



**LAPORAN**  
**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP PELAYANAN UMUM**  
**PADA DINAS CIPTA KARYA, TATA RUANG DAN PERUMAHAN**  
**KOTA PONTIANAK**

**1. PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan otonomi Daerah sebagaimana yang dituangkan dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat disamping sebagaimana pelimpahan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab berdasarkan prinsip - prinsip demokrasi, peran serta masyarakat dan pemerataan keadilan. Dengan demikian maka tanggung jawab pelayanan Pemerintah terhadap masyarakat otomatis menjadi semakin lebih besar pula, terutama bagi unit kerja yang kedudukannya langsung berhubungan dengan Masyarakat dimana sasarannya adalah meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan sekaligus menampung aspirasi Masyarakat.

Tuntutan Masyarakat terhadap yang dilakukan oleh Pemerintah khususnya Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak diharapkan dapat memenuhi kualitas pelayanan yang memadai yang merupakan tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur kepada Masyarakat. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Aparatur Pemerintah Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak terhadap Masyarakat ,perlu dilakukan penilaian atas pendapat Masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ).

Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi Pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan,oleh karena itu penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementrian PAN dan BPS perlu di tetapkan.

Hasil penelitian dari kedua lembaga tersebut diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sector layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (Sembilan ) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua pelayanan. Untuk mengukur SKM unit Pelayanan. sungguh pun demikian ,pedoman umum tersebut oleh masing masing unit pelayanan masih dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Beberapa dasar acuan yang dapat dijadikan pedoman untuk penyusunan IKM dalam rangka meningkatkan peayanan umum, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan beberapa petunjuk sebagai berikut :



- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- c. Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Selain itu Pemerintah Kota Pontianak juga telah mengeluarkan beberapa Instruksi yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan umum di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak antara Lain :

- a. Instruksi Walikota Pontianak Nomor 03 Tahun 2005 Tentang Peningkatan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Instruksi Walikota Pontianak Nomor 04 Tahun 2005 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- c. Instruksi Walikota Pontianak Nomor 05 Tahun 2005 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- d. Peraturan daerah Nomor 02 tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak.

Dalam rangka menindaklanjuti keputusan tersebut, Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak melakukan survey Kepuasan Masyarakat untuk mengukur Survey kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum. Adapun tujuan utama dalam pengukuran SKM adalah mengetahui tingkat kinerja pelayanan, selain itu pengukuran indeks ini dilakukan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya .Bagi Masyarakat, Survey Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Adapun manfaat dari Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
- b. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang diperlukan.

## **2. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak adalah :



- a. Mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum yang diselenggarakan Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak
- b. Mendapatkan informasi tentang unsur penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka perbaikan pelayanan.

### 3. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima, termasuk pengaduan
3. Waktu Pelayanan  
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 dengan 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. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran Masukan



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

#### 4. PENGERTIAN UMUM

Ada beberapa pengertian umum yang dijadikan dasar untuk penyamaan persepsi. Beberapa pengertian umum dapat dijelaskan seperti uraian berikut :

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan Informasi tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN / BUMD dan BHMD.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.
5. 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.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang masyarakat , lembaga instansi Pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang di berikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya ( dengan nama atau sebutan apa pun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besar dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk memenuhi kinerja unit pelayanan.



11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang ada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan.

## 5. METODE SURVEY

### 5.1 Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberikan nilai persepsi 1, kurang baik di beri nilai persepsi 2, baik di beri nilai persepsi 3, sangat baik di beri nilai 4.

Contoh :

Penilaian terhadap prosedur pelayanan :

1. Di beri nilai 1 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak , sehingga prosesnya tidak efektif
2. Di beri nilai 2 (kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah ,sehingga prosesnya belum efektif.
3. Di beri nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Di beri nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 5.2 Penetapan Responden

Responden Dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan sebanyak 100 responden

### 5.3 Pengelolaan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$



Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Tertimbang}}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25,dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda , maka setiap unit pelayanan di mungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 .

