



LAPORAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN BERAU

**Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kabupaten Berau
Tahun 2025**

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
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
1. Kuesioner (<i>Google Form</i>)	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Olah Data SKM	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	Error! Bookmark not defined.

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 Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Berau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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 yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Berau.

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 Kabupaten Berau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Berau adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui *google form* 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Berau 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. Pengisian dilakukan melalui gadget dan akun google masing-masing lalu hasilnya dapat langsung terekam pada database *google form* yang secara detail dapat tergambar melalui *google sheets*. 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 15 Januari – 31 Oktober 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari – Maret 2025	54
2.	Pengumpulan Data	April-Oktober 2025	152
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	11

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari tiga (3) jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Berau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Berau dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dengan jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 43 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

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	19	44%
		PEREMPUAN	24	56%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	7	16%
		DIII	2	5%
		SI	29	67%
		S2	5	12%
3	PEKERJAAN	ASN (PNK/PPPK)	9	21%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	18	42
		WIRAUUSAHA	3	7%
		LAINNYA	13	30%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SIMBG	12	28%
		LAYANAN POJOK TARU	1	2%
		LAYANAN SEWA ALAT BERAT	12	28%
		LAINNYA	18	42%

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	3,2	3,1	3,0	3,7	3,2	3,1	3,3	3,0	3,5
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	80 (B atau Baik)								

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. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,0 dengan nilai indeks konversi 73,84. Selanjutnya Kecepatan Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,0 dengan nilai indeks konversi 76,16 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kemudahan Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Tarif yang mendapatkan nilai tertinggi 3,7. Selanjutnya Kualitas Sarana & Prasarana mendapatkan nilai 3,5 menjadi unsur dengan nilai tertinggi kedua serta Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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 :

- “Menyediakan Kursi dan Meja untuk Para Admin”.
- “Terlalu rumit persyaratan untuk rumah huni dan biaya besar Krn melibatkan konsultan, harusnya dibedakan bangunan rumah huni 1 tingkat dan bangunan gedung besar lainnya”.
- “Petugas *Front Office* dapat memberikan informasi lebih lengkap atas layanan dinas”.
- “Saran, kalo bisa dimaksimalkan melalui sistem layanan 1 pintu”.

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

- Informasi yang diterima dari Pengadu kurang memadai, Pengadu tidak memberikan detail yang cukup, sehingga menyulitkan petugas untuk menindaklanjuti, contohnya adalah kurangnya data pendukung
- Sistem pengaduan belum dikelola secara inovatif untuk menarik minat masyarakat agar mau menyampaikan pengaduan secara resmi.

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 pada unsur yang paling rendah hasilnya.

Tindak lanjut perbaikan yang direncanakan atas hasil SKM adalah sebagai berikut:

- Memberikan prioritas pada kepuasan Pengadu. Melayani Pengadu dengan baik dan memberikan solusi yang memuaskan. Tidak lupa juga mendengarkan aspirasi dari Pengadu.
- Melakukan perbaikan atas kualitas layanan. Melakukan inovasi dalam pengelolaan pengaduan agar masyarakat lebih percaya dan bersedia menyampaikan pengaduan secara resmi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai dari 15 Januari hingga 31 Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Berau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Kualitas Sarana & Prasarana, Perilaku Petugas Pelayanan.

Berau, 21 November 2025

**Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang Kabupaten Berau**



(Fendra Firnawan, S.T., M.Si)

NIP. 19710112 199803 1 011

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Google Form)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BERAU

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggara pelayanan. Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan operator Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

* Indicates required question

Tanggal *

Date

dd/mm/yyyy

Waktu *

Time

: AM

Tujuan Layanan *

☐ Kepala Dinas

☐ Sekretaris

☐ Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan

☐ Bidang Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Permukiman

☐ Bidang Sumber Daya Air

☐ Bidang Pengembangan Pemukiman, Penataan Bangunan dan Jasa Konstruksi

☐ Bidang Preservasi Jalan dan Jembatan

☐ Bidang Penataan Ruang

Jenis Layanan yang diterima *

Your answer

Next

Clear form

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia *

Your answer

Pendidikan *

Choose

Pekerjaan *

☐ ASN (PNS/PPPK)

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ Other:

PETUNJUK PENGISIAN

Bapak/Ibu/Saudara dapat memilih salah satu jawaban yang sesuai

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

☐ 1. Tidak sesuai

☐ 2. Kurang sesuai

☐ 3. Sesuai

☐ 4. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

☐ 1. Tidak mudah

☐ 2. Kurang mudah

☐ 3. Mudah

☐ 4. Sangat mudah

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 tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? * ☐ 1. Buruk ☐ 2. Cukup ☐ 3. Baik ☐ 4. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? * ☐ 1. Sangat mahal ☐ 2. Cukup mahal ☐ 3. Murah ☐ 4. Gratis	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? * ☐ 1. Buruk ☐ 2. Cukup ☐ 3. Baik ☐ 4. Sangat 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	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? * ☐ 1. Tidak ada ☐ 2. Ada tetapi tidak berfungsi ☐ 3. Berfungsi tetapi kurang maksimal ☐ 4. Dikelola dengan baik
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? * ☐ 1. Tidak kompeten ☐ 2. Kurang kompeten ☐ 3. Kompeten ☐ 4. Sangat kompeten	Berikan saran dan masukan atau keluhan terkait layanan yang diterima * Your answer Back Submit Clear form
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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	

2. Hasil Olah Data SKM



TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG TAHUN 2025

JENIS LAYANAN : Gabungan 3 Jenis Layanan ***
JUMLAH POPULASI : 100 *** <===== Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)
JUMLAH TARGET RESPONSI : 50 *** <===== Target jml Responden berdasar total penetapan jml responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017_SKM
PERIODE SURVEI : 15/01/2025 - 31/10/2025 ***

NO. URUT	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									KELUHAN / SARAN PERBAIKAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	L	54	SMA	Kepala Kampung	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Sering berkunjung untuk koordinasi untuk pekerjaan jalan di kampung kadang tdk ketemu namun biasanya lanjut byk phone
2	L	35	SMA	Freelance	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Alhamdulillah
3	L	34	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Sedikit lebih ramah dalam mlayani lagi
4	L	53	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Front Office dapat memberikan informasi lebih lengkap atas layanan dinas
5	L	28	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tidak ada
6	P	25	S1	Konsultan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Menyediakan meja admin
7	P	29	S1	Admin	3	3	2	4	3	3	3	2	3	Menyediakan Meja dan Kursi Untuk Para Admin
8	L	35	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Toilet dan wastafel semoga segera diperbarui
9	P	25	S1	Admin	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Menyediakan Kursi dan Meja untuk Para Admin
10	P	34	SMA	Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Menyediakan meja dan kursi untuk para admin
11	P	27	S1	Admin Konsultan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
12	P	24	S1	Admin	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Menyediakan meja admin
13	P	34	S1	konsultan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Menyediakan meja admin
14	P	20	S2	SWASTA	3	2	2	4	2	2	2	2	3	Mantap
15	P	21	S2	SWASTA	2	2	2	4	2	2	2	2	3	Maju terus jaya
16	P	23	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	2	2	2	3	Di tingkat kan lagi
17	P	30	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik
18	L	30	SMA	WIRUSAHA	3	3	2	4	3	2	3	2	4	Mantap maju terus dinas pupr
19	P	26	S1	Admin Konsultan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Menyediakan meja Admin
20	P	24	S1	ASN (PNS/PPK)	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat baik dan informatif
21	P	24	S1	Admin Kontraktor	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
22	P	27	S1	Admin Konsultan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
23	P	52	DIPLOMA	IRT	3	2	3	2	3	3	3	2	4	Prosedur jangan terlalu rumit
24	L	38	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Baik
25	L	52	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Mhn d tingkatkan
26	L	28	S1	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Mohon agar pelayanan jasa yang sudah ada dipertahankan atau bahkan ditingkatkan menjadi lebih baik
27	L	31	S1	WIRUSAHA	3	3	3	3	2	3	4	3	4	Semoga kedepannya lebih baik dan maksimal
28	L	40	S1	SWASTA	3	3	2	4	3	2	3	3	4	Dibuat pelatihan dan sertifikasi konsultan PBG dan SLF
29	P	25	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah baik
30	L	36	SMA	ASN (PNS/PPK)	3	3	2	2	3	3	3	2	3	Ditingkat lagi
31	P	27	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Sudah bagus
32	P	41	S1	ASN (PNS/PPK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada keluhan
33	L	46	S2	ASN (PNS/PPK)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1. Transparansi & partisipasi masyarakat — agar pembangunan tidak hanya “dibangun”, tetapi dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat. 2. Pemeliharaan dan keberlanjutan — agar investasi pembangunan tidak cepat rusak dan menjadi beban di masa depan. 3. Indikator hasil yang jelas dan terukur — agar kinerja tidak hanya diukur dari jumlah proyek tetapi dari dampak riil.
34	P	52	S1	ASN (PNS/PPK)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sangat memuaskan
35	P	45	S1	ASN (PNS/PPK)	3	3	4	4	3	3	4	3	4	Sesuai dan terkoordinasi dengan baik
36	L	55	S2	ASN (PNS/PPK)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ditingkatkan
37	L	55	S2	ASN (PNS/PPK)	3	3	2	4	3	2	3	2	3	Jarang di tempat
38	P	24	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
39	P	28	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Tingkatkan lagi
40	P	25	DIPLOMA	ASN (PNS/PPK)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semangat
41	L	41	S1	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Saran, kalo bisa dimaksimalkan melalui sistem layanan 1 pintu .
42	L	39	SMA	SWASTA	3	1	3	2	3	3	3	3	4	Terlalu rumit persyaratan untuk rumah huni dan biaya besar Krn melibatkan konsultan,harusnya dibedakan bangunan rumah huni 1 tingkat dan bangunan gedung besar lainnya
43	L	30	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Semoga pelayanan nya lebih baik lagi untuk kedepan nya
Jumlah					137	132	131	159	137	134	140	127	150	Rumus :
Kuesioner Terisi					43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Nilai Rata-Rata Per Unsor					3,186	3,070	3,047	3,698	3,186	3,116	3,256	2,953	3,488	(Jumlah Nilai : Jumlah kuesioner terisi)
Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang					0,354	0,341	0,338	0,410	0,354	0,346	0,361	0,328	0,387	(Nilai Rata-Rata Per Unsor x 0,111)
Jumlah Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang					3,219									(Σ Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang)
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan					80,48									(Jumlah Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang x 25)
Pembulatan IKM Unit Pelayanan					80									

