



LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Triwulan I



20
26

DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan kegiatan tentang "**Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026**" pada Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah dengan baik selama kurang lebih 3 bulan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan amanat dari **Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik, serta **PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017** dan **PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022** mengenai pedoman penyusunan, pengukuran, dan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Terima kasih kepada Bapak **Dr. Andi Ruly Djanggola, S.E., M.Si.** selaku Kepala Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah dan Ibu **St. Buhafiah B., S.T., M.Si.** selaku Sekretaris Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan kami sebagai tim pelaksana. Semoga hasil dari kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat menjadi perhatian dalam perbaikan kualitas pelayanan publik serta dapat dijadikan acuan dalam peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.

Palu, April 2026

Kepala Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air
Provinsi Sulawesi Tengah



Dr. Andi Ruly Djanggola, S.E., M.Si.

Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19801216 200212 1 003

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA	4
2.1 Pelaksanaan Survei.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi dan Waktu.....	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA	8
3.1 Jumlah Responden.....	8
3.2 Pengolahan Data Survei	9
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
BAB IV. ANALISIS HASIL.....	16
4.1 Analisis Permasalahan Unsur Layanan	16
4.2 Analisis Saran dan Pengaduan Masyarakat.....	17
4.3 Rencana Tindak Lanjut	17
4.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	19
BAB V. PENUTUP.....	20
5.1 Kesimpulan.....	20
LAMPIRAN.....	21

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 mengamalkan 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 Cipta Karya dan Sumber Daya Air sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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 Hukum 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 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di bidang pekerjaan umum yang telah diberikan oleh Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 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

2.1 Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

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 pada Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada pelayanan Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah maupun pelayanan pada Kantor Pengamat Daerah Irigasi dengan cara pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden yang merupakan masyarakat atau tamu penerima informasi. Hasil pengisian kuesioner dikumpulkan kepada Tim Pelaksana Survei.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan (3 bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	70
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	2

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Survei ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S = Jumlah Sampel

λ^2 = Lambda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	36	81,6 %
		PEREMPUAN	7	18,4 %
JUMLAH			43	100 %
2	PENDIDIKAN	SD	2	5,3 %
		SLTP	6	15,8 %
		SLTA	23	60,5 %
		DIII	0	0 %
		DIV	0	0 %
		SI	7	18,4 %
		S2	0	0 %
		S3	0	0 %
JUMLAH			43	100%
3	PEKERJAAN	PNS	3	7,9 %
		SWASTA	8	21,1 %
		WIRUSAHA	6	15,8 %
		PETANI	17	44,7 %
		LAINNYA	4	10,5 %
JUMLAH			43	100 %

3.2 Pengolahan Data Survei

3.2.1 Kualitas Pelayanan

Latar Belakang :

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dan komitmen Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Survei ini menjadi alat ukur sejauh mana masyarakat atau penerima manfaat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan.

Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, pengolahan data survei memegang peranan yang sangat penting. Melalui indikator Pengolahan Data Survei Per-Responden dan Per-Unsur Pelayanan, dilakukan analisis secara menyeluruh terhadap setiap unsur pelayanan berdasarkan penilaian masing-masing responden. Proses ini bertujuan untuk memperoleh nilai obyektif terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada setiap komponen layanan, seperti kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya, kompetensi petugas, hingga penanganan pengaduan masyarakat.

Pengolahan data per-responden memungkinkan instansi untuk mengetahui persepsi individu masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan pengolahan data per-unsur pelayanan memberikan gambaran rata-rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap aspek layanan yang diukur. Dengan metode ini, Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air dapat mengidentifikasi unsur pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu diperbaiki.

Selain itu, hasil pengolahan data survei ini juga berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencerminkan tingkat kinerja pelayanan secara keseluruhan. Nilai IKM yang diperoleh menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi, efisiensi, profesionalisme, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, indikator Pengolahan Data Survei Per-Responden dan Per-Unsur Pelayanan bukan hanya merupakan kegiatan teknis penghitungan skor, melainkan juga bagian dari upaya strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada hasil (*result-based governance*) dan peningkatan kualitas layanan publik yang berkelanjutan di lingkungan Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat :

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Tujuan survei ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kebutuhan informasi yang dibutuhkan publik.

