LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2025

Diajukan oleh :

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN KAMPAR

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 4
PENGUMPULAN DATA SKM 4
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III 8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8
3.1 Jumlah Responden SKM 8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
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 14
KESIMPULAN 14
LAMPIRAN 15
1. Kuisioner SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 15
2. Hasil Pengolahan Data 15
3. Dokumentasi Terkait SKM 16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2024 17

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 Kabupaten Kampar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Riau, 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 kualitatif, 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.
- Perbub No 81 Tahun 2022 Tentang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar.

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 Keterangan Rencana Kabupaten (KRK), Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR), Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), Pelayanan Umum dan Kunjungan Kerja yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar

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 ;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan ;
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 Kampar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar adalah tim yang sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024. Adapun tim pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang ini sebagai berikut :

NAMA	JABATAN	KETERANGAN
M.Rijal.S.Hut,MPA	Plt.Sekretaris Dinas PUPR	Penanggung Jawab
Renny, SH.,MH	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Ketua Pelaksana
Irmawanti	Administrasi Perkantoran	Staff Pelaksana
Nur Athika Dahlia, SP	THL	Staff Pelaksana

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Laptop yang mengakses website SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar dan Melalui Scan Barcode yang tersedia yang ditampilkan pada Stand banner di Lobby dan 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 Kampar 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 pengisian survey dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara berkala dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Juli-Desember. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Februari 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret-Juli 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-November 2025

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 Kabupaten Kampar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, Layanan Keterangan Rencana Kabupaten (KRK) Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar sebagai tempat koordinasi untuk masyarakat yang akan melanjutkan pengurusan KRK. Pelayanan KRK juga terdapat pada sistem SKM DPMPTSP karena ada kerterkaitan dengan dinas tersebut. Pada pelayanan ini, terdapat 2 Responden yang melakukan koordinasi dan konsultasi pada bidang Tata Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Layanan Sistem Informasi Manajemen Bagunan Gedung (SIMBG) dilakukan secara online dan di survey melalui SKM DPMPTSP. Layanan SIMBG Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar yang mengisi survey kepuasan masyarakat memiliki 2 Responden. Pelayanan pada Pelayanan Pekerjaan Umum 32 Responden dan Pelayanan Kunjungan Kerja 2 Responden.

Maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar dalam kurun waktu Januari-Juli 2025 sebanyak 40 Populasi. 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 36 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 yang sudah memenuhi syarat populasi 40 dan sampel 36 responden. Dari hasil Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar diperoleh yaitu 38 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	26	68%
		PEREMPUAN	12	32%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	17	45%
		DIII/DIV	0	0%
		SI	19	50%
		S2/S3	2	5%
3	PEKERJAAN	PNS	7	18%
		TNI	1	3%
		POLRI	1	3%
		SWASTA	5	13%
		WIRAUSAHA	3	8%
		LAINNYA	21	55%
4	JENIS PELAYANAN	KRK	2	5%
		SIMBG	2	5%
		PU	32	84%
		KUNKER	2	5%

