



Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan
Ruang Kota Blitar

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun 2024 Semester II



DINAS PEKERJAAN UMUM & PENATAAN RUANG

Jl. Akhmad Yani No. 20 Kota Blitar

DAFTAR ISI

Contents

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 PELAKSANA SKM.....	3
2.2 METODE PENGUMPULAN DATA.....	3
2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA	4
2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM	4
2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN.....	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM	6
3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN). 7	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN....	10
4.2 RENCANA TINDAK LANJUT	11
4.3 TREN NILAI SKM.....	12
BAB V	144
K E S I M P U L A N.....	144
LAMPIRAN	1
KUESIONER	1
Hasil Olah Data SKM.....	5
Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	12

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 mengamanatkan 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 Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 dibidang Pekerjaan Umum yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan penataa Ruang Kota Blitar

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 Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar adalah tim yang disusun berdasarkan Kepala Dinas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar (sebagaimana terlampir).

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA e Jatim. Pertanyaan yang ada pada Aplikasi Sukma e Jatim 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 pertanyaan tersebut 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan melalui Akses langsung pada Aplikasi SUKMA – e Jawa Timur.

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan sekali. 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	5
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Juni 2024 Juli s.d Desember 2024	@ 100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024 Desember 2024	@ 5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 262 orang yang terdiri dari Laki – Laki sebanyak 136 orang (0.52%) dan Perempuan sebanyak 126 orang (0.48%) 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 262 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan (Rekomendasi PKKPR, Rekomendasi PBG/SLF, Pelayanan Penyedotan Tinja dan Pengolahan Sampah) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar yang diperoleh yaitu 262 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	136	0.52
		PEREMPUAN	126	0.48
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	N/A	N/A
		SLTP	N/A	N/A
		SLTA	N/A	N/A
		DIII	N/A	N/A
		SI	N/A	N/A
		S2	N/A	N/A
3	PEKERJAAN	PNS	N/A	N/A
		TNI	N/A	N/A
		SWASTA	N/A	N/A
		WIRUSAHA	N/A	N/A
		LAINNYA	N/A	N/A
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	262	100
		LAINNYA	--	--

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan kepada penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar melalui SuKMa-e Jatim s/d tanggal 09 Desember 2024 pada sejumlah 262 responden. Terdapat 9 unsur yang menjadi fokus utama pada penelitian ini yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Sistem mekanisme dan prosedur, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya/tarif, (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Perilaku pelaksana, (8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta (9) Sarana dan prasarana

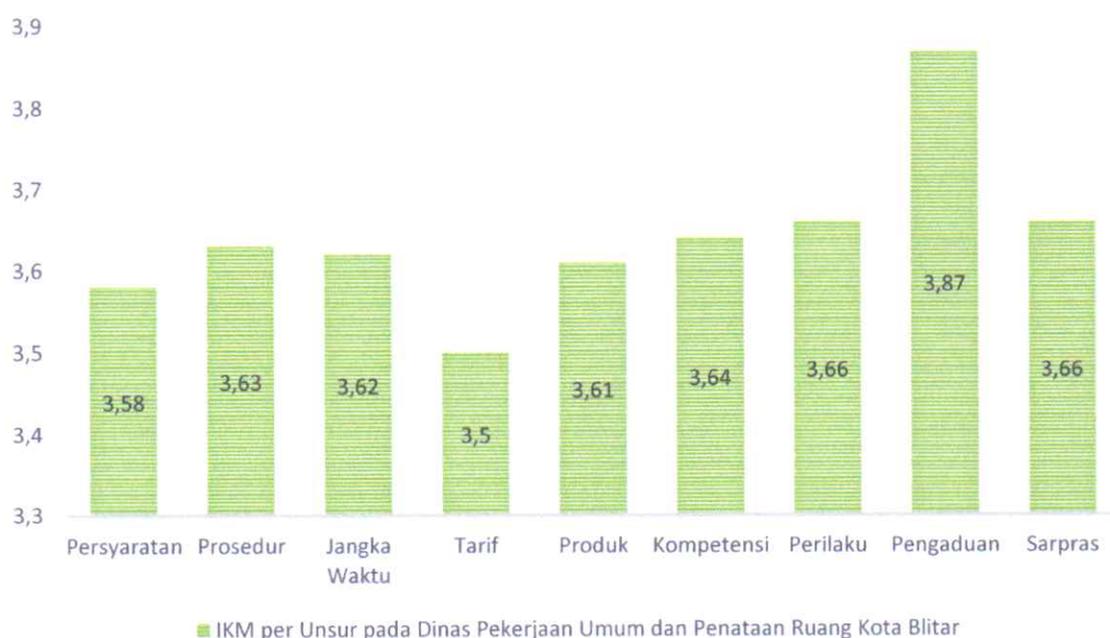
Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar pada tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1
Detail Nilai SKM Per Unsur di Semester 1 dan Semester 2

