

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
KABUPATEN TANGGAMUS
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
4.4 Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuisioner	15
2. Survey SKM Triwulan I	16
3. Survey SKM Triwulan II.....	17

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 Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administasi dan layanan barang yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data Triwulan I	Januari-Maret	56
3.	Pengumpulan Data Triwulan II	April-Juni 2025	52
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 60 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 52 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	40	66%
		PEREMPUAN	20	34%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	45	75%
		DIII	15	25%
		SI	0	
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	45	75%
		WIRUSAHA	15	25%
		LAINNYA	0	
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN REKOMENDASI PEMANFAATAN RUANG TKPRD	6	10%
		LAYANAN PENINGKATAN KUALITAS (PK) RTLH	15	25%
		LAYANAN PEMINJAMAN / PENYEWAAN ALAT BERAT	14	23%
		LAYANAN PENERBITAN BERKAS PENCAIRAN PIHAK KE-3	25	41%

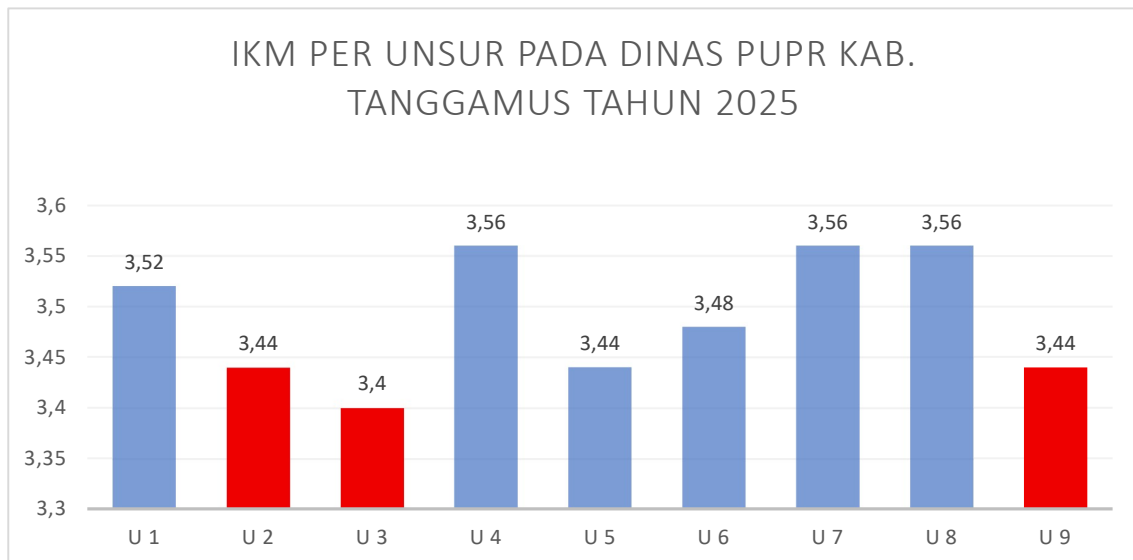
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan I

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,52	3,44	3,40	3,56	3,44	3,48	3,56	3,56	3,44
Kategori	B	B	B	SB	B	B	SB	B	B
IKM Unit Layanan	86,35 (B atau Baik)								

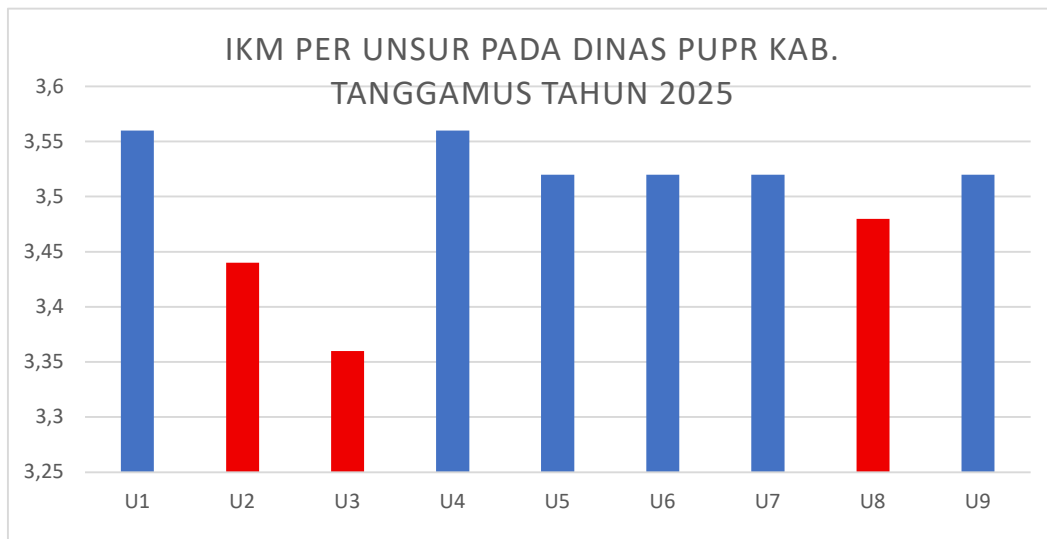
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Triwulan I



Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan II

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,56	3,44	3,36	3,56	3,52	3,56	3,52	3,48	3,52
Kategori	SB	B	B	SB	B	B	SB	B	B
IKM Unit Layanan	86,68(B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Triwulan II



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah pada triwulan I yaitu 3,40, selanjutnya pada prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua. Dan nilai terendah ketiga pada sarana prasarana 3,44.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu produk yang mendapatkan nilai tertinggi 3,56 dari unsur biaya/tarif, selanjutnya perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana serta persyaratan layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sarana dan Prasarana untuk dipenuhi dari alat seperti kertas, pulpen, komputer dan lain-lain. Untuk ruangan agar dibuatkan ruang tunggu dengan fasilitas kursi dan meja.
- Prosedur pelayanan untuk lebih ditingkatkan dan sesuai dengan alur standar pelayanan yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan untuk diberikan sosialisasi supaya lebih memahami prosedur pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi petugas pelayanan	√	√			Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					
2	Sarana dan Prasarana	Menambah jumlah atk dan kursi ruang tunggu	√	√			
3	Prosedur pelayanan	Peningkatan pelayanan sesuai alur dan sosialisasi petugas pelayanan	√	√			

Realisasi Tindak Lanjut Triwulan I dan II

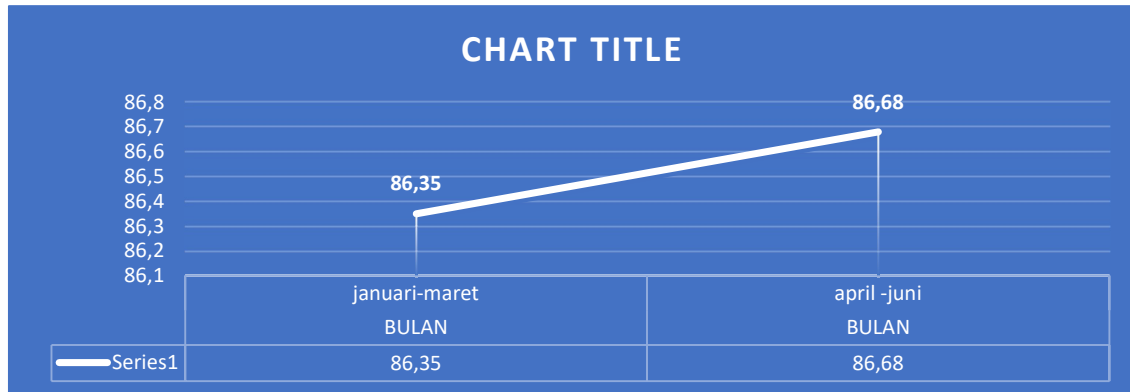
Berdasarkan tindak lanjut yang disusun, maka implementasi yang dilaksanakan sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Hambatan
1.	Waktu Pelayanan	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi kepada petugas pelayanan		-
2.	Sarana dan Prasarana	Sudah	Telah dilakukan penambahan jumlah kursi untuk ruang tunggu		-
3.	Prosedur pelayanan	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi dan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan		-

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kabupaten tanggamus dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I, Triwulan II, pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus.

4.4 Nilai SKM

Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus Tahun 2025.

No	Triwulan I	Triwulan II
1	86,35	86,68

Rincian Pelaksanaan

Berdasarkan hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat pelaksanaan pelayanann publik Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus pada Triwulan I sampai dengan Triwulan II menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik .

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kabupaten tanggamus , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM Triwulan I 86.35, nilai SKM Triwulan II 86,68 . Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Triwulan I hingga Triwulan II.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, serta sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,56 dari unsur biaya/tarif, dan prilaku pelaksana serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,56 dan persyaratan pelayanan.

Kotaagung, 13 Juni 2025

**Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Perumahan Rakyat,**



Riswanda Djunaidi, S.E., M.M.
NIP. 19750109 200312 1 003

KUISONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

Laki-Laki Perempuan

Usia :

Pendidikan : SD SMP SMA DI/DII/D III S1 Lainnya..

Pekerjaan :

Layanan :

Instansi Pemberi Pelayanan :

1 Menurut anda, bagaimana kesamaan persyaratan pelayanan dengan produk layanan yang anda dapatkan ? Sudahkah sesuai dengan yang dipublikasikan?

1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai
 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai

2 Menurut anda, bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diterima?

1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah
 3. Mudah 4. Sangat Mudah

3 Menurut anda, bagaimana respon serta kecepatan pelayanan yang diterima?

1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat
 3. Cepat 4. Sangat Cepat

4 Apa yang anda rasakan dalam hal biaya atau tarif pada pelayanan yang diterima. Apakah sudah sesuai dengan yang dipublikasikan ?