#### 5.4 Penetapan mutu pelayanan

| Nilai persepsi | Nilai interval IKM | Nilai interval konversi IKM | Mutu pelayanan | Kinerja unit pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25 – 43,75                  | D              | Tidak baik             |
| 2              | 1,75 – 2,50        | 43,76 – 62,50               | C              | Kurang baik            |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 – 4,00        | 81,26 – 100,00              | A              | Sangat baik            |

## 6. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai rata rata dari masing masing unsur pelayanan adalah sebagaimana table berikut :



| Nomor | Unsur Pelayanan                         | Nilai unsur pelayanan |
|-------|---|-----------------------|
| U1    | Persyaratan                             | 3,330                 |
| U2    | Prosedur                                | 3,280                 |
| U3    | Waktu Pelayanan                         | 3,200                 |
| U4    | Biaya/Tarif                             | 3,820                 |
| U5    | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,260                 |
| U6    | Kompetensi Pelaksana                    | 3,340                 |
| U7    | Perilaku Pelaksana                      | 3,050                 |
| U8    | Maklumat Pelayanan                      | 3,370                 |
| U9    | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,330                 |
|       | <b>Nilai rata-rata keseluruhan</b>      | <b>3,331</b>          |
|       | <b>Prosentase SKM</b>                   | <b>83,28</b>          |

Dari hasil penjumlahan rata rata masing masing unsur pelayanan yang telah di kaitkan dengan nilai rata rata tertimbang, maka diperoleh nilai indeks unit Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak adalah **3,331** berdasarkan nilai indeks tersebut ,maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah di konversikan = **83,28**
- b. Mutu pelayanan **A** Kinerja Unit Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak **Sangat Baik**

## 7. KESIMPULAN

Nilai SKM setelah di konversi dapat disimpulkan kinerja unit Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak adalah Baik, demikian juga dengan semua unsure pelayanan yang disurvei memiliki nilai rata – rata baik, ,sedangkan yang masuk kategori sangat baik dari ke 9 unsur pelayanan hasil survey tahun ini terdapat 4 unsur pelayanan. Nilai Rata – rata secara keseluruhan setelah dikonversikan dengan nilai tertimbang mencapai **83,28** dengan kategori Sangat baik.

## 8. REKOMENDASI

Beberapa hal yang dapat direkomendasikan dari hasil survey adalah sebagai berikut :

- a. Berbagai unsur pelayanan yang telah dievaluasi menunjukkan nilai baik namun peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas terutama pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu Kepastian Biaya Pelayanan, serta Kecepatan



pelayanan karena masyarakat semakin kritis dan ini merupakan tantangan bagi Aparatur pemerintah untuk lebih meningkatkan kinerjanya selaku pelayanan Masyarakat.

- b. Kedisiplinan waktu serta ketelitian petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya perlu ditingkatkan.
- c. Transparansi tentang biaya retribusi perlu disosialisasikan lebih intens kepada masyarakat
- d. Kenyamanan lingkungan.

## 9. PENUTUP

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, maka Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak telah dapat membuat laporan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM) dari Januari 2016 sampai dengan Juni 2016.

Hasil survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan selalu mengalami perubahan disesuaikan dengan ketentuan yang berubah serta perkembangan teknologi yang juga mengalami perubahan. Disamping itu aspirasi yang berkembang dalam masyarakat menjadi perhatian dan tolok ukur dalam survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ).

Sejalan dengan perubahan diatas, Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Perumahan Kota Pontianak telah melaksanakan tugas secara maksimal dengan hasil capai yang kian meningkat, walaupun disadari masih ada komplain masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Optimalisasi kinerja akan lebih ditingkatkan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, evaluasi secara rutin/berkala untuk diperbaiki disegala bidang terus diupayakan sehingga dapat memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Demikian laporan ini di buat sebagai bahan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pontianak, 18 Juli 2016

KEPALA DINAS CIPTA KARYA TATA RUANG DAN  
PERUMAHAN KOTA PONTIANAK

**H.FUADI YUSLA, ST.MM**

Pembina

NIP.19600811 198401 1 001





# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )

Semester I ( Periode Januari 2016 – Juni 2016 )

DINAS CIPTA KARYA, TATA RUANG DAN PERUMAHAN  
KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2016