



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKALAN

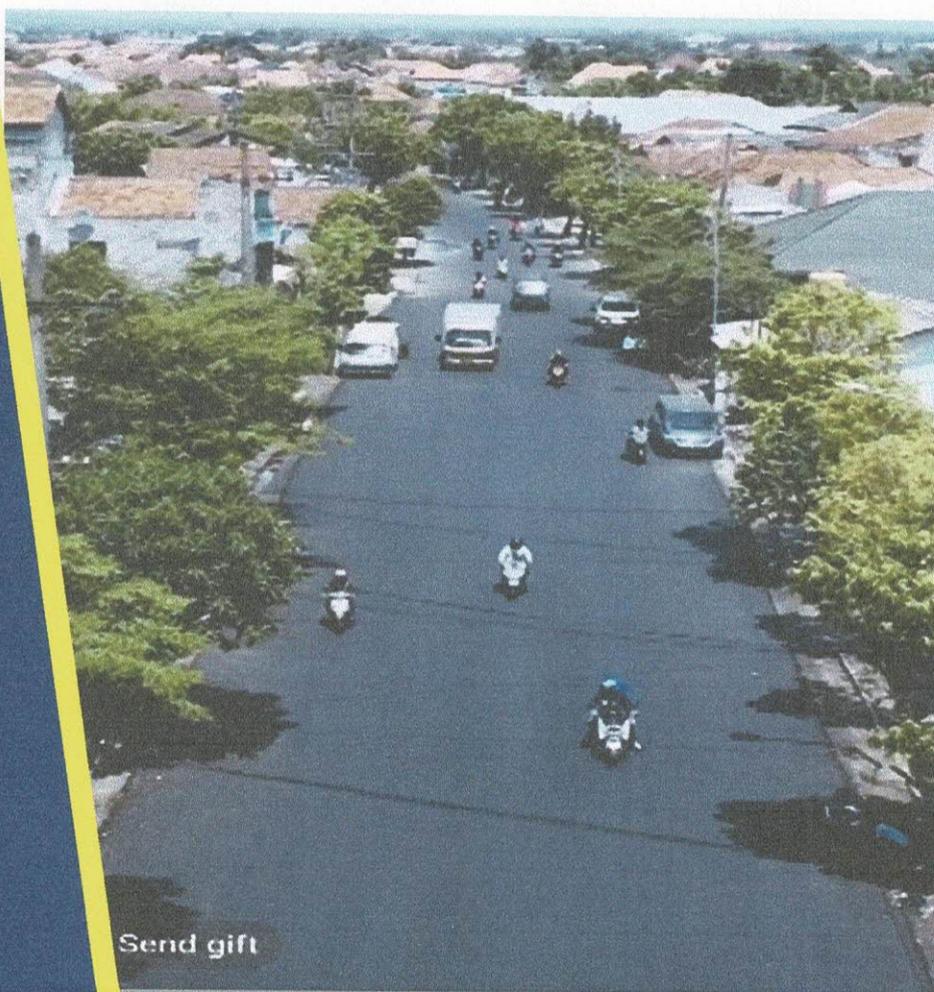
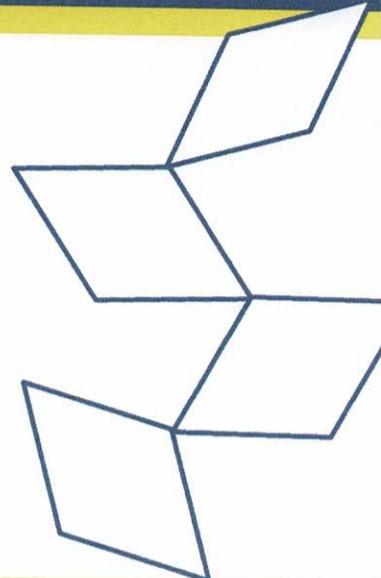
LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

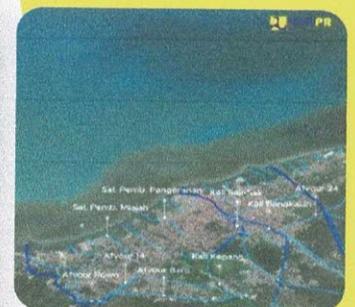
TAHUN ANGGARAN 2024

(semester 2)

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG TAHUN 2024



Send gift



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 1	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Bangkalan.

