

DESEMBER 2024

Standar Pelayanan

DINAS PUTR KABUPATEN BULELENG



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Sesanti Anghayubagia kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmatnya yang telah diberikan, sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng TW III Tahun 2024 dapat diselesaikan. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng TW III Tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang nantinya menjadi bahan evaluasi pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng. Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Dengan telah selesainya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng TW III Tahun 2024, tidak lupa kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng TW III Tahun 2024, semoga apa yang telah diberikan mendapat rahmat/karunia dari Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa.

Singaraja, 27 Desember 2024
Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
Kabupaten Buleleng



I Putu Adiptha Ekaputra, ST.MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19740610 200003 1 009

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1	Nilai Unsur Pelayanan 4
Tabel 2.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 6
Tabel 2.3	Jumlah Responden Berdasarkan Umur 6
Tabel 2.4.	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan7
Tabel 2.5	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 7
Tabel 2.6	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan 9
Tabel 2.7	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....9

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR TABEL ii

DAFTAR ISI iii

BAB I..... 1

PENDAHULUAN 1

1.1 LATAR BELAKANG 1

1.2 DASAR HUKUM 1

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN 1

1.4 TAHAPAN PELAKSANAAN..... 1

BAB II..... 3

PEMBAHASAN 3

2.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN 6

2.2 PENGOLAHAN DATA 8

2.3 PEMBAHASAN HASIL ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 8

BAB III..... 11

PENUTUP..... 11

3.1 KESIMPULAN 11

3.2 REKOMENDASI 11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap berkualitas apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada para pengguna jasa. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya pemerintahan tersebut dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang kemudian dirangkum dalam laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng .

1.2 DASAR HUKUM

Dasar Hukum Dalam penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) TW I Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

penyusunan laporan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik serta sebagai acuan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang menerima layanan tentang kepariwisataan. Hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng

1.4 TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng yaitu :

1. Penentuan metode survey
2. Menyusun instrumen survei;
3. Menentukan Responden
4. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
5. Menentukan Jadwal pelaksanaan Survey
6. Pengumpulan data Survey
7. Mengolah hasil survei;
8. Menyajikan dan melaporkan hasil

BAB II

PEMBAHASAN

Pada Bulan Desember Tahun 2023, Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang telah melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Instrumen berupa angket/kuesioner melalui pengisian sendiri dan kuisisioner secara *online* yaitu dengan *Google Form* (<https://bit.ly/3ZcGSIH>) dengan responden yaitu masyarakat/ orang yang menerima pelayanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng . Pengisian Kuisisioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng Bulan Desember Tahun 2023 dilaksanakan pada hari kerja yaitu dari hari Senin – jumat Bulan Desember Tahun 2023.

Metode survey yang dilaksanakan adalah Survei periodik, survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu setiap satu bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Teknik penarikan sampel diambil dengan teknik simple random sampling atau yang biasa disebut dengan istilah teknik sampling acak sederhana adalah suatu metode dalam menggunakan sampel yang dilakukan secara acak dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Dalam hal ini, setiap anggota populasi yang berpartisipasi dalam sampling memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi pada survey ini menggunakan populasi 122 orang dengan sampel 122 orang.

Unsur yang digunakan sebagai pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng Bulan Juli Tahun 2023 mengacu pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka ada 9 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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
 10. 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).

Klasifikasi bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari :

Tabel 2.1 Nilai Unsur Pelayanan

No	Pendapat	Nilai
1	Tidak Mudah	Diberi nilai persepsi 1
2	Kurang Mudah	Diberi nilai persepsi 2
3	Mudah	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Mudah	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Tidak Tepat Waktu	Diberi nilai persepsi 1
2	Kurang Tepat Waktu	Diberi nilai persepsi 2
3	Tepat Waktu	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Tepat Waktu	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Tidak Sesuai	Diberi nilai persepsi 1
2	Kurang Sesuai	Diberi nilai persepsi 2
3	Sesuai	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Sesuai	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Tidak Kompeten	Diberi nilai persepsi 1
2	Kurang Kompeten	Diberi nilai persepsi 2

3	Kompeten	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Kompeten	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Tidak Baik	Diberi nilai persepsi 1
2	Kurang Baik	Diberi nilai persepsi 2
3	Baik	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Baik	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Tidak Adil	Diberi nilai persepsi 1
2	Kurang Adil	Diberi nilai persepsi 2
3	Adil	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Adil	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Buruk	Diberi nilai persepsi 1
2	Cukup	Diberi nilai persepsi 2
3	Baik	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Baik	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Tidak Jelas	Diberi nilai persepsi 1
2	Cukup Jelas	Diberi nilai persepsi 2
3	Jelas	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Jelas	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Sangat Lambat	Diberi nilai persepsi 1
2	Lambat	Diberi nilai persepsi 2
3	Cepat	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Cepat	Diberi nilai persepsi 4

