oleh responden sebagai penerima layanan penyelenggaraan bangunan gedung khususnya pelayanan Penerbitan Surat Penyataan Pemenuhan Standar Teknis terkait Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) yang telah menerima surat pernyataan pemenuhan standar teknis bangunan gedung yang diterbitkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin.

Hasil pengisian kuesioner dikumpulkan dari responden yang telah mengisi kuesioner secara online dengan menggunakan *google form* yang telah dibagikan kepada masing-masing penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian kuesioner sendiri kapan saja dan dimana sehingga menjadi lebih objektif.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu pada semester I (Januari – Juni) tahun 2025. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	April 2025	30 hari
2	Pengumpulan Data	Mei – Juni 2025	60 hari
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	7 hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7 hari

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan Penerbitan Surat Penyataan Pemenuhan Standar Teknis terkait Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) yang telah menerima surat pernyataan pemenuhan standar teknis bangunan gedung yang diterbitkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Selanjutnya responden dipilih dan dijadikan sampel dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Jumlah responden sebanyak 21 (dua puluh satu) orang dan keseluruhan dijadikan sampel.

# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 21 (dua puluh satu) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Usia	< 25 tahun	1	4,76%
		25-35 tahun	7	33,33%
		36-45 tahun	3	14,29%
		> 45 tahun	10	47,62%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	13	66,7%
		Perempuan	7	33,3%
3	Pendidikan	Tidak sekolah	0	0,00%
		SD	0	0,00%
		SMP	0	0,00%
		SMA	6	28,57%
		DIII	1	4,76%
		S1	13	66,7%
		S2	1	4,76%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	PNS	1	4,76%
		TNI	0	0,00%
		POLRI	0	0,00%
		KARYAWAN SWASTA	4	19,05%
		WIRAUSAHA	12	57,13%
		Lainnya	4	19,05%

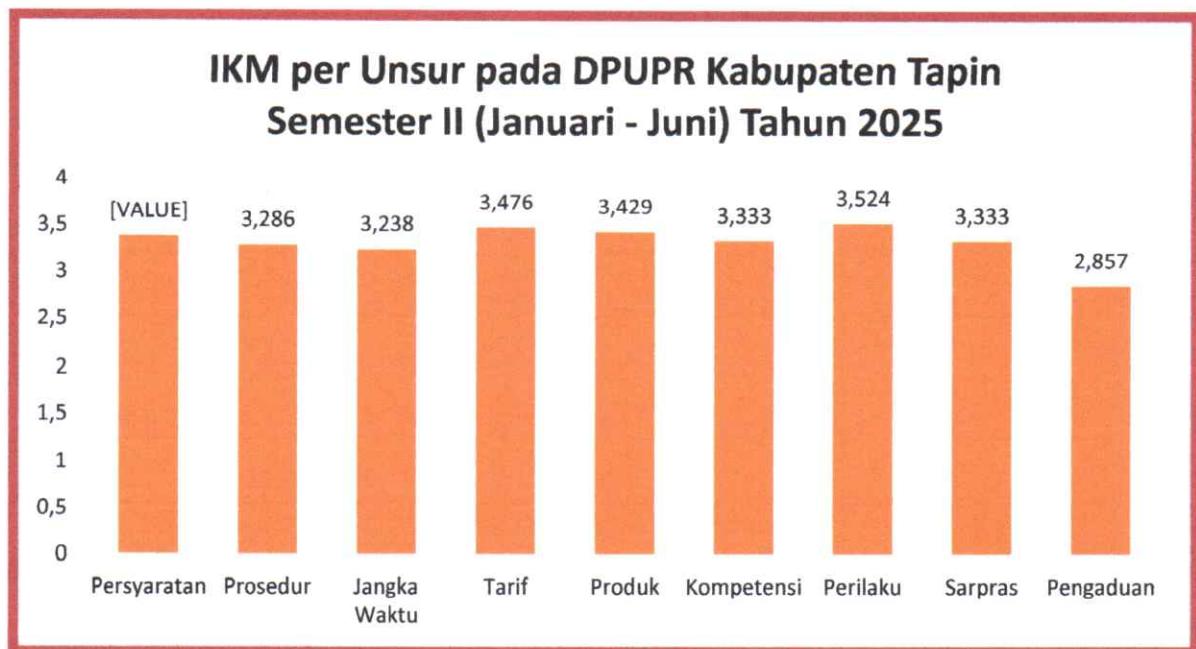
# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,381	3,286	3,238	3,476	3,429	3,333	3,524	3,333	2,857
<b>Kategori</b>	B	B	B	B	B	B	B	B	C
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>82,94 (Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dari kesembilan unsur, dua unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah penanganan pengaduan dan waktu pelayanan yang sama-sama mendapatkan nilai masing-masing 2,857 dan 3,238.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu prilaku petugas pelayanan dengan nilai 3,524 dan kesesuaian/kewajaran biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,476.

Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner, kami mendapatkan beberapa saran/masukan/pendapat dari 21 responden yaitu sebagai berikut:

1. -
2. Pelayanan bagus dari Mulana Cahyoga
3. sudah bagus, namun tetap bisa di perbaiki atau ditingkatkan
4. Pelayanan bagus, dari Eko Sutopo Warno
5. Pelayanan sdh bagus, lebih baik jika ditingkatkan lagi
6. pelayanan sudah sangat baik, namun prosedur diharapkan bisa lebih disederhanakan lagi.
7. cukup
8. Semoga pelayanan yang sudah berjalan maksimal ini bisa dapat ditingkatkan lebih lagi.
9. Aaaaaa
10. lanjutkan
11. Pertahankan dan tingkatkan kinerja pelayanan yg sdh baik
12. sudah berjalan dengan bagus
13. sudah dijalankan dengan baik
14. Pelayanan bagus dari Sri Fauziah
15. prosedur jelas dan sudah bagus
16. lebih dikembangkan lagi agar menjadi lebih baik

17. terimakasih
18. Susah bagus.
19. Sudah bagus
20. Sudah sesuai
21. Sudah bagus, semoga lebih bagus

Berdasarkan kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan bahwa pengguna layanan menilai penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan masih kurang dikelola dengan baik, serta waktu penyelesaian yang menurut pemohon masih lambat. Hal ini dikarenakan ada beberapa faktor, yaitu:

- a. Keterbatasan sumber daya manusia. Belum ada petugas khusus untuk menerima pengaduan dari masyarakat. Selama ini petugas admin SIMBG merangkap sebagai petugas yang juga melayani pengaduan masyarakat sehingga respon terhadap pengaduan kurang maksimal.
- b. Kurang maksimalnya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR! yang telah terbentuk di Pemerintah Daerah. Pengaduan yang ada hanya melalui *whatsapp* admin atau datang langsung ke kantor Dinas PUPR.
- c. Waktu penyelesaian relatif lambat menurut pemohon disebabkan beberapa faktor diantaranya:
  - Kelengkapan dokumen, jika dokumen yang diajukan tidak lengkap atau ada kesalahan, proses akan tertunda hingga dokumen dilengkapi.
  - Kompleksitas bangunan, bangunan besar dengan desain kompleks biasanya memerlukan waktu lebih lama untuk diverifikasi dibandingkan bangunan kecil seperti rumah tinggal.
  - Sumber daya manusia, Kondisi saat ini, Dinas PUPR kekurangan sumber daya manusia khususnya untuk admin SIMBG.

Pengaduan masyarakat sangat penting dalam menunjang upaya penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan sekaligus secara konsisten menjaga kualitas pelayanan publik agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pengaduan masyarakat dapat menjadi upaya preventif terjadinya

penyimpangan atau maladministrasи pada pelayanan publik. Dengan adanya pengaduan sebenarnya dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan pelayanan publik. Oleh karena itu, dari hasil analisa ini direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	Merencanakan penambahan petugas khusus untuk menerima dan merespon pengaduan masyarakat.			✓		Tim Sekretariat
		Memaksimalkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)- LAPOR!			✓		Tim Sekretariat
2	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Penambahan jumlah operator SIMBG			✓		Tim Sekretariat
		Menginformasikan SOP dan Standar Pelayanan secara luas, baik dengan manual atau digital			✓		Tim Sekretariat

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin khususnya pelayanan PBG dan SLF maka dapat disimpulkan bahwa diperoleh hasil survei dengan menggunakan 9 indikator berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai komulatif SKM sebesar 82,94 yang berarti kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin dikategorikan baik.

Terdapat beberapa faktor pendukung tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin diantaranya penanganan pengaduan dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Faktor tersebut merupakan aspek penting di dalam pencapaian tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan harus dipertahankan serta ditingkatkan guna mencapai tujuan dari diselenggarakannya pelayanan publik.

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan serta waktu penyelesaian layanan. Instansi terkait harus segera mencari solusi terhadap permasalahan yang ada sehingga dapat tercapainya pelanan prima.

Rantau, Juli 2025

**Kepala Dinas Pekerjaan Umum  
dan Penataan Ruang Kabupaten  
Tapin,**



**RIZKAN NOOR, ST**  
T Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP: 198210262009041004



## LAMPIRAN II



HASIL  
PENGOLAHAN  
DATA

## HASIL PENGOLAHAN DATA

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

: DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
: Penerbitan Surat Penyataan Pemenuhan Standar Teknis PBG dan SLF

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	3	3	4	3	3	4	3	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	4	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	4	3	3	4	4	3	3	3	3
21	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Nilai /Unsur	71	69	68	73	72	70	74	70	60
NRR / pertanyaan	3,381	3,286	3,238	3,476	3,429	3,333	3,524	3,333	2,857
NRR tertbg/ pertanyaan	0,376	0,365	0,360	0,386	0,381	0,370	0,392	0,370	0,317
NRR tertbg/unsur	0,376	0,365	0,360	0,386	0,381	0,370	0,392	0,370	0,317
IKM Unit pelayanan									

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,381
U2	Prosedur Pelayanan	3,286
U3	Kecepatan Pelayanan	3,238
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,476
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,429
U6	Kompetensi Petugas	3,333
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,524
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,333
U9	Penanganan Pengaduan	2,857

IKM UNIT PELAYANAN : **82,94**

Mutu Pelayanan :	<b>Baik</b>
------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

	% JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	4,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14,29
Baik	61,90	71,43	66,67	52,38	57,14	66,67	47,62	66,67	85,71
Sangat Baik	38,10	28,57	28,57	47,62	42,86	33,33	52,38	33,33	0,00
<b>kosong</b>	<b>0,00</b>								
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	21	21	21	21	21	21	21	21	21

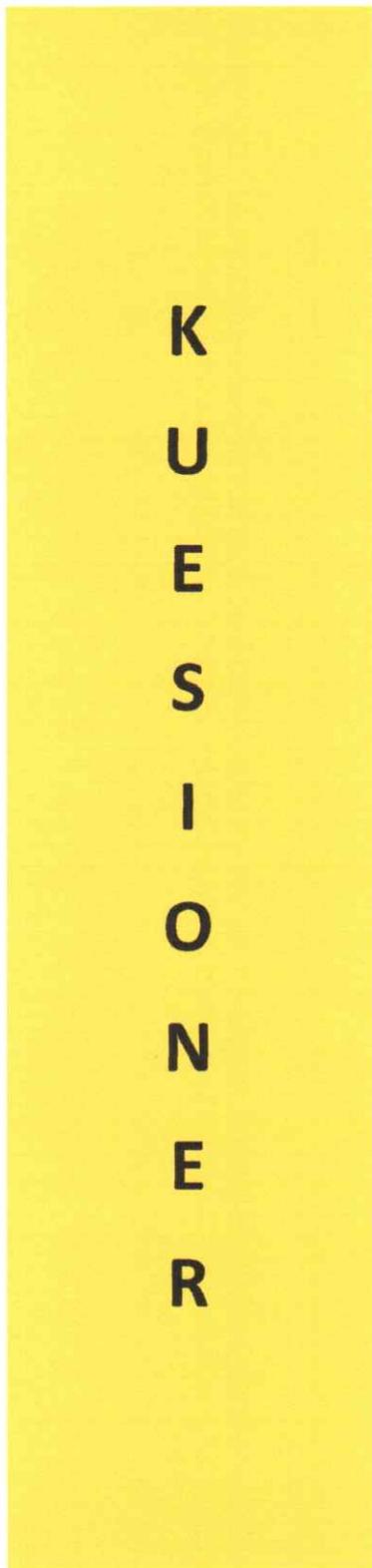
	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Baik	13	15	14	11	12	14	10	14	18
Sangat Baik	8	6	6	10	9	7	11	7	0
<b>kosong</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Total Responden	21	21	21	21	21	21	21	21	21