NO	UNSUR	NILAI (NRR UNSUR)		SKM TH. 2024
		SEMESTER I	SEMESTER II	
1	2	3	4	5 = (3+4)/2
1.	Persyaratan	3.16	3.58	3.37
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.25	3.63	3.44
3.	Waktu penyelesaian	3.22	3.62	3.42
4.	Biaya / Tarif	3.16	3.5	3.33
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.25	3.61	3.43
6.	Kompetensi Pelaksana	3.22	3.64	3.43
7.	Perilaku pelaksana	3.25	3.66	3.45
8.	Penangan pengaduan, saran dan masukan	3.28	3.87	3.57
9.	Sarana dan prasarana	3.25	3.66	3.45
TOTAL		3.2	3.61	3.4

Gambar 1

Grafik Nilai SKM Per Unsur



Tabel 2

Detail Nilai SKM Per Unsur Di Semester 1 dan Semester 2

NO	UNSUR	NILAI (NRR IKM TERTIMBANG X 25)		SKM TH. 2024 5 = (3+4)/2
		SEMESTER I	SEMESTER II	
1	2	3	4	5 = (3+4)/2
1.	Persyaratan	78.91	89.5	84.20
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	81.25	90.74	85.99
3.	Waktu penyelesaian	80.47	90.46	85.46
4.	Biaya / Tarif	78.91	87.6	83.25
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	81.25	90.27	85.76
6.	Kompetensi Pelaksana	80.47	91.03	85,75

7.	Perilaku pelaksana	81.25	91.51	86.38
8.	Penangan pengaduan, saran dan masukan	82.03	96.85	89.44
9.	Sarana dan prasarana	81.25	91.51	86.38
TOTAL		79.84	90.25	85,04

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu, persyaratan pelayanan (U1); Sistem, mekanisme dan prosedur (U2); Waktu pelayanan (U3); Tarif/Biaya Pelayanan (U4); Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5); Kompetensi Pelaksana (U6); Perilaku Pelaksana (U7); Penanganan Pengaduan saran dan masukan (U8); Sarana dan Prasarana (U9).

Berdasarkan hasil survei yang dioalh didapat nilai IKM sebagai berikut :

NO.	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,58	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,63	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,62	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,5	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,64	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,66	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,87	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,66	A	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,61	A	Sangat Baik
Nilai IKM		90,25	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Biaya / tarif (U4) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,5 dengan mutu pelayanan " B " atau " **Baik** " Selanjutnya Unsur Persyaratan (U1) dengan nilai 3.58 dengan mutu

pelayanan " A " atau " **Sangat Baik** " berikutnya Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3.61 dengan mutu pelayanan "A" atau " Sangat Baik " Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan tertinggi yaitu **Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** sebesar **3,87** dengan mutu pelayanan " A " atau " **Sangat Baik** " . Selanjutnya Unsur Perilaku Pelaksanaan (U7) sebesar 3.66 dengan Mutu Pelayanan " A " atau "Sangat Baik" dan Unsur Sarana dan Prasarana (U9) sebesar 3.66 dengan mutu pelayanan "A" atau "Sangat Baik"

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 menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut :

- ❖ "Persyaratan teknis dan administrasi terlalu banyak dan kurang praktis".
- ❖ "Biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan terlalu mahal
- ❖ "Waktu penyelesaian seluruh proses layanan masih memakan waktu yang lama " .
- ❖ "Petugas masih belum sepenuhnya menguasai tata cara dan persyaratan teknis".