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 PU dan Penataan Ruang Kab. Bangkalan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Bangkalan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode pengumpulan data melalui SuKMa-e jatim yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Bangkalan yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk dengan cara scan barcode pada aplikasi e-sukma. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terbaca pada aplikasi e-sukma. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Mei - November 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Bangkalan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Bangkalan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 54 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 20 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	100%
		PEREMPUAN	6	100%

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

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

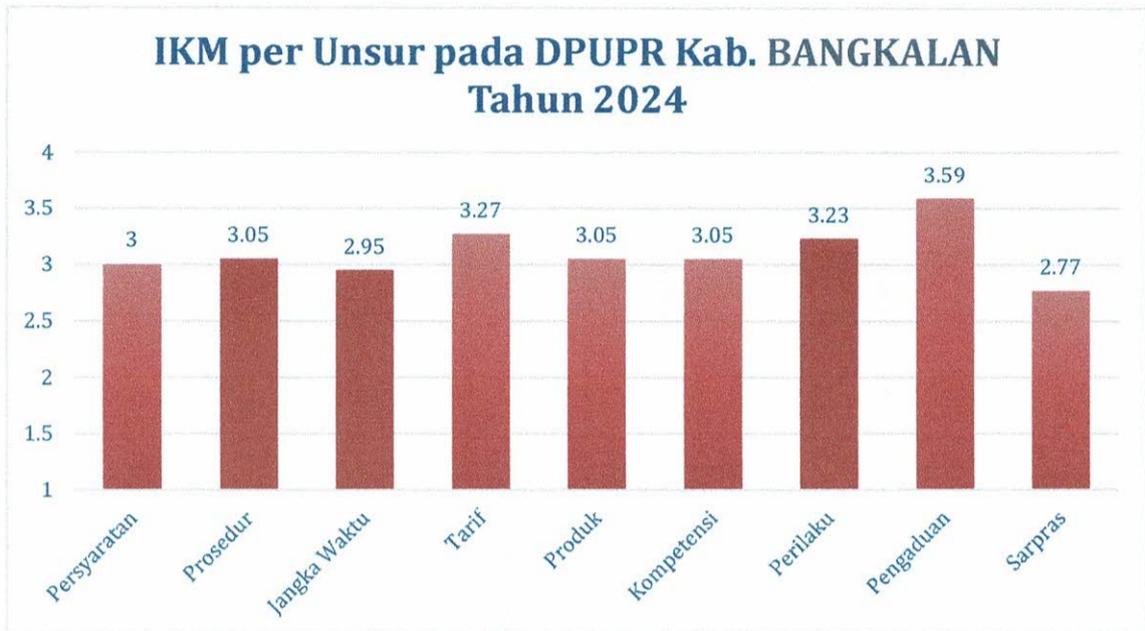
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,0	3,05	2,95	3,27	3,05	3,05	3,23	3,59	2,77
Kategori		B	B	C	B	B	B	B	B	C
IKM	Unit Layanan	76,88 (B atau Baik)								

Ket :

A (Sangat Baik) = 81,26 - 100,00
B (Baik) = 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) = 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) = 25,00 - 43,75

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah dengan nilai 2,77 berada pada Sarpras.
2. Sedangkan Pengaduan mendapat nilai tertinggi yaitu 4,59.