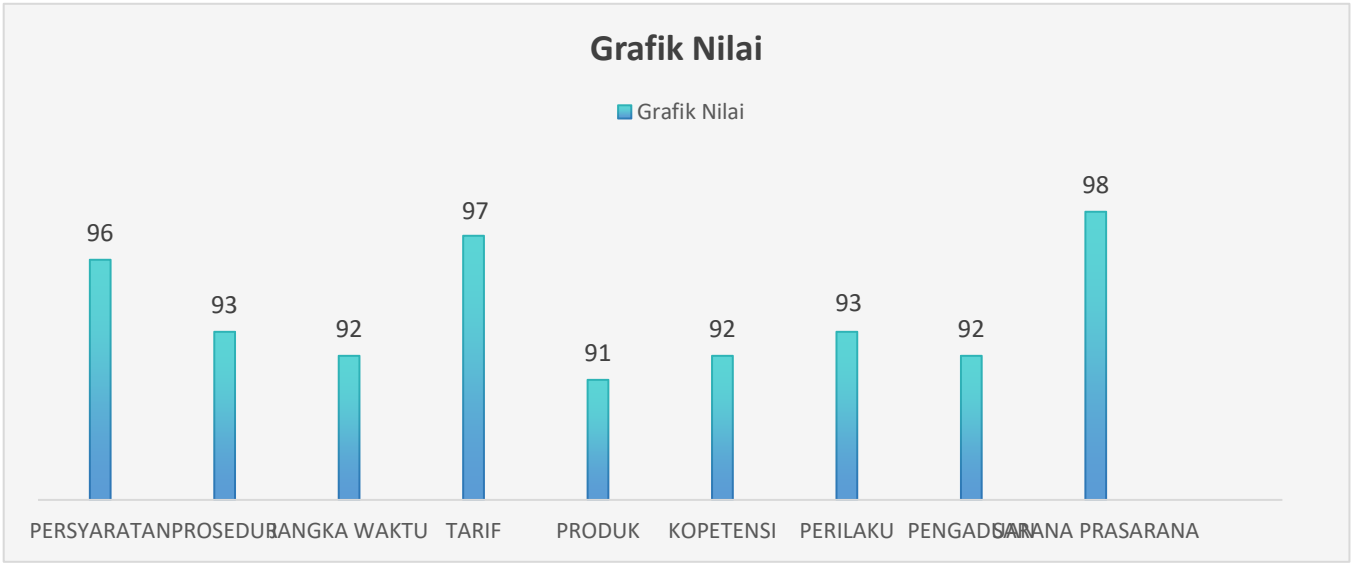
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
NRR unsur	96.05	93.42	92.10	97.37	90.80	92.10	93.42	92.10	98.67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94								

Nilai unsur pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar adalah 94. Dengan adanya perhitungan pada pelayanan terdapat 4 jenis pelayanan dengan nilai terendah seperti pelayanan Produk dengan nilai 90,80, pelayanan Jangka Waktu 92,10, pelayanan Kopetensi 92,10 dan pelayanan Pengaduan dengan nilai 92,10.



Dari grafik dapat dilihat bahwasanya 3 nilai tertinggi pada pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar yaitu Pelayanan mengenal Persyaratan dengan nilai 96,05, Pelayanan untuk Tarif dengan nilai 97,37 dan untuk Pelayanan Sarana Prasarana dengan nilai 98,67.

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa seluruh indikator SKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar sudah memperoleh nilai AMAT BAIK, tetapi masih perlu beberapa peninjauan pada layanan :

- Produk Pelaksanaan Pelayanan mendapatkan nilai lebih rendah yaitu 90.80. Adapun yang menjadikan persyaratan pada pelayanan ini rendah dikarenakan saat ini untuk pelayanan produk KRK dan SIMBG dinilai lanjutan oleh dinas terkait seperti pada Dinas DPMPTSP, sehingga banyak responden yang langsung mengisi survey pada dinas tersebut.
- Delapan (8) unsur layanan lainnya yaitu Persyaratan dengan nilai 96,05, Prosedur dengan nilai 93,42, Jangka Waktu Dengan nilai 92,10, Tarif pelaksana Layanan dengan nilai 97,37, Kopetensi Pelaksana Layanan dengan nilai 92,10, Perilaku Layanan dengan nilai 93,42, Pengaduan Layanan dengan nilai 92,10 dan Sarana Prasarana dengan nilai 98,67.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui aduan yang telah disediakan maupun secara langsung, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Adanya Produk Layanan untuk di tujukan pada setiap Bidang”
- “Produk Layanan yang dibentuk dengan SOP pada Dinas dan pada bidang terkait”
- “Produk Spesifikasi jenis pelayanan pada Dinas PUPR dapat di perbaharui”

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

- Spesifikasi pada jenis produk layanan sudah layak untuk di perbaharui.