Metode Survei Kepuasan :

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 adalah responden 43 Orang. Persentase responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah Pria dengan 83,7 %.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Pria	36	83,7 %
2	Wanita	7	16,3 %
Jumlah		43	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner diolah Tahun 2026

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana dengan jenis kelamin Wanita hanya sebanyak 7 orang (16,3 %), sedangkan jenis kelamin Pria memiliki jumlah terbanyak yaitu sebanyak 36 orang (83,7 %).

3.2.2 Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

Hasil Evaluasi :

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = $134/43 = 3,12$
2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = $130/43 = 3,02$
3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = $131/43 = 3,05$
4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = $172/43 = 4,00$
5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = $137/43 = 3,19$
6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = $135/43 = 3,14$
7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = $141/43 = 3,28$
8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = $124/43 = 2,88$
9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = $152/43 = 3,53$

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan	3,12
2.	Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan	3,02
3.	Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan	3,05
4.	Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif	4,00
5.	Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,19
6.	Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan	3,14
7.	Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana	3,28
8.	Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan	2,88
9.	Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana	3,53

Sumber : Data Hasil Kuesioner diolah Tahun 2026.

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi = $3,25 \times 25 = \mathbf{81,25}$
- Mutu pelayanan **Baik**.
- Kinerja unit pelayanan **Baik**.
- Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,599	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Kesimpulan :

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar **81,25** sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dinas cikasda dinilai “**Baik**” dengan Mutu Pelayanan **B (Baik)**.

**PENGELOLAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN**

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NILAI
	UNSUR 1	UNSUR 2	UNSUR 3	UNSUR 4	UNSUR 5	UNSUR 6	UNSUR 7	UNSUR 8	UNSUR 9	
1	3	3	3	4	2	3	3	2	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	2	3	4	4	4	4	3	4	
6	4	2	3	4	4	4	3	3	3	
7	4	4	2	4	4	3	3	3	3	
8	2	2	4	4	2	4	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
12	3	3	3	4	4	3	4	2	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	2	2	2	4	3	2	2	3	2	
17	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
18	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
19	3	2	3	4	3	3	3	2	2	
20	3	2	2	4	3	3	2	3	3	
21	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
24	2	3	3	4	2	3	3	3	3	
25	3	4	3	4	3	3	3	2	2	
26	2	3	2	4	2	3	4	3	3	
27	2	2	3	4	4	3	2	3	2	
28	2	2	3	4	2	2	2	3	4	
29	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
32	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
33	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
34	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
35	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
36	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
37	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
39	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
40	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
JUMLAH NILAI UNSUR	134	130	131	172	137	135	141	124	152	1256
NRR UNSUR	3,12	3,02	3,05	4,00	3,19	3,14	3,28	2,88	3,53	3,25
IKM	(NRR UNSUR x 25)									81,25

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,12
U2	Prosedur	3,02
U3	Waktu Pelayanan	3,05
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,19
U6	Kompetensi Pelaksana	3,14
U7	Perilaku Pelaksana	3,28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,88
U9	Sarana dan Prasarana	3,53

Keterangan

U1-U9 = Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM UNIT PELAYANAN (Hasil Konversi)	81,25	B (Baik)
--	-------	----------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) = 88,31 - 100

B (Baik) = 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) = 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) = 25,00 - 64,99

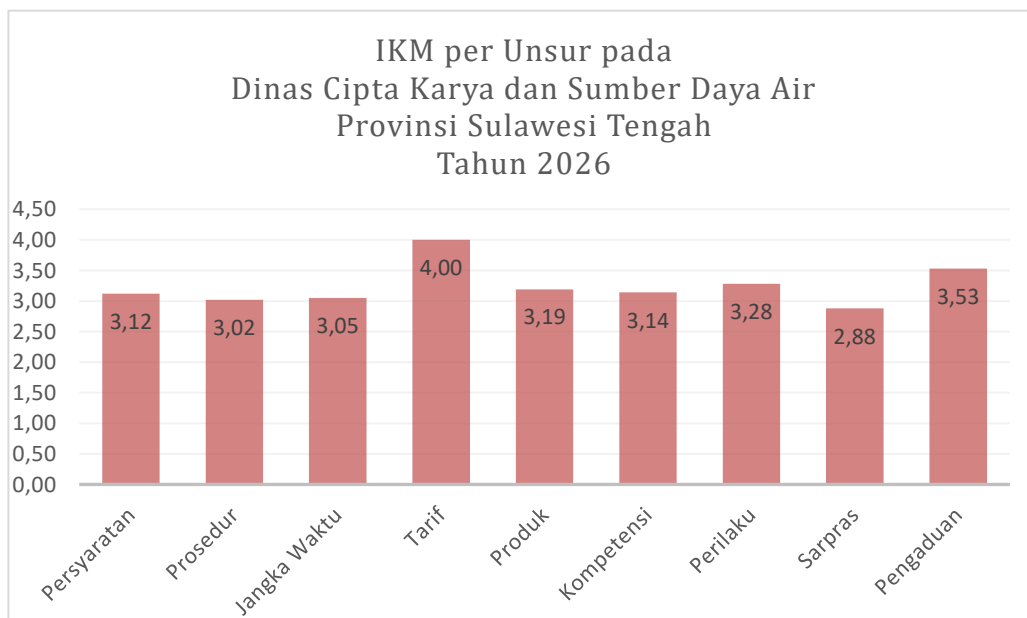
INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTRUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2026	
NILAI IKM	RESPONDEN
81,25	JUMLAH : 43 Orang
	JENIS : L = 36 Orang
	KELAMIN P = 7 Orang
	PENDIDIKAN : SD = 4 Orang
	SLTP = 7 Orang
	SLTA = 25 Orang
	DIII = 0 Orang
	DIIV = 0 Orang
	S1 = 7 Orang
	S2 = 0 Orang
	S3 = 0 Orang
	Periode Survei = (01-01-2026) s/d (31-03-2026)
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan nilai rata rata unsur, berikut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Umumnya, kategori IKM mengikuti skala 1,00 – 4,00 seperti berikut :

Rentang Nilai IKM	Kategori
1,00 – 1,75	(D) Sangat Kurang Baik
1,76 – 2,50	(C) Kurang Baik
2,51 – 3,25	(B) Baik
3,26 – 4,00	(A) Sangat Baik

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PerUnsur	3,12	3,02	3,05	4,00	3,19	3,14	3,28	2,88	3,53
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan									



BAB IV

ANALISIS HASIL

4.1 Analisis Permasalahan Unsur Layanan

Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan pada masing-masing unsur pelayanan, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan rencana perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.

Berdasarkan hasil pengolahan data survei, diperoleh gambaran sebagai berikut :

1. Unsur dengan Nilai Terendah

- Sarana dan Prasarana memperoleh nilai rata-rata 2,88 menjadi unsur dengan nilai terendah dalam survei. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai sarana dan prasarana masih kurang memadai.
- Prosedur Pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,02 menjadi unsur dengan nilai terendah kedua dalam survei. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih menilai prosedur pelayanan perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna layanan.

2. Unsur dengan Nilai Tertinggi

- Biaya/Tarif Pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,00 menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan sangat positif dan tidak dipungut biaya apapun.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh nilai tertinggi kedua yaitu 3,53 yang menunjukkan respons positif terhadap mekanisme pengaduan yang telah disediakan.
- Perilaku Petugas Pelayanan memperoleh nilai 3,28 menandakan bahwa masyarakat menilai petugas telah menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan layanan.