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

- Biaya / tarif yang dikenakan kepada penerima layanan masih terlalu mahal
- Persyaratan untuk mendapatkan produk pelayanan masih dirasakan kurang praktis. Masih banyaknya persyaratan teknis dan administrasi yang harus dilengkapi sebagai persyaratan mendapatkan produk pelayanan.
- Produk pelayanan yang dirasakan kurang sesuai dengan kebutuhan pemohon dengan kemasan yang kurang memuaskan/menarik.

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

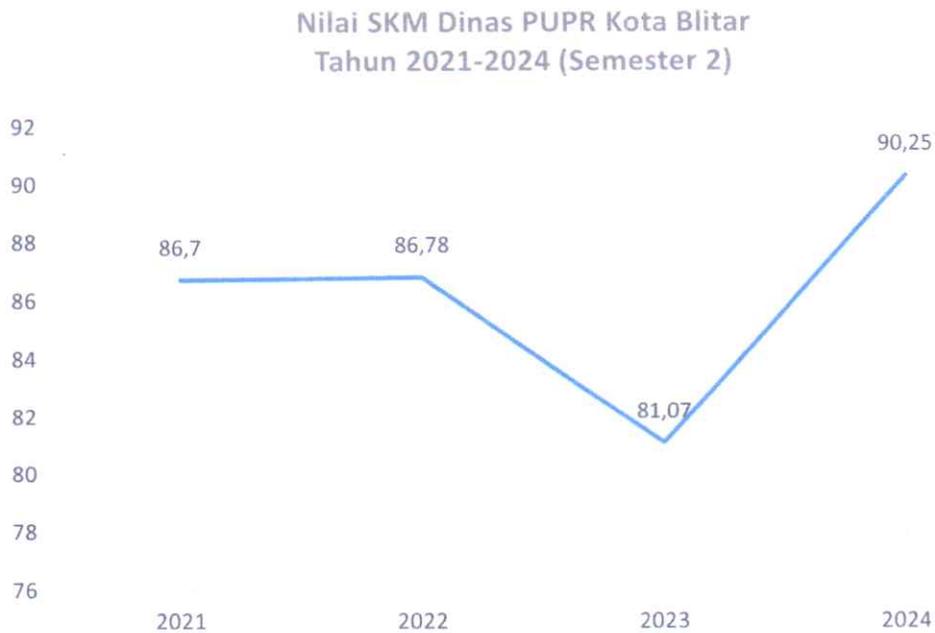
Tabel 4.1
Rencana Tindak lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif / Biaya	Kesesuaian Tarif / Biaya dengan jenis pelayanan yang diajukan pemohon	X	X	X	X	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar
2	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan untuk mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) dengan proposal yang dibuat pemohon	X	X	X	X	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar
3	Produk Pelayanan	Kesesuaian produk pelayanan untuk mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) dengan proposal yang dibuat pemohon	X	X	X	X	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar

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 Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga tahun 2024 pada Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang Kota Blitar, sedangkan pada Tahun 2024 Semester 2 mengalami kenaikan yang cukup drastis.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **90,25**.
2. Unsur Pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur **Biaya / tarif (U4)** yang mendapatkan **nilai terendah** yaitu **3,5** dengan mutu pelayanan "**B**" atau "**Baik**"; Unsur Persyaratan (U1) yang mendapatkan nilai 3.58 dengan mutu pelayanan "A" atau "Sangat Baik" dan Unsur pelayanan Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5) yang mendapatkan nilai 3.61 dengan mutu pelayanan "A" atau "Sangat Baik"
3. Sedangkan Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan tertinggi yaitu **Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** sebesar **3,87** dengan mutu pelayanan "**A**" atau "**Sangat Baik**". Selanjutnya Unsur Perilaku Pelaksanaan (U7) sebesar 3.66 dengan Mutu Pelayanan "A" atau "Sangat Baik" dan Unsur Sarana dan Prasarana (U9) sebesar 3.66 dengan mutu pelayanan "A" atau "Sangat Baik"