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.

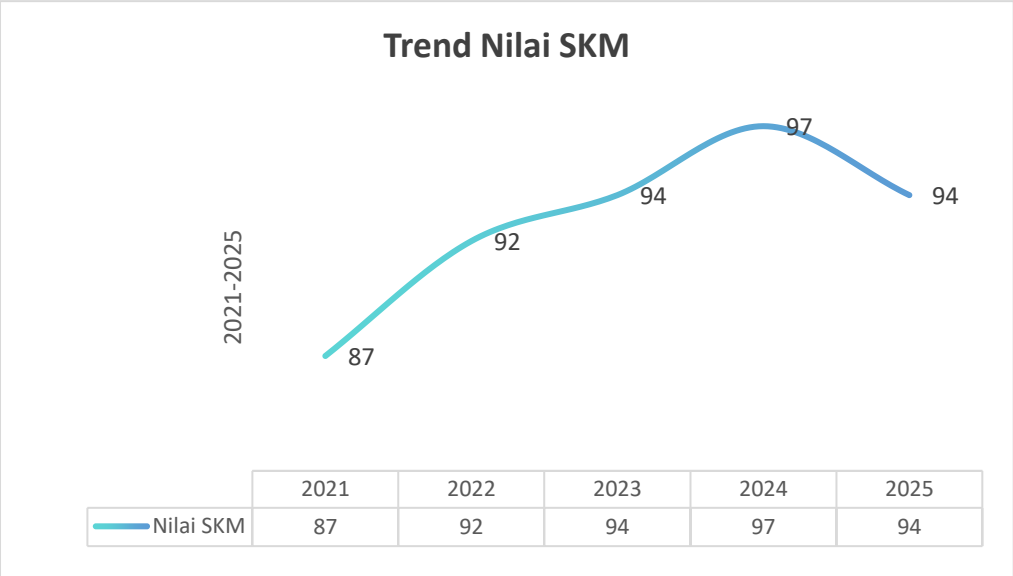
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 28 November 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 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	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memperbaiki, Memperluas dan Menambah Jenis Produk Pelayanan	√				Bagian Umum dan Kepegawaian
		Evaluasi Terhadap Produk Pelayanan KRK Secara Teknis dan Administratif			√		Bagian Umum dan Kepegawaian dan Bidang Tata Ruang dan Pertanahan
		Evaluasi Terhadap Produk Pelayanan KKPR Secara Teknis dan Administratif			√		Bagian Umum dan Kepegawaian dan Bidang Tata Ruang dan Pertanahan

		Evaluasi Terhadap Produk Pelayanan SIMBG Secara Teknis dan Administratif		√			Bagian Umum dan Kepegawaian dan Bidang Cipta Karya
		Evaluasi Terhadap Produk Pelayanan PU Secara Teknis dan Administratif	√				Bagian Umum dan Kepegawaian
		Evaluasi Terhadap Produk Pelayanan KUNKER Secara Teknis dan Administratif	√				Bagian Umum dan Kepegawaian

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 Kabupaten Kampar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Bulan Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sarana Prasarana pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,67. Dengan demikian nilai SKM tahun 2025 ini terdapat penurunan dalam penilaian SKM dari tahun ke tahun sehingga pelayanan yang diberikan dapat di evaluasi lebih lanjut dan memperbaharui jenis pelayanan mengikuti bidang yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan unsur Biaya/Tarif layanan dengan nilai tinggi yaitu dengan nilai tertinggi 97,37.

