LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN
TAHUN 2026

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada

penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 bulan.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 0 .

BAB II. ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 157 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0.0%
		Perempuan	0	0.0%
		Tidak Diketahui	157	100.0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.0%
		SD/Sederajat	0	0.0%
		SMP/Sederajat	1	0.64%
		SMA/Sederajat	26	16.56%
		D1/D2/D3	9	5.73%
		D4/S1	116	73.89%
		S2	5	3.18%
		S3	0	0.0%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	5	3.18%
		SWASTA	19	12.1%
		WIRASWASTA	47	29.94%
		Ibu Rumah Tangga	6	3.82%
		Pelajar/Mahasiswa	4	2.55%
		Petani/Nelayan	6	3.82%
			19	12.1%

		Pekerja Lepas/ Freelance		
		Pensiunan	4	2.55%
		Tidak Bekerja	0	0.0%
		Lain-lain	23	14.65%
		ASN (PNS/PPPK)	24	15.29%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	157	100.0%
		Disabilitas	0	0.0%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0.0%
		Disabilitas Intelektual	0	0.0%
		Disabilitas Mentalan	0	0.0%
		Disabilitas Sensory	0	0.0%

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Keterangan kode unsur pelayanan pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam tabel berikut adalah sebagai berikut:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

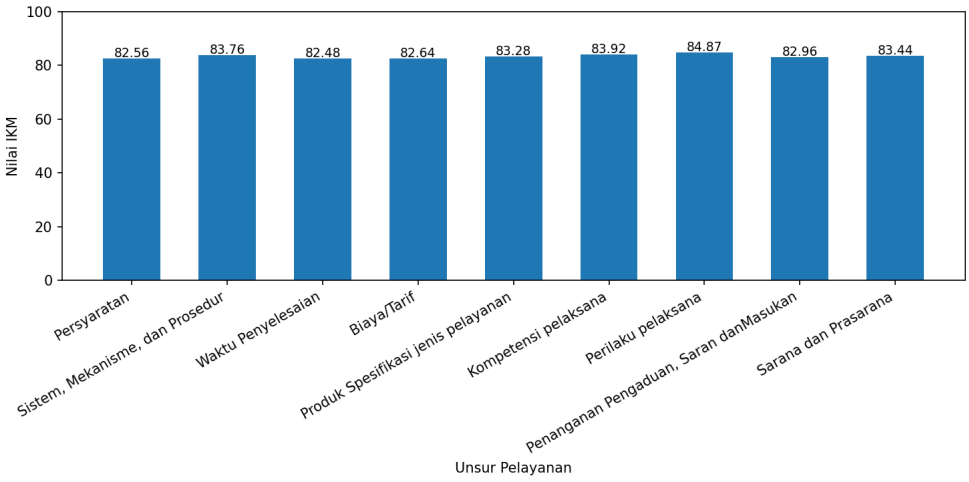
No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penyewaan Alat Berat	14	84.82	86.61	85.71	87.5	83.93	87.5	91.07	83.93	87.5	86.51
2.	Sertifikasi Tenaga Terampil Jasa Konstruksi	29	80.17	84.05	81.03	81.03	83.62	84.48	85.34	81.9	81.03	82.52
3.	Permohonan Konsultasi	26	78.37	80.77	80.77	78.85	80.77	79.81	81.73	79.81	79.81	80.07
4.	Penerbitan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Berusaha	33	93.18	92.05	91.67	90.91	91.67	91.67	91.67	90.91	93.18	91.88
5.	Penerbitan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang	55	78.86	79.32	77.73	79.09	79.09	80.0	80.45	80.0	79.55	79.34

	Untuk Kegiatan Non Berusaha										
Rerata IKM Per Unsur			82.56	83.76	82.48	82.64	83.28	83.92	84.87	82.96	83.44	83.32
IKM Unit Layanan			83.32									

Selain unsur pelayanan IKM, terdapat juga unsur IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dengan keterangan kode unsur sebagai berikut:

- U10 : Diskriminasi Layanan
- U11 : Kecurangan Pelayanan
- U12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan
- U13 : Pungutan Liar
- U14 : Percaloan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U10	U11	U12	U13	U14	IPAK Per Jenis Layanan
1.	Penyewaan Alat Berat	14	87.5	85.71	89.29	91.07	87.5	88.21
2.	Sertifikasi Tenaga Terampil Jasa Konstruksi	29	85.34	82.76	81.9	83.62	83.62	83.45
3.	Permohonan Konsultasi	26	79.81	80.77	78.85	79.81	78.85	79.62
4.	Penerbitan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Berusaha	33	93.18	93.94	93.18	94.7	93.94	93.79
5.	Penerbitan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Non Berusaha	55	80.45	80.91	80.0	80.45	79.55	80.27
Rerata IPAK Per Unsur			84.55	84.39	83.76	84.87	83.92	84.3
IPAK Unit Layanan			84.3					