1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal
 3. Murah 4. Gratis

5 Menurut pengalaman anda, apakah produk/jenis pelayanan yang diterima sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan?

1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai
 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai

6 Menurut anda, bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu
 3. Mampu 4. Sangat Mampu

7 Menurut anda, bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?

1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8 Menurut anda, bagaimana penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diterima?

1. Tidak Ada 2. Ada, Namun tak Berfungsi
 3. Ada, Namun Kurang Maksimal 4. Ada, di kelola dengan baik

9 Menurut anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana (loket pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, toilet, fasilitas pedukung lainnya)?

1. Buruk 2. Cukup
 3. Baik 4. Sangat Baik

SARAN :

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS
TAHUN 2025**

Nama Instansi : Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kab. Tanggamus
Triwulan : I (SATU)

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
2	Prosedur Pelayanan	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	Waktu Pelayanan	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
4	Biaya/Tarif	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	Produk Layanan	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
6	Kompetensi Pelaksana	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
7	Prilaku Pelaksana	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
9	Sarana dan Prasarana	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Kelamin		1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usia		40	50	55	56	43	52	43	55	56	52	51	40	37	46	41	33	39	52	49	50	58	58	47	42	44



 Kota Tanggamus, 17 Maret 2025
 Kepala Dinas
 Remy Djalal, SE.M.M.
 NIP. 197301092003121003

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3,52	0,3872	9,68	Baik
P2	Prosedur Pelayanan	3,44	0,3784	9,46	Baik
P3	Waktu Pelayanan	3,40	0,374	9,35	Baik
P4	Biaya/Tarif	3,56	0,3916	9,79	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3,44	0,3784	9,46	Baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3,48	0,3828	9,57	Baik
P7	Prilaku Pelaksana	3,56	0,3916	9,79	Sangat Baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	0,3916	9,79	Sangat Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3,44	0,3784	9,46	Baik
SKM Perangkat Daerah				86,35	baik



Kotaagung, 17 Maret 2025
Kepala Dinas,

Riswanda Djunaidi, SE.M.M.
NIP. 19750109 200312 1 003

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengunjung											
		Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM	Jumlah total	Jumlah Pengunjung yang melaksanakan SKM
		Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni	
1	Rekomendasi Pemanfaatan Ruang TKPRD Kabupaten Tanggamus	4	3	2	2	4	4	5	5	1	1	1	1
2	Pelatihan dan Uji sertifikasi Tenaga Kerja Kontruksi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Pengadaan Sarana/Prasarana Sanitasi/Air limbah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Pembangunan / rehabilitasi Jalan	1	1	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Pemeliharaan Jalan	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Pembangunan Jembatan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Pemeliharaan Jembatan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Pembangunan dan rehabilitasi Jaringan Irigasi	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Operasional dan Pemeliharaan Jaringan Irigasi	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Normalisasi Sungai dan Perkuatan Tebing	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Peningkatan Kualitas (PK) Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)	4	4	3	3	3	3	3	2	-	-	1	1
12	Pembangunan dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Bangunan Gedung	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Peminjaman /Penyewaan Alat Berat	-	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-
14	Penerbitan Berkas Pencairan Pihak Ke-3	-	-	3	3	1	-	3	3	2	2	-	-
15	PBG (Persetujuan Bangunan Gedung)	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	1	1

Kotagedung, 10 Juni 2025
Kepala Dinas,

Riskaanda Djunaidi, SE M.M.
NIP. 19750109 200312 1 003



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS
TAHUN 2025**

Nama Instansi : Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kab. Tanggamus
Triwulan : II (DUA)

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
2	Prosedur Pelayanan	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
3	Waktu Pelayanan	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
4	Biaya/Tarif	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	Produk Layanan	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
6	Kompetensi Pelaksana	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
7	Prilaku Pelaksana	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
9	Sarana dan Prasarana	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
	Kelamin	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
	Usia	33	45	45	51	36	47	55	53	56	57	46	58	37	43	45	38	44	52	57	45	57	34	38	55	57



Kotaagung, 10 Juni 2025
Kepala Dinas,

Riswanda Djunaidi, SE.M.M.
NIP. 19750109 200312 1 003

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3,56	0,3916	9,79	Sangat Baik
P2	Prosedur Pelayanan	3,44	0,3784	9,46	Baik
P3	Waktu Pelayanan	3,36	0,3696	9,24	Baik
P4	Biaya/Tarif	3,56	0,3916	9,79	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3,52	0,3872	9,68	Baik
P6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,3916	9,79	Sangat Baik
P7	Prilaku Pelaksana	3,52	0,3872	9,68	Baik
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	0,3828	9,57	Baik
P9	Sarana dan Prasarana	3,52	0,3872	9,68	Baik
SKM Perangkat Daerah				86,68	baik

Kotaagung, 10 Juni 2025
Kepala Dinas,



Riswanda Djunaidi, SE.M.M.
NIP. 19750109 200312 1 003