Bangkinang, November 2025

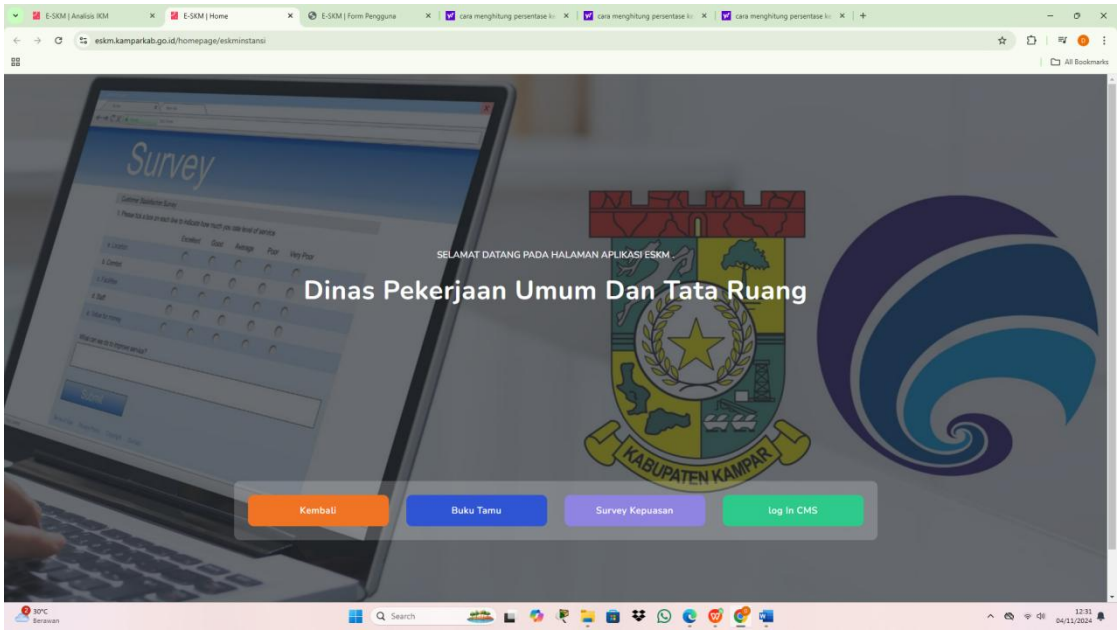
Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar

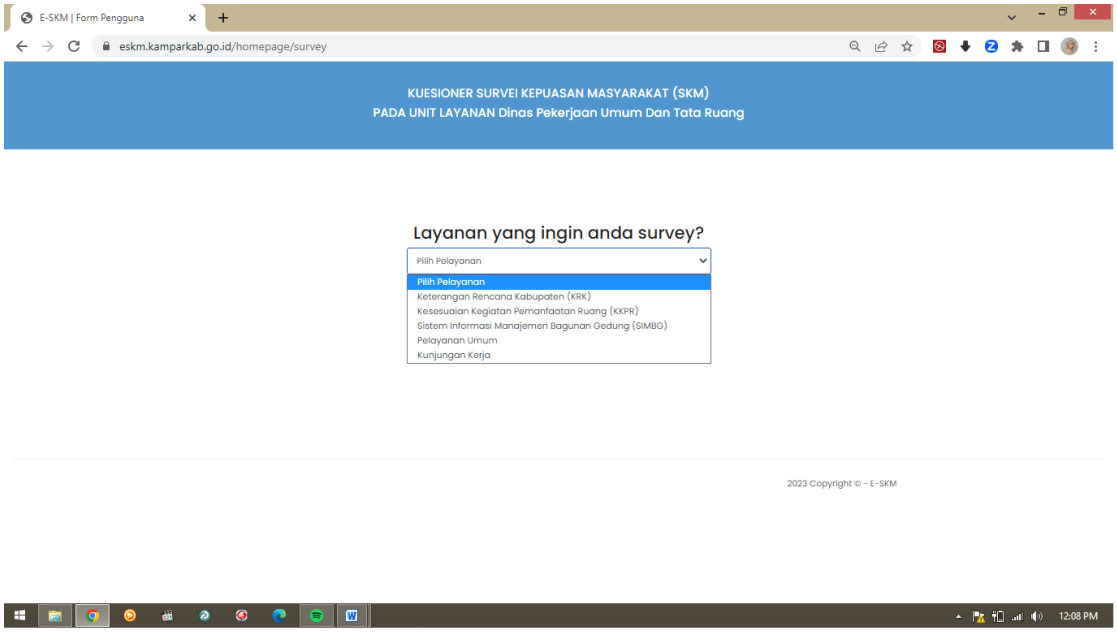
(AFDAL,ST.,MT)