URUTAN  
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,524
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,476
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,429
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,381
U6	Kompetensi Petugas	3,333
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,333
U2	Prosedur Pelayanan	3,286
U3	Kecepatan Pelayanan	3,238
U9	Penanganan Pengaduan	2,857



## LAMPIRAN I

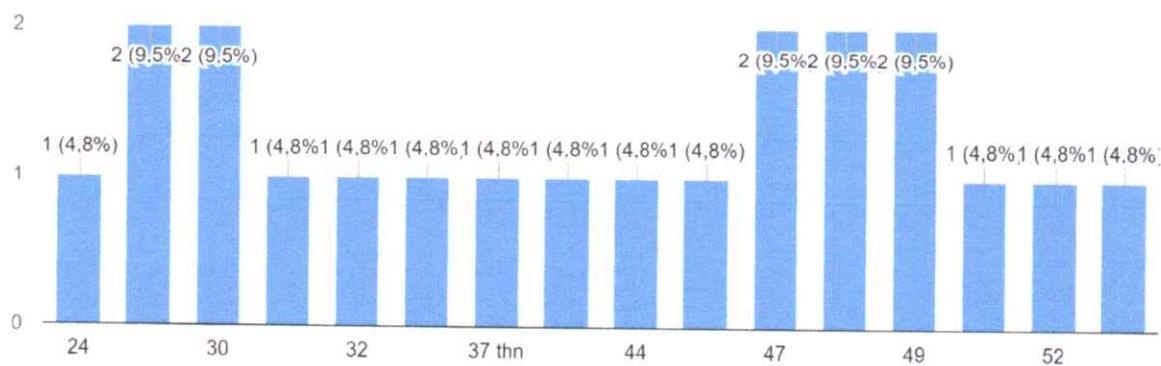


K  
U  
E  
S  
I  
O  
N  
E  
R

## **KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN SIMBG KABUPATEN TAPIN TAHUN 2025**

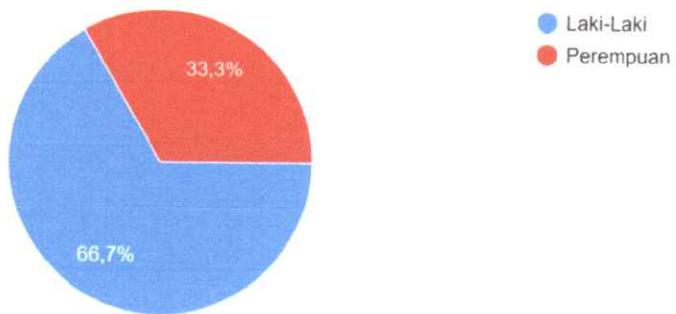
Umur (Tahun)