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu penyelesaian dan persyaratan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah yaitu 82.48. Selanjutnya persyaratan memperoleh nilai 82.56 sebagai nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

Tahun 2026

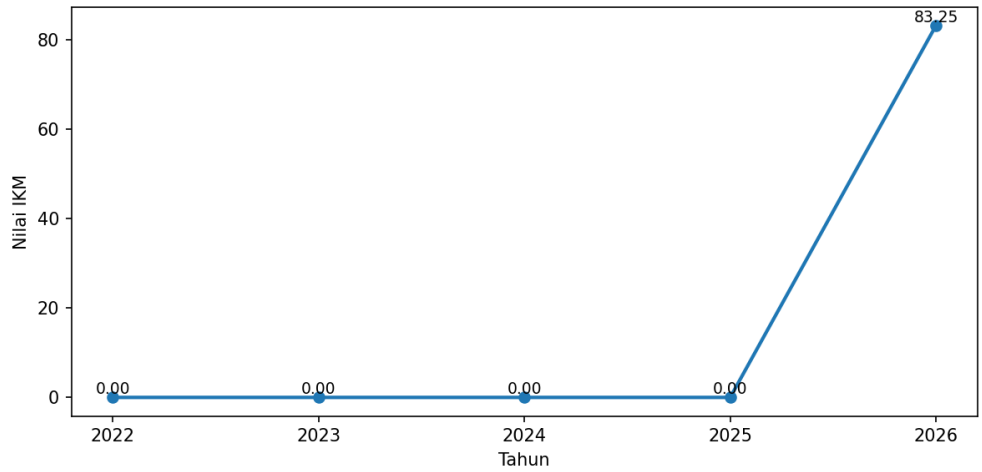
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	Memberikan penjelasan petugas secara langsung kepada pemohon.	Triwulan 4	Kepala Bidang Jasa Konstruksi
		Memasang/ mempublikasikan	Triwulan 4	Kepala Bidang Jasa Konstruksi

		informasi persyaratan pada media pelayanan dan media digital.		
		Memudahkan masyarakat mendapatkan penjelasan persyaratan konsultasi melalui hotline dan Instagram.	Triwulan 4	Sekretariat
		Menyusun dan menyederhanakan informasi persyaratan dalam bentuk daftar/ checklist.	Triwulan 4	Kepala Bidang Jasa Konstruksi
		Menyediakan informasi mengenai alur, persyaratan, waktu pelayanan, dan kontak petugas.	Triwulan 4	Kepala Bidang Jasa Konstruksi
2.	Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	Menambah SDM/ mendistribusikan beban kerja verifikator teknis agar berkas masuk segera diproses tanpa hambatan antrean.	Triwulan 4	Kepala Bidang Tata Ruang
		Mengoptimalkan sistem pelacakan status berkas secara online dan memberikan notifikasi WhatsApp/SMS kepada pemohon jika berkas perlu perbaikan atau sudah selesai.	Triwulan 4	Kepala Bidang Tata Ruang
3.	Waktu Penyelesaian	Menyediakan panduan/ checklist persyaratan yang sangat jelas sebelum pemohon mengajukan, serta membuka layanan konsultasi pra-pengajuan untuk meminimalisir kesalahan berkas.	Triwulan 4	Kepala Bidang Tata Ruang
		Mengoptimalkan sistem pelacakan status berkas secara	Triwulan 4	Kepala Bidang Tata Ruang

		online dan memberikan notifikasi WhatsApp/SMS kepada pemohon jika berkas perlu perbaikan atau sudah selesai.		
		Menambah SDM/ mendistribusikan beban kerja verifikator teknis agar berkas masuk segera diproses tanpa hambatan antrean.	Triwulan 4	Kepala Bidang Tata Ruang

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	0
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0
3.	Waktu Penyelesaian	0
4.	Biaya/Tarif	0
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0
6.	Kompetensi pelaksana	0
7.	Perilaku pelaksana	0
8.	Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	0
9.	Sarana dan Prasarana	0

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
Belum ada data				

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari 2026 hingga November 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 157 orang mengisi SKM pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan di tahun 2026. Penerbitan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Non Berusaha menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 55 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.32. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% dan sebanyak 0% telah direalisasikan.

Banjar, 18 November 2026

Plt. Kepala Dinas

Iwan Junaidi, S. ST

NIP 197509032000031004

Balai Sertifikasi Elektronik

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE