

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

LAPORAN	
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	
DAFTAR ISI	i
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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Pengolahan Data Survei Per-Responden dan Per-Unsur Pelayanan	9
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	23
BAB IV	24
ANALISIS HASIL SKM	24
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	24
4.2 Rencana Tindak Lanjut	25
4.3 Tren Nilai SKM.....	25
BAB V	27
KESIMPULAN.....	27
LAMPIRAN.....	28
1. Kuesioner	28
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	29

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 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 di bidang pekerjaan umum yang telah diberikan oleh Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.

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 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 disebarkan 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 (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 pekerjaan infrastruktur dan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima manfaat dari pembangunan infrastruktur ataupun pelayanan di bidang cipta karya dan sumber daya air yang hasilnya dikumpulkan kepada Tim Pelaksana Survei. 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 1 (satu) semester (6 bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2024	14
2.	Pengumpulan Data	Juni 2024	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	2

2.5 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. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. 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 SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	38	76%
		PEREMPUAN	12	24%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	11	22%
		SLTP	11	22%
		SLTA	27	54%
		DIII	0	0%
		SI	1	2%
		S2	0	0%
	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRSAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	50	100%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	25	50%
		LAYANAN B	25	50%
		LAINNYA	0	0%

3.2 Pengolahan Data Survei Per-Responden dan Per-Unsur Pelayanan

3.2.1 PELAYANAN PENGGUNAAN SUMBER DAYA AIR DI DAERAH IRIGASI AIR TERANG

A. Latar Belakang

Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulawesi Tengah melaksanakan Survei kepuasan masyarakat Pelayanan terhadap Penggunaan Sumber Daya Air di Daerah Irigasi Air Terang Desa Air Terang Kabupaten Buol. Kegiatan tersebut dinaungi oleh Bidang Irigasi dan Rawa serta Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelola Sumber Daya Air (PSDA) Wilayah I pada Seksi Operasi dan Pemeliharaan Irigasi. Sarana survei dilakukan dengan Wawancara dan pengisian kuesioner terhadap Masyarakat pengguna air. Hasil pertemuan pada survey tersebut, antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan kebutuhan air untuk petani sudah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan kebutuhan air dinilai sudah tercukupi. Meski demikian, keadaan infrastuktur masih perlu diperhatikan, dalam hal ini diharapkan agar adanya perbaikan pada beberapa sarana terutama pada pintu-pintu air dan saluran-saluran sekunder.
2. Masyarakat menyatakan bahwa kerja sama dan koordinasi antara petugas dan masyarakat petani sudah dinilai baik karena jika ada kendala petugas bersikap sigap dan semua pihak saling membantu dalam menyelesaikan permasalahan kekurangan air maupun banjir.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Tujuan survei ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana pelayanan kebutuhan air bagi lahan pertanian di Daerah Irigasi Air Terang, Kabupaten Buol.

C. Metode Survei Kepuasan

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Desa Air Terang Kabupaten Buol Tahun 2024 adalah responden $\pm$ 25 Orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 92% Pria dan 8% Perempuan.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Pria	23	92%
2	Wanita	2	8%
Jumlah		25	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah Tahun 2024

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 23 orang (92%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 2 orang (8%).

D. Tim Survei Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilaksanakan di Desa Air Terang Kabupaten Buol oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Yang terdiri dari :

- a. Ketua : Mulandari Fidaretma, S.Kom
- b. Anggota : Mas'ud, S.A.P
- c. Anggota : Yuli Lestari, SE
- d. Anggota : Nazilah Sulaiman, S.KM

E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Tempat
1.	Sarana Pelayanan/Pekerjaan: Pelayanan terhadap Penggunaan Sumber Daya Air di Daerah Irigasi Air Terang Desa Air Terang Kabupaten Buol.	Kamis, 19 Juni 2024	Desa Air Terang Kabupaten Buol.

D. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

a. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. 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 = $81/25 = 3,24$
2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = $74/25 = 2,96$
3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = $77/25 = 3,08$
4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = $100/25 = 4,00$
5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = $80/25 = 3,20$
6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = $78/25 = 3,12$
7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = $84/25 = 3,36$
8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = $76/25 = 3,06$
9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = $79/25 = 3,16$

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan	3,24
2.	Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan	2,96
3.	Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan	3,08
4.	Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif	4,00
5.	Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,20
6.	Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan	3,12
7.	Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana	3,36
8.	Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan	3,04
9.	Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana	3,16

Sumber : data hasil kuesioner diolah 2024.

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengancara sebagai berikut:

$(3,24 \times 0,11) + (2,96 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,20 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,16 \times 0,11) = 3,16$ Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,16 \times 25 = 79,00$
- Mutu pelayanan **B**.
- Kinerja unit pelayanan **Baik**.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval KM (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

E. 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 **79,00**; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan terhadap Penggunaan Sumber Daya Air di Daerah Irigasi Air Terang Desa Air Terang Kabupaten Buol dinilai “**Baik**” dengan Mutu Pelayanan **B**.

F. Penutup

Pemerintah Kabupaten dan Desa beserta petugas di lapangan hendaknya saling berkoordinasi tentang kebutuhan air di Daerah Irigasi Air Terang serta turut berkeja sama apabila mendapati permasalahan tentang kebutuhan air.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
Kelurahan	: Desa Air Terang, Kabupaten Buol									
Pelayanan	: Penggunaan Sumber Daya Air di Daerah Irigasi Air Terang									
NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	UNSUR 1	UNSUR 2	UNSUR 3	UNSUR 4	UNSUR 5	UNSUR 6	UNSUR 7	UNSUR 8	UNSUR 9	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
6	3	2	3	4	3	4	3	3	4	
7	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
8	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	4	3	2	4	3	3	
10	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
11	4	2	2	4	3	3	4	3	3	
12	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
13	4	3	2	4	3	2	3	3	3	
14	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
16	3	2	3	4	2	3	3	3	3	
17	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
18	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
19	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
20	3	4	2	4	3	3	4	3	3	
21	3	2	3	4	2	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
23	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
24	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
25	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
Nilai Unsur	81	74	77	100	80	78	84	76	79	729
NRR/Unsur	3,24	2,96	3,08	4,00	3,20	3,12	3,36	3,04	3,16	29,16
NRR Tertimbang Unsur	0,35	0,32	0,33	0,44	0,35	0,34	0,36	0,33	0,34	3,16
IKM Unit Pelayanan										79,00
Keterangan					No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA		
U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan					U1	Persyaratan		3,24		
NRR = Nilai rata-rata					U2	Prosedur		2,96		
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat					U3	Waktu Pelayanan		3,08		
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang					U4	Biaya/tarif		4,00		
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25					U5	Produk Layanan		3,20		
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi					U6	Kompetensi Pelaksana		3,12		
					U7	Perilaku Pelaksana		3,36		
NRR tertimbang = NRR Per unsur x 0,11 perunsur					U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan		3,04		
					U9	Sarana dan Prasarana		3,16		
IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :			79,00	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								

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

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 2024

NILAI IKM

79.00

**NAMA LAYANAN : PELAYANAN PENGGUNAAN SUMBER DAYA AIR
DI DAERAH IRIGASI AIR TERANG**

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 23 Orang/ P = 2 Orang

PENDIDIKAN : SD = 10 Orang

SMP = 7 Orang

SMA = 7 Orang

DIII = 0 Orang

S1 = 1 Orang

S2 = 0 Orang

Periode Survei = (19-06-2024) s/d (22-04-2024)

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

3.2.2 PKERJAAN DRAINASE DI KELURAHAN TAMBUN KABUPATEN TOLI-TOLI

A. Latar Belakang

Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulawesi Tengah melaksanakan Survei kepuasan masyarakat Pelayanan terhadap Pembangunan Drainase di Kelurahan Tambun Kabupaten Toli-Toli. Kegiatan tersebut dinaungi oleh Bidang Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Permukiman pada Seksi Penyehatan Lingkungan Permukiman. Sarana survei dilakukan dengan Wawancara dan pengisian kuesioner terhadap Masyarakat pengguna air. Hasil pertemuan tersebut mengungkapkan bahwa masyarakat di kelurahan tersebut merasa terbantu dengan terbangun drainase, karena Sebelumnya, terdapat beberapa keluhan warga terkait dengan permasalahan yang dirasakan warga sekitar, salah satunya adalah masalah air yang sering meluap dan menyebabkan air menyebar pada bagian-bagian tertentu karena belum adanya perbaikan drainase pada saluran tersebut.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Tujuan survei ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana Pembangunan Drainase di Kelurahan Tambun, Kabupaten Toli-Toli.