No	Pendapat	Nilai
1	Tidak Memuaskan	Diberi nilai persepsi 1
2	Kurang Memuaskan	Diberi nilai persepsi 2
3	Memuaskan	Diberi nilai persepsi 3
4	Sangat Memuaskan	Diberi nilai persepsi 4

Dari tabel di atas nantinya akan digunakan untuk memberikan nilai pada jawaban masing – masing unsur yang ada dalam Kuisisioner survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng . Sedangkan Pertanyaan Saran bisa diisi sesuai dengan kritik dan saran yang ingin disampaikan responden atau penerima layanan untuk meningkatkan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng.

2.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kriteria responden survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah masyarakat/ pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng . Jumlah responden/ populasi pada Bulan Desember Tahun 2023 adalah 123 orang dengan sampel 20 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 4 (empat) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pendidikan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	118 Orang
2	Perempuan	26 Orang
Jumlah		144 Orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng lebih banyak dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 110 orang sedangkan perempuan 13 orang dari 123 orang responden.

b. Responden berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok umur 18-25, 26-35 tahun, 36,-45 tahun, kelompok dan kelompok 45 tahun keatas. Jumlah responden berdasarakan umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden
1	18-25	22 Orang
2	26-35 Tahun	35 Orang
3	36-45 Tahun	26 Orang
4	> 45 Tahun	61 Orang
Jumlah		144 Orang

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng mayoritas dilakukan oleh kelompok umur > 45 tahun ke atas yaitu sebanyak 52 orang dari 122 orang responden.

c. Responden berdasarkan jenis pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan SD, SMP, SMA, D1-D4, S1, S2. Jumlah

responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	5
2	SLTP / SMP	5
3	SLTA / SMA / SMU / SMK	72 Orang
4	D1 – D4	18 Orang
5	S1	40 Orang
6	S2	4 Orang
Jumlah		144 Orang

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SLTA/SMA/SMU/SMK, yaitu sebanyak 72 orang dari 144 orang responden.

- d. Responden berdasarkan jenis pelayanan
- Responden berdasarkan jenis pelayanan dibagi menjadi 12 kelompok yaitu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Bidang Drainase/Banjir	34 Orang
2	Bidang Drainase/Banjir, Bidang Pemanfaatan Tata Ruang	4 Orang
3	Bidang Irigasi	3 Orang
4	Bidang Irigasi, Bidang Drainase/Banjir	1 Orang
5	Bidang Jalan/Jembatan	50 Orang
6	Bidang Jalan/Jembatan, Bidang Drainase/Banjir	22 Orang
7	Bidang Jalan/Jembatan, Bidang Drainase/Banjir, Bidang Pemanfaatan Tata Ruang	2 Orang
8	Bidang Jalan/Jembatan, Bidang Irigasi, Bidang Drainase/Banjir	2 Orang
9	Bidang Jalan/Jembatan, Bidang Irigasi, Bidang Drainase/Banjir, Bidang Pemanfaatan Tata Ruang	6 Orang
10	Bidang Jalan/Jembatan, Bidang Irigasi, Bidang Pemanfaatan Tata Ruang	20 Orang
12 Jumlah		144 Orang

2.2 PENGOLAHAN DATA

Pengolahan Data dengan Pengukuran Skala Likert yang digunakan dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

a. Nilai penimbang

Setiap pertanyaan survei Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$$

b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Presepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonesikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unsur pelayanan} \times 25$$

2.3 PEMBAHASAN HASIL ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil penelitian sampai pada Bulan Desember Tahun 2024 menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng dapat dikategorikan BAIK, dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 86,32 berada dalam interval 76,61 – 88,30. Target Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Tata RuangTahun 2024 adalah 80 sehingga pencapaian target Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Desember tercapai 107,90%.

Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.6 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,10 sebagai berikut :

Tabel 2.7 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juni Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,57	0,36
2	Ketepatan Waktu	3,42	0,34
3	Standar Pelayanan	3,40	0,34
4	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,45	0,34
5	Etika Pelayanan	3,57	0,36
6	Keadilan Pelayanan	3,45	0,34
7	Sarpras Pelayanan	3,40	0,34
8	Kepuasan Pelayanan	3,42	0,34
9	Prosedur Pelayanan	3,40	0,34
10	Tanggapan Pengaduan	3,45	0,34
TOTAL		34,53	3,45
IKM			81,45

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,0644 – 3,532 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif Nilai Rata-Rata (NRR) 4,00 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Sarana dan Prasarana Nilai Rata-Rata (NRR) 3,45. Nilai Rata- Rata (NRR) 10 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng pada umumnya baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Hal ini dikarenakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka 10 Unsur Pelayanan tersebut perlu untuk ditingkatkan lagi.