Kota Blitar, 10 Desember 2024

**Kepala Dinas
Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kota Blitar**

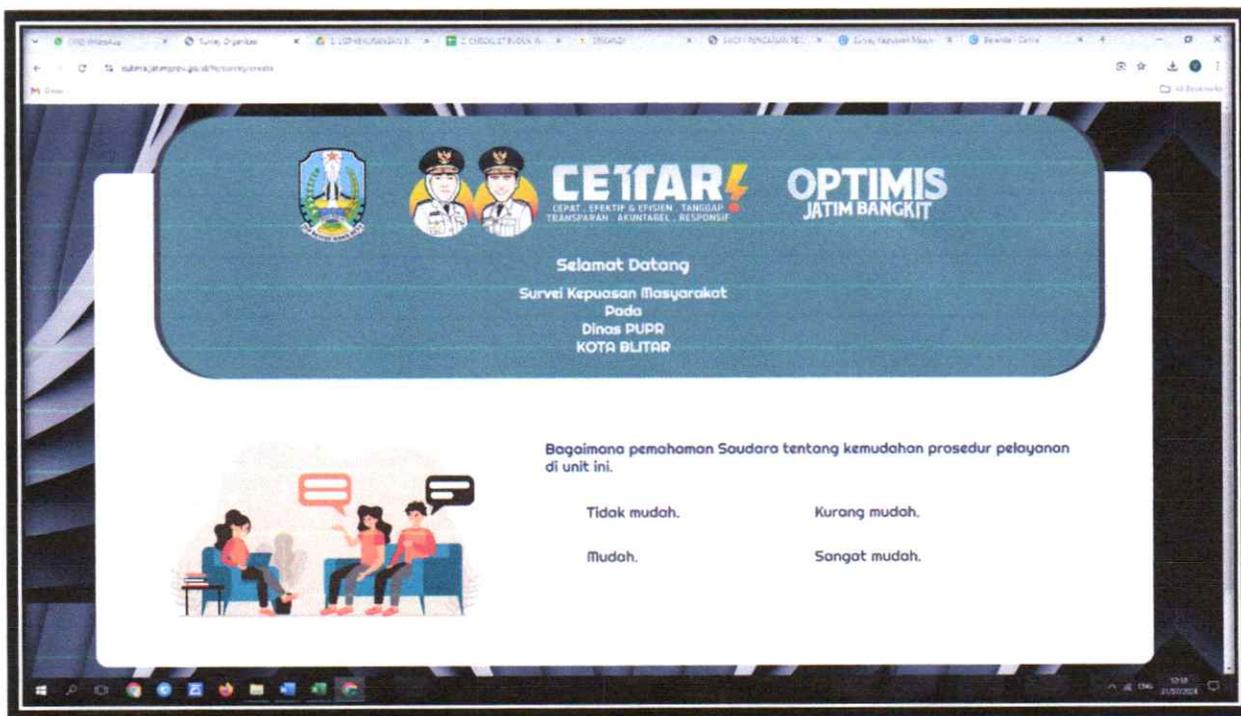
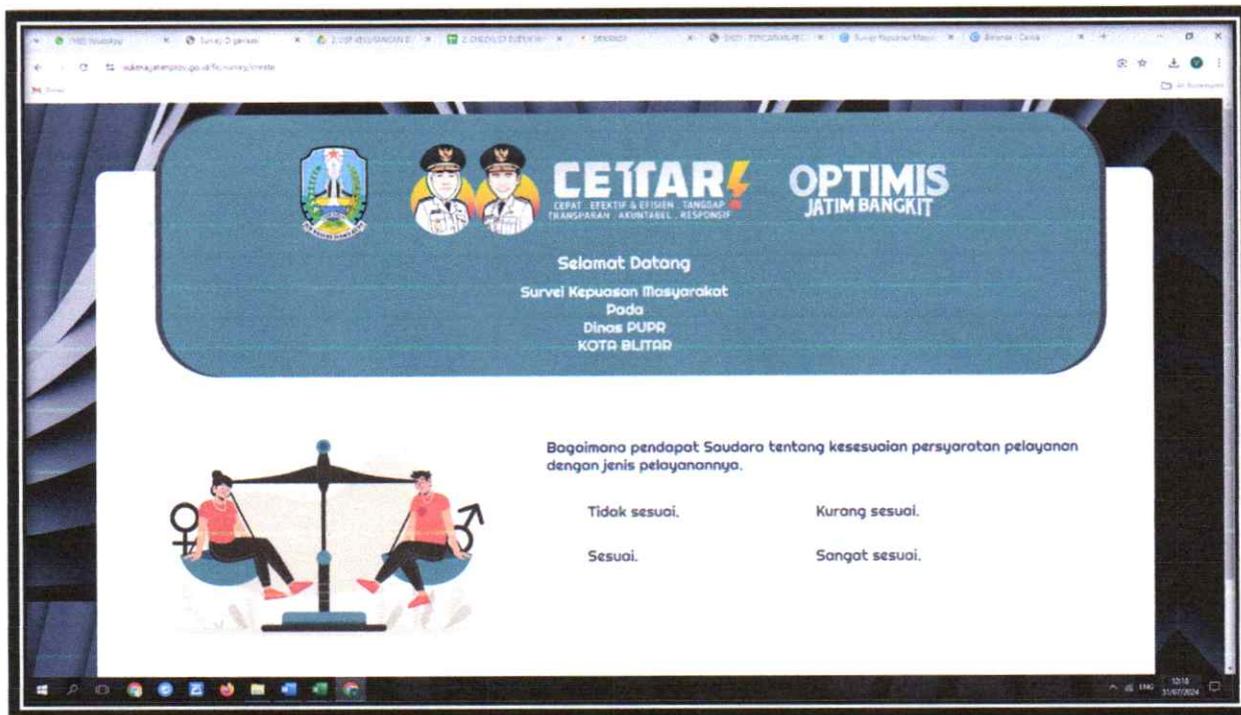