C. Metode Survei Kepuasan

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Tambun Kabupaten Toli-Toli Tahun 2024 adalah responden $\pm$ 25 Orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 60% Pria dan 40% Perempuan.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Pria	15	60%
2	Wanita	10	40%
Jumlah		25	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah Tahun 2024

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 15 orang (60%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 10 orang (40%).

D. Tim Survei Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilaksanakan di Kelurahan Tambun Kabupaten Toli-Tol oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Yang terdiri dari :

- a. Ketua : Mulandari Fidaretma, S.Kom
- b. Anggota : Moh. Affandi Laledak, ST
- c. Anggota : Oktofrits Th. Sekeon, S.Ds
- d. Anggota : Farin Firda Savhira, S.I.Kom

F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Tempat
----	----------	-------------------	--------

1.	Sarana Pelayanan/Pekerjaan: Pembangunan Drainase di Kelurahan Tambun, Kab. Toli- Toli.	Rabu, 26 Juni 2024	Kelurahan Tambun, Kab. Toli-Toli.
----	---	--------------------	--------------------------------------

G. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. 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 = $80/25 = 3,20$
2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = $78/25 = 3,12$
3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = $80/25 = 3,20$
4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = $100/20 = 4,00$
5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = $77/25 = 3,08$
6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = $82/25 = 3,28$
7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = $76/25 = 3,04$
8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = $80/25 = 3,20$
9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = $78/25 = 3,12$

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan	3,20
2.	Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan	3,12
3.	Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan	3,20
4.	Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif	4,00
5.	Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,08
6.	Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan	3,28
7.	Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana	3,04
8.	Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan	3,20
9.	Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana	3,12

Sumber : data hasil kuesioner diolah 2024.

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengancara sebagai berikut:

$$(3,20 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (3,20 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,20 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) = \mathbf{3,19}$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan

Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,19 \times 25 = \mathbf{79,75}$
- Mutu pelayanan **B**.
- Kinerja unit pelayanan **Baik**.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval KM (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

H. 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 **79.75**; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan terhadap Pembangunan Drainase di Kelurahan Tambun Kabupaten Toli-Toli dinilai **“Baik”** dengan Mutu Pelayanan **B**.

I. Penutup

Pemerintah Kabupaten dan Desa hendaknya menjaga sarana infrastuktur drainase yang telah dibangun dengan memperhatikan kebersihan sehingga fungsi drainase dalam menangani permasalahan genangan air dapat terus berjalan secara optimal.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
Kelurahan	: Tambun									
Pelayanan	: Pembangunan Drainase									
NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	UNSUR 1	UNSUR 2	UNSUR 3	UNSUR 4	UNSUR 5	UNSUR 6	UNSUR 7	UNSUR 8	UNSUR 9	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
6	3	2	3	4	3	4	2	3	3	
7	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
17	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
18	3	3	3	4	2	3	4	3	3	
19	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
20	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
23	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
24	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
25	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
Nilai Unsur	80	78	80	100	77	82	76	80	78	731
NRR/Unsur	3,20	3,12	3,20	4,00	3,08	3,28	3,04	3,20	3,12	29,24
NRR Tertimbang Unsur	0,35	0,34	0,35	0,44	0,33	0,36	0,33	0,35	0,34	3,19
IKM Unit Pelayanan										79,75
Keterangan					No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA		
U1 - U9	= Unsur-Unsur Pelayanan				U1	Persyaratan		3,20		
NRR	= Nilai rata-rata				U2	Prosedur		3,12		
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat				U3	Waktu Pelayanan		3,20		
*)	= Jumlah NRR IKM tertimbang				U4	Biaya/tarif		4,00		
**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U5	Produk Layanan		3,08		
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi				U6	Kompetensi Pelaksana		3,28		
NRR tertimbang	= NRR Per unsur x 0,11 perunsur				U7	Perilaku Pelaksana		3,04		
					U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan		3,20		
					U9	Sarana dan Prasarana		3,12		
IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :				79,75	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								

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

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 2024

NILAI IKM

79.75

NAMA LAYANAN : PEMBANGUNAN DRAINASE

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 15 Orang/ P = 10 Orang

PENDIDIKAN : SD = 1 Orang

SMP = 4 Orang

SMA = 20 Orang

DIII = 0 Orang

S1 = 0 Orang

S2 = 0 Orang

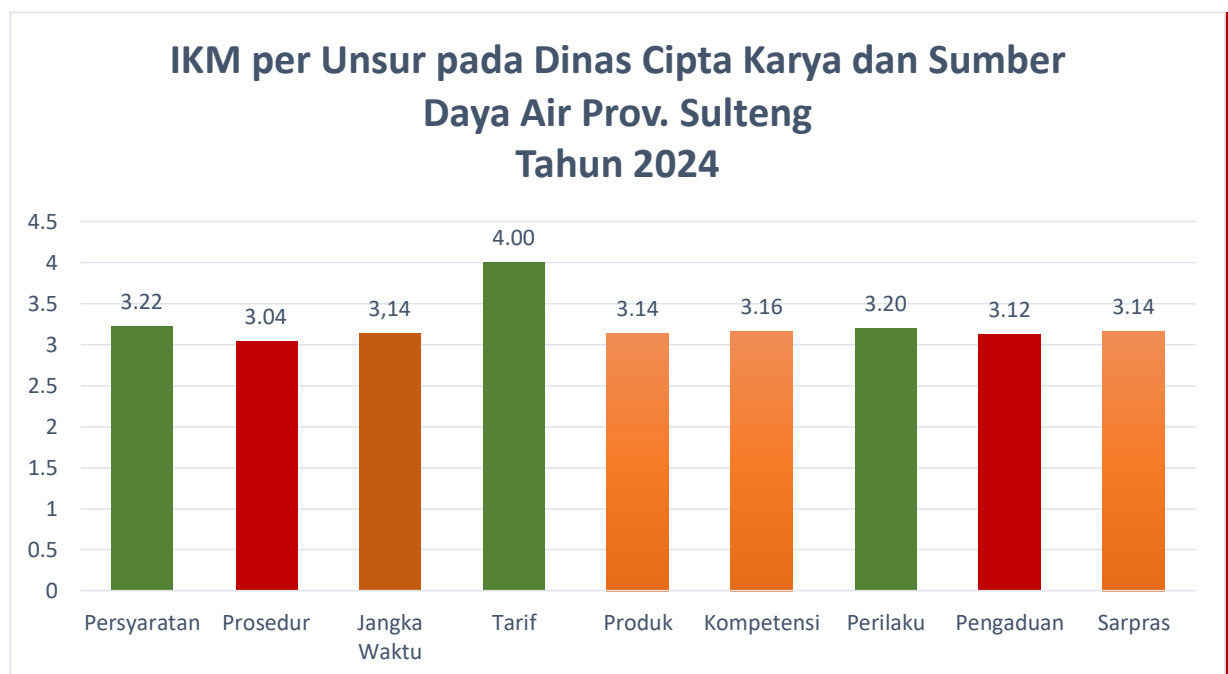
Periode Survei = (26-06-2024) s/d (28-08-2023)

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

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,22	3,04	3,14	4,00	3,14	3,16	3,20	3,12	3,14
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKMUnit Layanan	79,375 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,04. Selanjutnya Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,12 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Persyaratan mendapatkan nilai 3,22 serta Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,20.

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 :

- “Keadaan infrastuktur masih perlu diperhatikan, dalam hal ini diharapkan agar adanya perbaikan pada beberapa sarana terutama pada pintu-pintu air dan saluran-saluran sekunder pada Infrastruktur Irigasi”.
- “Seluruh pihak baiknya saling berkoordinasi tentang kebutuhan air di Daerah Irigasi Air Terang serta turut berkeja sama apabila mendapati permasalahan tentang kebutuhan air, oleh karenanya petugas diharapkan untuk lebih responsive”.
- “Pembangunan drainase sebaiknya ditambah agar lebih banyak masyarakat yang bisa mendapatkan manfaatnya”.