21 jawaban



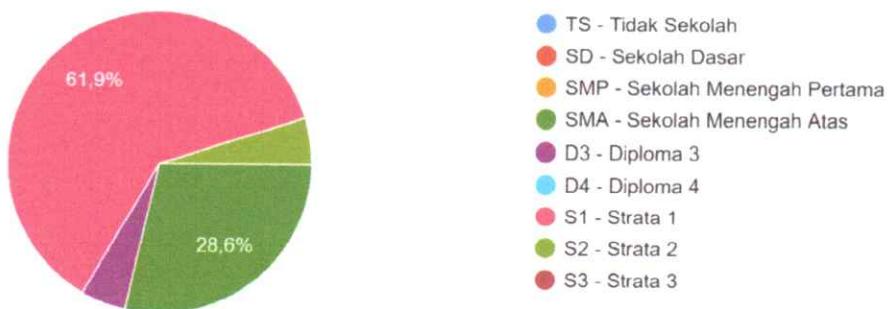
Jenis Kelamin

21 jawaban



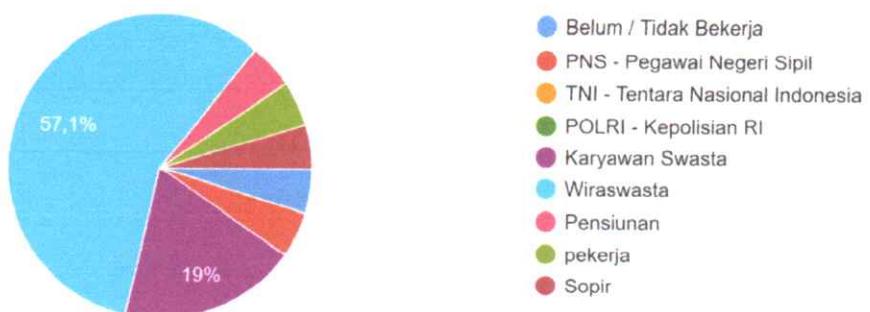
Pendidikan Terakhir

21 jawaban



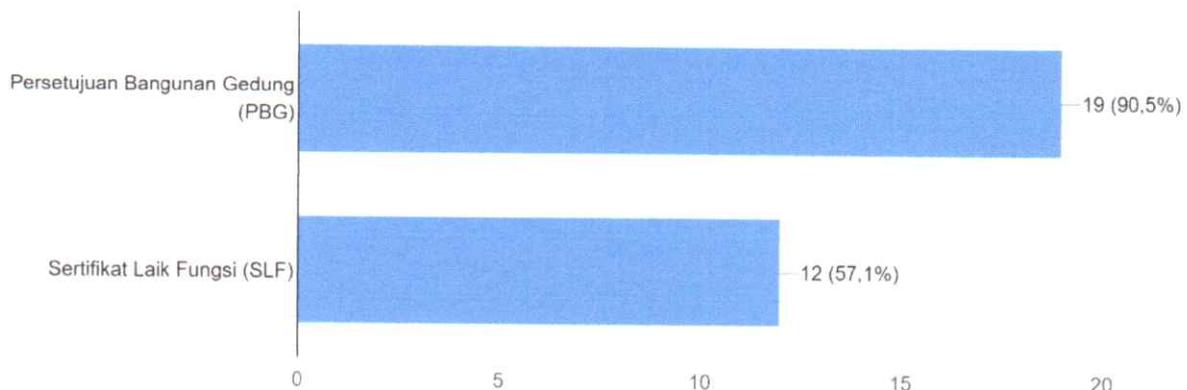
### Pekerjaan

21 jawaban



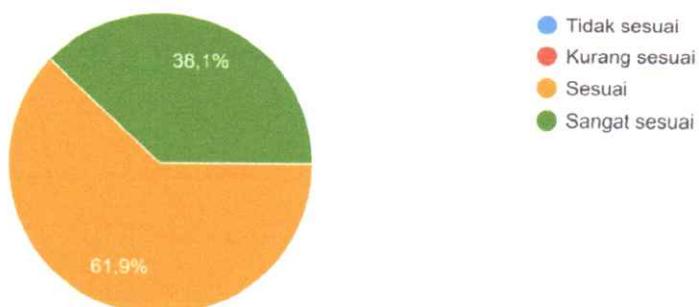
### Jenis Layanan yang diterima

21 jawaban



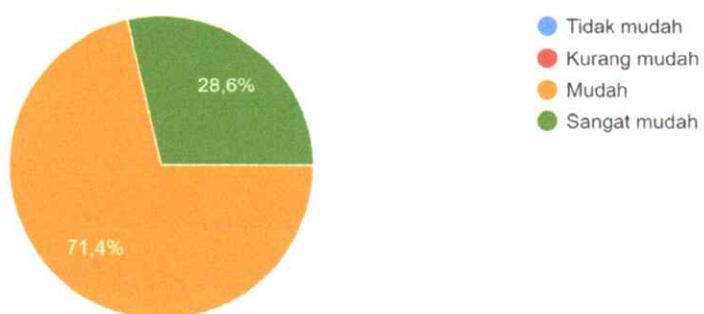
1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?

21 jawaban



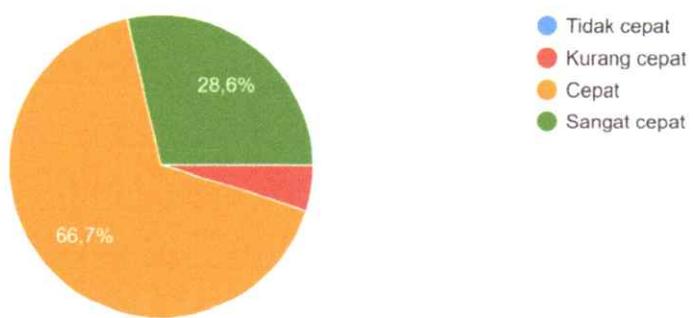
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?

21 jawaban



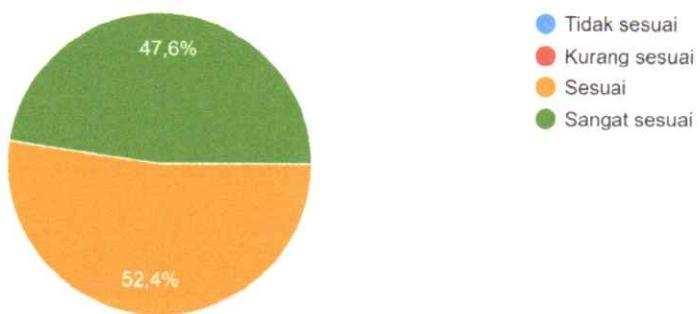
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyesuaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

21 jawaban



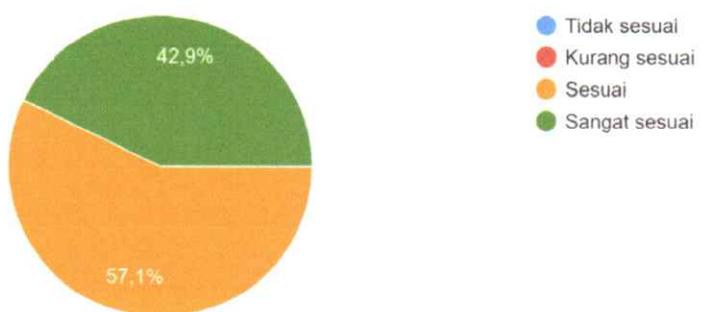
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

21 jawaban



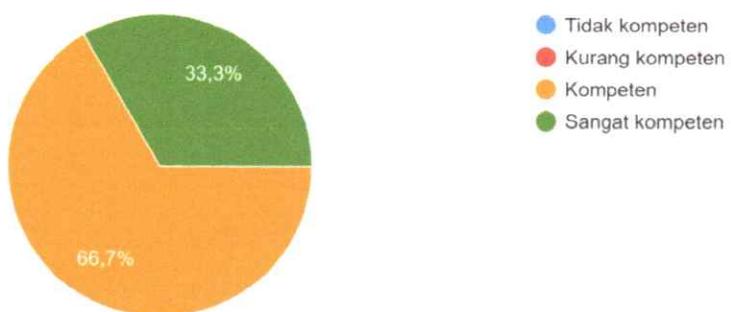
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

