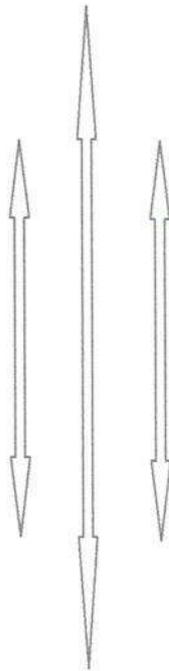


# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PERIODE**

**Bulan September 2019**



**DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG,  
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN  
KABUPATEN KLUNGKUNG**

**2019**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan karena belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang digunakan selama ini hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata, dan tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Klungkung khususnya Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman. Kami mohon kepada semua pihak dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Bulan September Tahun 2019. Besar harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Semarang, 26 September 2019  
Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan  
Ruang, Perumahan dan Kawasan  
Permukiman Kabupaten Klungkung

**Anak Agung Gede Lesmana, ST., MT.**  
Pembina (IV/a)  
NIP.19710102 200003 1 003

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Pengertian Umum .....	3
1.4. Maksud dan Tujuan .....	4
1.5. Manfaat .....	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	6
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....</b>	<b>7</b>
2.1 Ruang Lingkup .....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey.....	7
2.2.1 Persiapan .....	7
2.2.2 Pengumpulan Data.....	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data .....	10
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>11</b>
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan .....	11
<b>BAB IV REKAP SARAN SKM .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>19</b>
4.1. Kesimpulan .....	19
4.2 Rekomendasi .....	19

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014 tersebut maka Keputusan Menteri PAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi. Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014, namun pada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014 tersebut tidak diatur mengenai tata cara perhitungan nilai SKM. Dengan demikian Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu dikeluarkan lagi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang

penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan. Peraturan ini untuk dipedomani sebagai metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung dalam menyusun laporan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017, dalam memberikan pelayanan publik berupa Informasi Penataan Ruang.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### 1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara korehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- c. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara

- pelayanan publik.
- j. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - k. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
  - l. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
  - m. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
  - n. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 tahun sekali.
  - o. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan public.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan dinas yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat

dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung sebagai salah satu dinas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan Informasi Penataan Ruang.
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Informasi Penataan Ruang pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung Kabupaten Klungkung.
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik berupa Informasi Penataan Ruang pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 Manfaat**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh

masyarakat.

6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung

#### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan September Tahun 2019 terhadap bidang Pelayanan untuk Informasi Penataan Ruang dan Pelayanan Sewa Alat Berat dengan mengedarkan kuesioner kepada Responden yaitu pemohon Informasi Penataan Ruang dan Pelayanan Sewa Alat Berat (pemohon yang sudah mendapatkan pelayanan) pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung.

#### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Tahapan Survey**

##### 2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Kepala Seksi yang menyelenggarakan pelayanan melakukan konsultasi dan bimbingan dengan Kepala Bidang terkait.
- b. Rapat antara Kepala Seksi, Kepala Bidang bersama Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para staf untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi Nama, Nomor Telepon, Tanggal, Jenis Pelayanan (Jenis layanan Izin yang diperoleh) bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Apresiasi / Kritik / Saran dari responden penerima pelayanan kepada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yang dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Cukup baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung. Pengisian kuesioner dilakukan pada bulan September 2019.

### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Adapun cara menganalisa kuesioner yang sudah terkumpul adalah dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{NRR per unsur} : \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$$

$$\text{NRR tertimbang per unsur} : \text{NRR per unsur} \times 0,111$$

Catatan : 0,111 didapat dari : 1/9 (jumlah bobot dibagi jumlah unsur)

$$\text{SKM Unit Pelayanan} : \text{Jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

### 2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung, dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner yang terisi dengan baik kemudian dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 6 Unsur Pelayanan

Nilai SKM dalam pengisian diisi dengan menggunakan format SKM berdasarkan ruang lingkup 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 86,03** dengan angka Indeks sebesar 86,03 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	3,333	83,333
2.	Prosedur Pelayanan	3,476	86,905
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,381	84,524
4.	Biaya/tarif Pelayanan	3,524	88,095
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,381	84,524
6.	Kompetensi/kemampuan petugas	3,429	85,714
7.	Perilaku Peugas Pelayanan	3,429	85,714
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,429	85,714
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,619	90,476

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif Pelayanan (rata-rata 3,524), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan (rata-rata 3,333). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/tarif pelayanan, sedangkan pada unsur Persyaratan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah berada antara 81,26 – 100,00 (rata-rata keseluruhan adalah 86,03) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi untuk mencapai unsur-unsur dengan NRR 3,82 atau lebih perlu ditingkatkan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat namun masih perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke 9 (sembilan) unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,95).

## BAB IV

### REKAP SARAN SKM

Berikut ini disampaikan rekap saran SKM yang diisi oleh pemohon informasi penataan ruang dan pelayanan sewa alat berat, periode September 2019.

No.	Tanggal	Jenis Layanan Izin	Saran/Masukan
-	-	-	-

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 - 88,30.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/tarif pelayanan (rata-rata 3,82), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan (rata-rata 3,333)

#### 4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan Biaya Pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan dan Waktu penyelesaian perijinan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Seperti dalam pengajuan Izin Penelitian agar bisa secara online, sehingga masyarakat dipermudah dalam pengurusan izinnya, tidak harus bolak balik untuk datang ke Kantor DPUPRPKP.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, media sosial, forum online dan kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap

petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



FEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG  
DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG,  
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN  
Jl. Gajah Mada No. 47 Semarang Telp. (0366) 21016, 21383

BERITA ACARA KONSULTASI PUBLIK TENTANG REVISI RTRW  
DALAM UPAYA Mendukung PELAYANAN INFORMASI PENATAAN RUANG  
DAN LAYANAN PEMINJAMAN / SEWA ALAT BERAT  
PADA DINAS PUPRPKP KABUPATEN KLUNGKUNG

Pada hari ini Rabu tanggal Dua puluh lima bulan September tahun Dua ribu sembilan belas telah dilaksanakan kegiatan Konsultasi Publik pembahasan Revisi RTRW Kabupaten Klungkung yang berkaitan dengan pelayanan Informasi Penataan Ruang dan Layanan Peminjaman / Sewa Alat Berat yang dihadiri oleh :

1. Unsur OPD Lingkup Kabupaten Klungkung
2. Unsur Dinas Lingkup Provinsi Bali
3. Unsur Kecamatan Lingkup Kabupaten Klungkung:
4. Unsur Masyarakat/Forum Masyarakat
5. Fasilitator Konsultasi Publik

Setelah melalui proses konsultasi publik dengan tahapan :

1. Presentasi Kepala Dinas PUPRPKP yang dalam hal ini diwakili oleh Bapak Seretaris tentang tujuan dari diadakannya revisi RTRW Kabupaten Klungkung dalam mendukung pelayanan Informasi Penataan Ruang dan Pelayanan Peminjaman / Sewa Alat Berat
2. Presentasi dari Konsultan PT Lintas Daya Manunggal tentang materi revisi RTRW Kabupaten Klungkung dalam kaitannya dengan layanan Informasi Penataan Ruang dan Pelayanan Peminjaman / Sewa Alat Berat
3. Diskusi

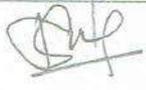
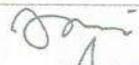
Maka disepakati beberapa hal sebagai berikut :

1. Seluruh peserta konsultasi publik yang hadir dalam pertemuan sepakat untuk memberikan data terkait dengan revisi RTRW Kabupaten Klungkung
2. Seluruh peserta konsultasi publik yang hadir sepakat untuk materi yang dituangkan dalam layanan Informasi Penataan Ruang dan Pelayanan Peminjaman serta Sewa Alat Berat agar mengacu pada ketentuan umum peraturan zonasi pada RTRWK
3. Seluruh peserta konsultasi publik yang hadir dalam pertemuan sepakat untuk bersama-sama bertanggungjawab atas hasil pembahasan yang dituangkan dalam RTRW Kabupaten Klungkung
4. Hasil konsultasi publik ini akan menjadi masukan pada penyusunan materi dari revisi RTRW dan sebagai rujukan dalam pemberian layanan Informasi Penataan Ruang dan Pelayanan Peminjaman /Sewa Alat Berat

Demikian Berita Acara ini dibuat, sebagai dasar pertimbangan/pengesahan dalam pelaksanaan pelayanan Informasi Penataan Ruang dan Pelayanan Peminjaman / Sewa Alat Berat

Semarang, 25 September 2019

Atas nama peserta Konsultasi Publik :

No	Nama	Perwakilan	Tanda Tangan
1	I Putu Arnawa	Dinas PUPRPKP Kab. Klungkung	
2	Ni Made Artini	Dinas Pertanian Kab. Klungkung	
3	I Wayan Sukada	Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Kab. Klungkung	
4	I Komang Ary Susanta	Baperlitbang Kab. Klungkung	
5	I Gede Paramarta	Kecamatan Dawan	