4.2 Analisis Saran dan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran, kritik, dan pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan (baik secara langsung maupun melalui media daring), terdapat beberapa masukan yang menjadi perhatian utama dan akan dijadikan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut (RTL), antara lain :

- Perlunya penyederhanaan prosedur pelayanan agar lebih transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat.
- Peningkatan kecepatan dalam penyelesaian layanan untuk memenuhi ekspektasi waktu pelayanan yang efisien.
- Peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi petugas dalam hal pelayanan publik, khususnya terkait komunikasi dan respons terhadap keluhan masyarakat.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

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

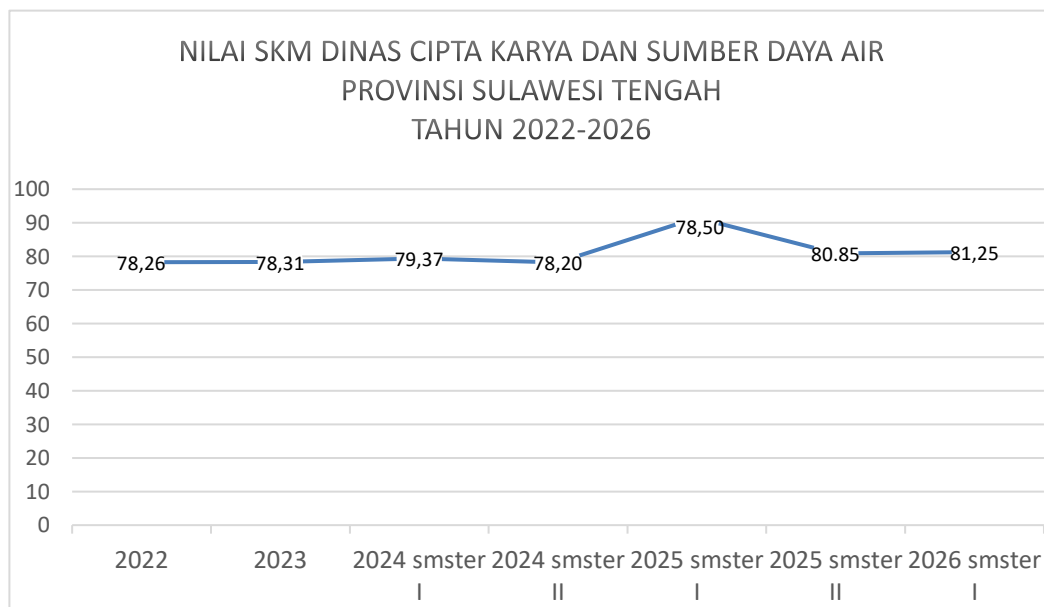
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan merencanakan tindak lanjut berupa prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan dan kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No.	Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk membahas alur, prosedur, dan kendala pelayanan, sehingga masyarakat memahami proses layanan dan dapat memberikan masukan untuk perbaikan.				✓	
		Selain itu juga membuat dan memasang gambar atau tulisan alur pelayanan di tempat yang mudah dilihat.				✓	
2	Jangka Waktu	Membuat sistem pengawasan internal untuk memantau waktu penyelesaian layanan secara real-time.		✓	✓	✓	
		Melakukan evaluasi triwulan terhadap kepatuhan waktu pelayanan dan menindaklanjuti informasi yang dibutuhkan oleh responden.		✓	✓	✓	

4.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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 Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tahun 2026 triwulan I mendapatkan nilai **81,25** pada Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah menunjukkan kinerja yang baik, terutama pada aspek tarif pelayanan, penanganan pengaduan, dan perilaku petugas pelayanan yang memperoleh nilai tinggi dan mendapat apresiasi positif dari masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian serius, terutama pada unsur prosedur pelayanan dan jangka waktu pelayanan, yang memperoleh nilai terendah. Hal ini menunjukkan perlunya upaya perbaikan dalam penyederhanaan alur pelayanan serta peningkatan efisiensi waktu penyelesaian layanan.

Selain itu, masukan masyarakat juga menekankan pentingnya peningkatan kompetensi petugas, khususnya dalam hal komunikasi dan penanganan keluhan, agar pelayanan publik semakin cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, hasil survei ini dapat menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut (RTL) dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

 KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADADINAS CIPTAKARYADAN SUMBER DAYAAIR PROVINSI SULAWESI TENGAH	
Tanggal : / /	Waktu : ☐ 08.00-12.00 ☐ 13.00-16.00
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : L / P	Usia : Tahun
Pendidikan :	
Pekerjaan :	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban Anda)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? 1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Saran / Masukan:

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