I. ERNA SANTI, M.T
Pembina Utama Muda

NIP. 19670516 199803 2 004

LAMPIRAN

KUESIONER



Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

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

Tidak sesuai Kurang sesuai
Sesuai Sangat sesuai

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal Cukup mahal
Murah Gratis

1.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

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

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

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

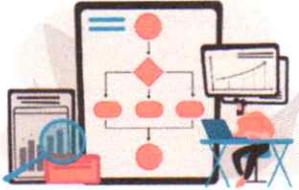
CEPTAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN
TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk	Cukup
Baik	Sangat Baik



Hasil Olah Data SKM

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	3	4	3	4	4	3
28	3	3	4	3	4	4	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	1	3	3	3	1	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	2
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	3	4	4	3	3	4	4	4	3
95	4	4	4	3	3	4	4	4	4
96	3	3	4	3	3	4	4	4	4
97	4	3	4	3	4	4	3	4	4
98	3	3	4	3	4	4	3	4	4
99	3	3	4	3	3	4	4	4	3
100	4	4	3	3	4	3	4	4	4
101	3	3	4	3	4	3	4	4	3
102	3	3	3	3	4	4	3	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	3	3	4	3	3	4	4	4	3
106	3	4	3	3	3	3	4	4	4
107	3	4	3	3	3	4	4	4	4
108	4	4	3	3	3	4	4	4	4
109	3	3	3	3	4	4	3	4	3
110	3	3	3	3	4	4	3	4	4
111	4	4	4	3	4	4	4	4	4
112	3	4	3	3	4	4	4	4	4
113	3	3	4	3	3	4	4	4	4
114	3	4	3	3	4	4	3	4	4
115	4	4	4	3	3	4	4	4	4
116	3	4	3	3	4	3	4	4	4
117	3	4	4	3	4	4	4	4	4
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
119	3	4	4	3	4	3	4	4	4
120	3	4	3	3	3	4	4	4	4
121	4	3	3	3	3	3	3	4	4
122	4	3	3	3	3	3	3	4	4
123	3	4	3	4	3	3	4	4	3
124	3	3	3	4	3	3	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	4	4	3
126	3	3	3	3	3	3	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	4	3	3	3	3	3	3	4	3
131	4	4	3	3	3	3	3	4	3
132	3	4	4	2	3	4	4	4	4
133	4	4	4	3	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	4	4	3
135	4	2	4	3	3	4	4	3	3
136	3	4	4	3	3	4	4	4	3
137	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	1	4	3	4	3	3	3	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	938	951	948	918	946	954	959	1015	959
NRR/Unsur	3.58	3.63	3.62	3.5	3.61	3.64	3.66	3.87	3.66
NRR/Unsur X 25	89.5	90.74	90.46	87.6	90.27	91.03	91.51	96.85	91.51
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.4	0.4	0.39	0.4	0.4	0.4	0.43	0.4
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.61								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.25								

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