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

- Proses atau prosedur untuk mendapatkan pembangunan infrastruktur masih kurang mudah, sehingga pembangunan atau perbaikan kadang tertunda.
- Masih perlu adanya kejelasan tentang sarana pengaduan mengenai keluhan terkait pembangunan atau perbaikan insfrastruktur.

4.2 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.

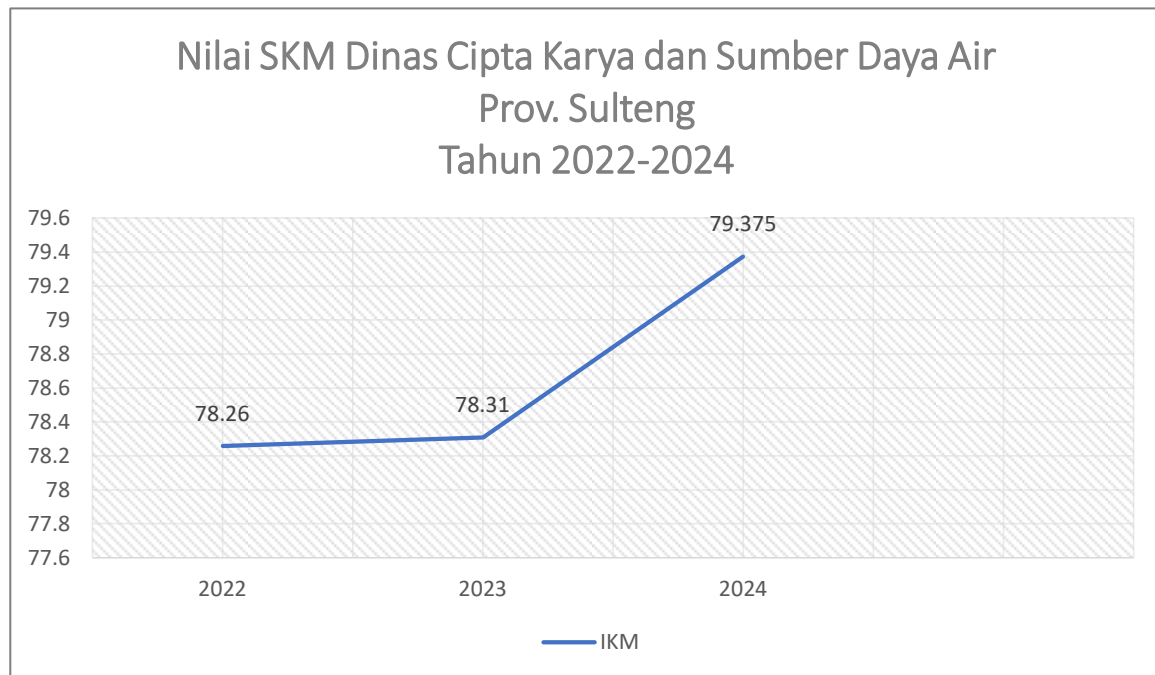
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan merencanakan tindak lanjut berupa prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	Sekretariat
		Simplifikasi prosedur permohonan pembangunan.	√	√	√	√	Bidang-Bidang/UPT
2	Pengaduan	Mensosialisasikan cara pengaduan melalui SP4N Lapor!		√		√	Sekretariat

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 Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulteng dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulteng.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester pada tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulteng, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Baik” dengan nilai IKM 79,375. Selain itu, nilai IKM Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulteng menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk duaS unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur dan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Tarif yang mendapatkan nilai 4, dan Persyaratan mendapatkan nilai 3,22 dan Perilaku dengan nilai 3,2.

Palu, 15 Juli 2024

Kepala Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air

Provinsi Sulawesi Tengah



Dr. Andi Rully Dianggola, SE., M.Si

Pembina Utama Muda, IV/C

NIP. 19801216 200212 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

	KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR 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 <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban Anda)</i>			
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 Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Desa Air Terang, Kab. Buol



Kelurahan Tambun, Kab. Toli-Toli