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 :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

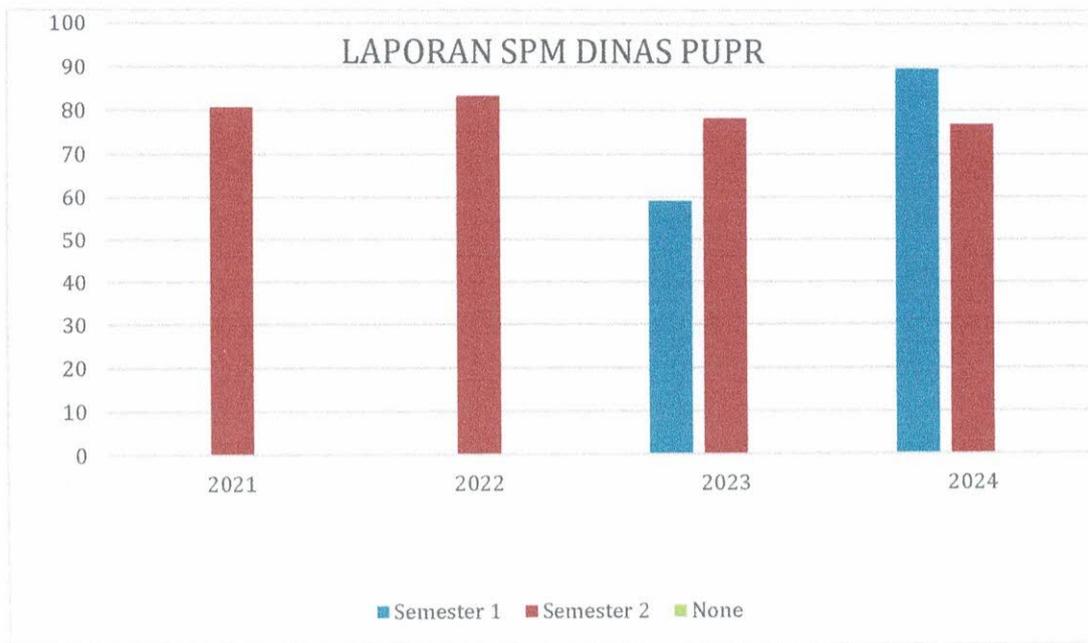
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Semua Bidang di DPUPR
		Penambahan Armada				√	Bidang Binamarga
		Penambahan Tenaga Terampil		√	√		Bidang Binamarga
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bidang Binamarga dan Sekretariat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Sekretariat
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	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 PU dan Penataan Ruang Kab. BANGKALAN dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Bangkalan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. BANGKALAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 76.88.
- Unsur pelayanan yang terendah akan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpras.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan.

BANGKALAN, 29 November 2024

Kepala Dinas PU dan Penataan Ruang

Kabupaten Bangkalan



RIZAL MARDIANSYAH ST., MT

NIP. 19780320 200212 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KABUPATEN BANGKALAN



Form pengisian profil
responded

<input type="text" value="Nama"/>	<input type="text" value="Umur"/>
<input type="text" value="Nomor"/>	<input type="text" value="Laki-Laki"/>



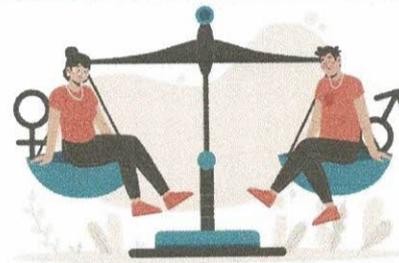
Bagaimana pendapat
Saudara tentang kesesuaian
persyaratan pelayanan
dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

1 of 9 Completed

NEXT QUESTION


Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KABUPATEN BANGKALAN



Bagaimana pemahaman
Saudara tentang
kemudahan prosedur
pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat mudah.

2 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

3 of 9 Completed

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

4 of 9 Completed

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

5 of 9 Completed

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

6 of 9 Completed

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

7 of 9 Completed

← 1 2 3 4 5 6 7 8 9 →

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

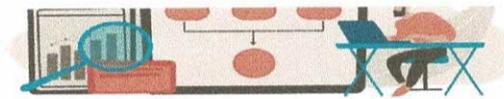
- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik.

8 of 9 Completed

← 1 2 3 4 5 6 7 8 9 →

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9 of 9 Completed

← 1 2 3 4 5 6 7 8 9 →

PREVIOUS QUESTION

SUBMIT!