JUMLAH RESPONDEN : 43
METODE SKM : Online <===== (Pilih salah satu) ***
UNSUR PRIORITAS PERBAIKAN (NILAI UNSUR TERENDAH) : U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 73,84 Kurang Baik
RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN DARI NILAI UNSUR TERE : Selama ini penanganan pengaduan dilayani secara manual, diupayakan kedepannya dapat dilayani secara online agar lebih efektif dan efisien ***

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA : 76,89 % ***

NILAI RATA-RATA SETIAP UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN	NR/UNSUR	INDEKS KONVERSI	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,186	79,65	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,070	76,74	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,047	76,16	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,698	92,44	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,186	79,65	Baik
U6	Kompetensi / kemampuan Pelaksana	3,116	77,91	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,256	81,40	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,953	73,84	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,488	87,21	Baik

NILAI UNSUR TERENDAH

U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	73,84	Kurang Baik
----	--	-------	-------------

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BERAU TAHUN 2025																													
NILAI IKM 80 Baik	NAMA LAYANAN : Gabungan 3 Jenis Layanan RESPONDEN JUMLAH : 43 Orang JENIS KELAMIN : L = 19 Orang / P = 24 Orang PENDIDIKAN : <table style="margin-left: 20px;"> <tr><td>SD</td><td>=</td><td>0</td><td>Orang</td></tr> <tr><td>SMP</td><td>=</td><td>0</td><td>Orang</td></tr> <tr><td>SMA</td><td>=</td><td>7</td><td>Orang</td></tr> <tr><td>DIII</td><td>=</td><td>2</td><td>Orang</td></tr> <tr><td>S1</td><td>=</td><td>29</td><td>Orang</td></tr> <tr><td>S2</td><td>=</td><td>5</td><td>Orang</td></tr> <tr><td>S3</td><td>=</td><td>0</td><td>Orang</td></tr> </table> PERIODE SURVEI = 15/01/2025 - 31/10/2025	SD	=	0	Orang	SMP	=	0	Orang	SMA	=	7	Orang	DIII	=	2	Orang	S1	=	29	Orang	S2	=	5	Orang	S3	=	0	Orang
SD	=	0	Orang																										
SMP	=	0	Orang																										
SMA	=	7	Orang																										
DIII	=	2	Orang																										
S1	=	29	Orang																										
S2	=	5	Orang																										
S3	=	0	Orang																										
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. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