21 jawaban



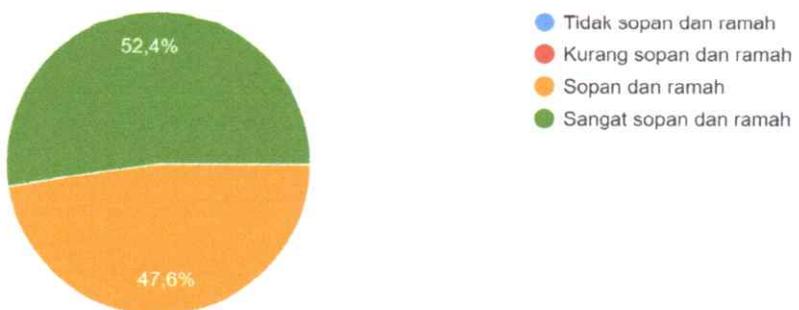
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?

21 jawaban



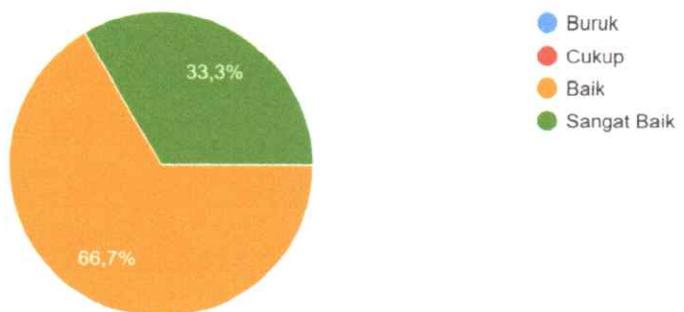
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

21 jawaban



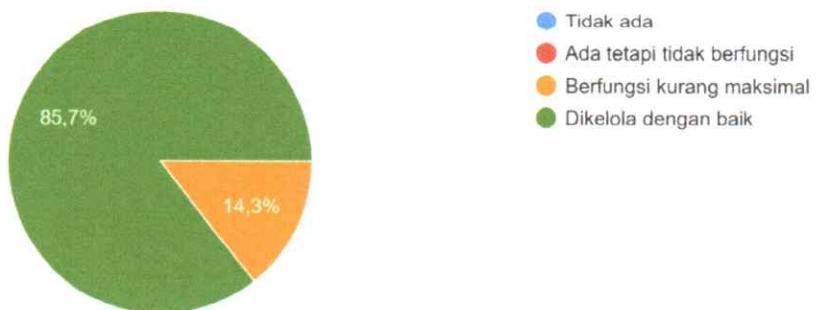
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana?

21 jawaban



9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

21 jawaban



#### **SARAN/MASUKAN/PENDAPAT :**

1. -
2. Pelayanan bagus dari Mulana Cahyoga
3. sudah bagus, namun tetap bisa di perbaiki atau ditingkatkan
4. Pelayanan bagus, dari Eko Sutopo Warno
5. Pelayanan sdh bagus, lebih baik jika ditingkatkan lagi
6. pelayanan sudah sangat baik, namun prosedur diharapkan bisa lebih disederhanakan lagi.
7. cukup
8. Semoga pelayanan yang sudah berjalan maksimal ini bisa dapat ditingkatkan lebih lagi.
9. Aaaaaa
10. lanjutkan
11. Pertahankan dan tingkatkan kinerja pelayanan yg sdh baik
12. sudah berjalan dengan bagus
13. sudah dijalankan dengan baik
14. Pelayanan bagus dari Sri Fauziah
15. prosedur jelas dan sudah bagus

16. lebih dikembangkan lagi agar menjadi lebih baik
17. terimakasih
18. Susah bagus.
19. Sudah bagus
20. sudah sesuai
21. sudah bagus, semoga lebih bagus