Untuk mengetahui Nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

$$(NRRU01 \times 0,10) + (NRRU02 \times 0,10) + (NRRU03 \times 0,10) + (NRRU04 \times 0,10) + (NRRU05 \times 0,10) + (NRRU06 \times 0,10) + (NRRU07 \times 0,10) + (NRRU08 \times 0,10) + (NRRU09 \times 0,10) = \text{Nilai Indek}$$

$$(3,57 \times 0,10) + (3,42 \times 0,10) + (3,40 \times 0,10) + (3,45 \times 0,10) + (3,57 \times 0,10) + (3,45 \times 0,10) + (3,40 \times 0,10) + (3,42 \times 0,10) + (3,40 \times 0,10) + (3,45 \times 0,10) = \mathbf{3,45 \text{ (Nilai Indek Dasar)}}$$

Dengan demikian nilai indeks Kepuasan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,45 \times 25 = \mathbf{86,32}$
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan adalah = **BAIK**

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng Bulan Desember Tahun 2024, maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,32 dari 144 orang responden dan 10 unsur Pelayanan. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Etika Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,45 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Prosedur Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,40.

Target IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng Tahun 2024 yaitu sebesar 80,00 sehingga realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Juni Tahun 2024 dapat dikatakan sudah terealisasi 107,90% dan sudah melampaui target. Diharapkan Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat TW berikutnya mengalami peningkatan. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dan peran serta masyarakat pengguna jasa layanannya. Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

3.2 REKOMENDASI

1. Unsur pelayanan yang harus diperbaiki adalah Unsur Prosedur Pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng dan diperlukan tindak lanjut dalam upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 10 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan.
2. Menindaklanjuti kritik/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal kedepannya.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik sehingga dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, dan dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.

Singaraja, 27 Desember 2024
Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
Kabupaten Buleleng



I Putu Adiptha Ekaputra, ST.MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19740610 200003 1 009

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (I K M)
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN BULELENG
BULAN DESEMBER 2023

DATA RESPONDEN

JUMLAH SAMPEL RESPONDEN	: 144	ORANG
JENIS KELAMIN	: 118	LAKI-LAKI
	26	PEREMPUAN
USIA	: 22	18-25 tahun
	35	26 - 35 tahun
	26	36 - 45 tahun
	61	➤ 45 tahun
PENDIDIKAN TERAKHIR	: 5	SD
	5	SLTP / SMP
	72	SLTA / SMA / SMU / SMK
	18	D1-D3
	40	S1
	4	S2

PERIODE SURVEY : 1 – 27 Desember 2024

NILAI IKM :	KATAGORI MUTU PELAYANAN :
86,32	B (BAIK)

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juni Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,57	0,36
2	Ketepatan Waktu	3,42	0,34
3	Standar Pelayanan	3,40	0,34
4	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,45	0,34
5	Etika Pelayanan	3,57	0,36
6	Keadilan Pelayanan	3,45	0,34
7	Sarpras Pelayanan	3,40	0,34
8	Kepuasan Pelayanan	3,42	0,34
9	Prosedur Pelayanan	3,40	0,34
10	Tanggapan Pengaduan	3,45	0,34
TOTAL		34,53	3,45
IKM			81,45

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	5
2	SLTP / SMP	5
3	SLTA / SMA / SMU / SMK	72 Orang
4	D1 – D4	10 Orang
5	S1	40 Orang
6	S2	4 Orang
Jumlah		136 Orang

PENGELOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JUNI 2024

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
38	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	

46	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
57	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
101	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
128	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
131	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
134	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai / Unsur	485	465	462	469	486	469	463	465	463	469	
NRR / Unsur	3,57	3,42	3,40	3,45	3,57	3,45	3,40	3,42	3,40	3,45	34,53
NRR Tertimbang x Unsur	0,36	0,34	0,34	0,34	0,36	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	3,45

Keterangan :

U1 - U9 = Unsur - unsur pelayanan

NRR = Nilai rata - rata

IKM = Indeks kepuasan masyarakat

-*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-**) = Jumlah NRR IKM tertimbang x 25

NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,10 per unsur

Link Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Buleleng

<https://bit.ly/3ZcGSIH>

Atau scan