2. Hasil Olah Data SKM

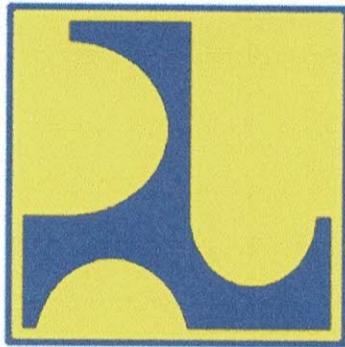
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELANOMOR	TIKEGIATAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Febrina Ali	24	Perempua	0895366244693
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Endira	34	Perempua	08123506300
3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2 Agus	45	Laki-Laki	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 afilla dyah	43	Perempua	082301039006
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 malaika fa	27	Laki-Laki	082132694362
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 roby fatih	25	Laki-Laki	085236250922
7	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Didit prase	39	Laki-Laki	082245538336
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2 Yeni	44	Perempua	082140944313
9	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2 Divia	20	Perempua	082332947158
10	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 imam	34	Laki-Laki	082236510100
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 rahmat	40	Laki-Laki	08233998766
12	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2 Dimas	23	Laki-Laki	087755193633
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2 ocha	35	Perempuan	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Ropek	28	Laki-Laki	087896602682
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 addol	27	Laki-Laki	087777067404
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Rosul	24	Laki-Laki	083852967517
17	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2 hori	45	Laki-Laki	
18	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2 Syaiful bac	53	Laki-Laki	0878498033356
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 Syaiful bac	53	Laki-Laki	087849803356
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Sayadi	52	Laki-Laki	082139670490
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Suwandhi	42	Laki-Laki	081233382173
22	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4 Nurahmac	50	Laki-Laki	
Nilai/Unsur	66	67	65	72	67	67	71	79	61				
NRR/Unsur	3	3.05	2.95	3.27	3.05	3.05	3.23	3.59	2.77				
NRR Tertimbang/Unsur	0.33	0.34	0.33	0.36	0.34	0.34	0.36	0.4	0.31				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.08												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	76.88												

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
Dinas PUPR
KABUPATEN BANGKALAN



<https://sukma.iatimprov.go.id/fe/surveu?idUser=611>

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024 (semester 1)**



**DINAS PU DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN BANGKALAN
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu

menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Bangkalan periode 2024 (semester 1) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.4	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.6	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.6	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.6	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.6	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.4	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.4	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	Memperbaiki sarpras (alat berat) yang ada	√	√	√		Bidang Binamarga
		Penambahan alat berat	√				sekretariat
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bagian Perencana & Keuangan
2	Unsur 2	Penambahan Scan QRCode di beberapa titik	√				Bagian Perencana & Keuangan
		Menyediakan Kotak Pengaduan di Tempat yang mudah dijangkau	√				Bagian Perencana & Keuangan
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Bagian Perencana & Keuangan
3	Unsur 3	Meningkatkan Kualitas penggunaan alat berat	√				Bagian Perencana & Keuangan
		Memperbaiki sarpras (alat berat) yang ada					
		Penambahan alat berat					

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memperbaiki sarpras (alat berat) yang ada	sudah	Terdapat penganggaran untuk perbaikan alat berat		
	Penambahan alat berat	belum	Dana tidak tersedia		
	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	sudah	Update hasil laporan perbulan		
2	Penambahan Scan QRCode di beberapa titik	sudah	Menyebarkan QRCode menggunakan media sosial		

	Menyediakan Kotak Pengaduan di Tempat yang mudah dijangkau	sudah	Kotak pengaduan diletakkan di lobby	
	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	sudah		
3	Meningkatkan Kualitas penggunaan alat berat	sudah	Terdapat penganggaran untuk perbaikan alat berat	
	Memperbaiki sarpras (alat berat) yang ada	Sudah	Terdapat penganggaran untuk perbaikan alat berat	
	Penambahan alat berat	belum	Dana tidak tersedia	