NIP. 19700325 199903 1 004

LAMPIRAN

1. Kuisioner SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar





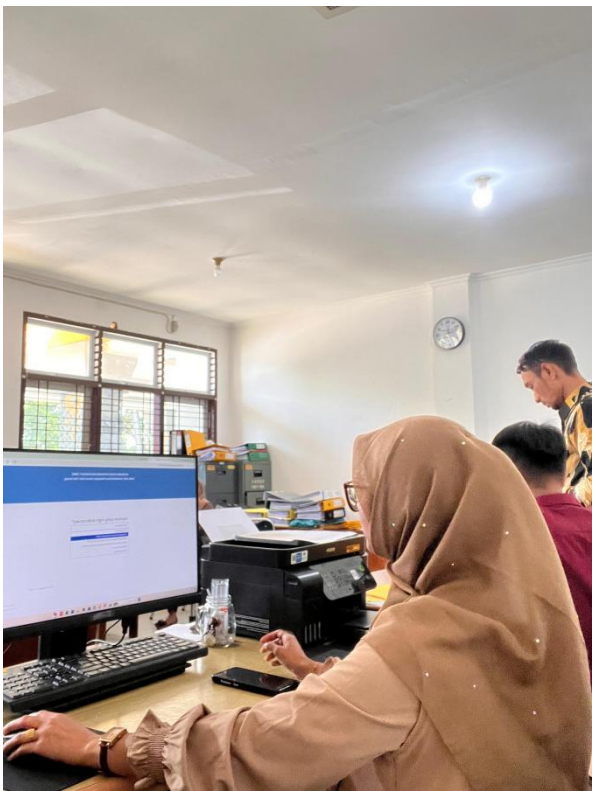
2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO RESP.	U 1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM
34065	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34066	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34146	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
34147	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
34152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34794	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34879	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34880	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34930	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34935	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34968	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34974	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
34981	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
34983	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34984	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
34985	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
34988	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
35053	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
35065	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35066	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

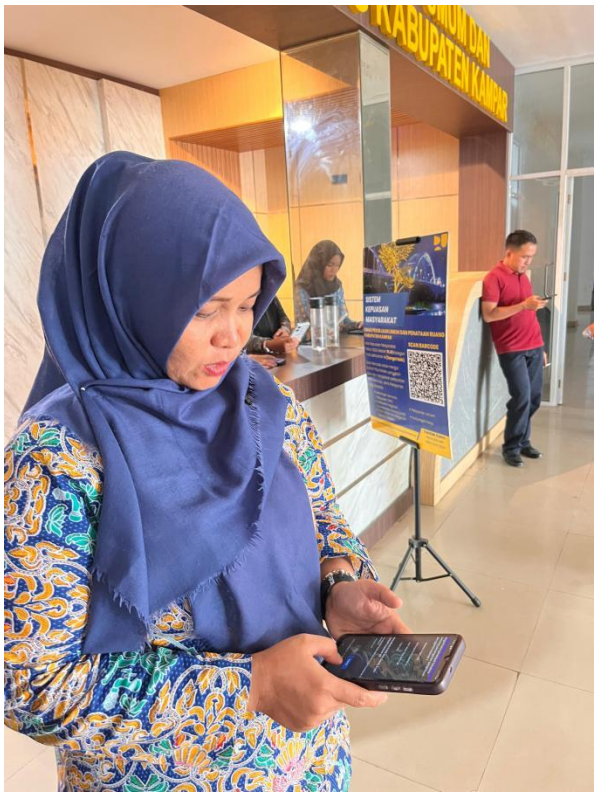
35084	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35085	3	3	3	3	1	4	3	3	3	
35147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35203	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
35204	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
35383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35415	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35417	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35419	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35420	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35421	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai Unsur	146	142	140	148	138	140	142	140	150	
NRR Unsur	3.842	3.737	3.684	3.895	3.632	3.684	3.737	3.684	3.947	
NRR tertbg unsur	0.4277	0.415	0.409	0.433	0.404	0.409	0.415	0.409	0.439	37.602.339.181.287
HASIL IKM										**94.006**
MUTU PELAYANAN										**A**

3. Dokumentasi









LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2024

Diajukan oleh :

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN KAMPAR
TAHUN 2025

BAB I
PENDAHULUAN

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 subbagian umum dan kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 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 subbagian umum dan kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,00	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,67	A
3	Waktu Penyelesaian	96,67	A
4	Biaya/Tarif	98,32	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,67	A
6	Kompetensi Pelaksana	96,67	A
7	Perilaku Pelaksana	98,32	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,67	A
9	Sarana dan Prasarana	100	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur Perilaku Pelaksana 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	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw 1	Tw 2	Tw 3	Tw 4	
1	Persyaratan Pelayanan	Membentuk Tim Tugas Untuk Menyusun Persyaratan Pada Setiap Layanan	√				
		Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Krk Secara Teknis Dan Administratif		√			
		Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Kkpr Secara Teknis Dan Administratif			√		
		Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Simbg Secara Teknis Dan Administratif			√		

		Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Umum Secara Teknis Dan Administratif				√	
		Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Kunjungan Kerja Secara Teknis Dan Administratif				√	

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	DOKUMENTASI KEGIATAN	TANTANGAN /HAMBATAN
1	1.1 Membentuk Tim Tugas Untuk Menyusun Persyaratan Pada Setiap Layanan	Belum	Tim Penyusunan Sedang Dalam Proses Pembentukan Pada Dinas Pupr Kab Kampar. Dengan Adanya Penambahan Karyawan Pppk Pada Bagian Umum, Tim Penyusun Dapat Mengisi Semua Pelayanan Yang Dibutuhkan, Diharapkan Dari Penyusunan Ini, Pelayanan Dapat Berjalan Lebih Baik		Saat Ini Masih Dalam Penyeleksian Tim Pelayanan, Dikarenakan Banyaknya Penambahan Karyawan Baru Yang Akan Mengisi Pelayanan Yang Dibutuhkan

	1.2 Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Krk Secara Teknis Dan Administratif	Sudah	Evaluasi Sudah Ditindaklanjuti		
	1.3 Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Kkpr Secara Teknis Dan Administratif	Sudah	Evaluasi Sudah Ditindaklanjuti		
	1.4 Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Simbg Secara Teknis Dan Administratif	Sudah	Evaluasi Sudah Ditindaklanjuti		
	1.5 Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Umum Secara Teknis Dan Administratif	Sudah	Evaluasi Sudah Ditindaklanjuti		

	1.6 Evaluasi Terhadap Persyaratan Pelayanan Kunjungan Kerja Secara Teknis Dan Administratif	Belum	Pelayanan Kunjungan Kerja Yang Saat Ini Masih Dalam Penyesuaian Sop Dinas Pupr Kab Kampar, Sehingga Evaluasi Yang Ditindak Lanjuti Masih Dalam Proses		Perlunya Jadwal Yang Terstruktur Untuk Waktu Kunjungan Kerja

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kampar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang Sedang Dalam Proses Tindak Lanjut karena beberapa alasan, yaitu:
    - Tim penyusunan sedang dalam proses pembentukan pada dinas pupr kab kampar. Dengan adanya penambahan karyawan pppk pada bagian umum, tim penyusun dapat mengisi semua pelayanan yang dibutuhkan, diharapkan dari penyusunan ini, pelayanan dapat berjalan lebih baik, saat ini masih dalam penyeleksian tim pelayanan, dikarenakan banyaknya penambahan karyawan baru yang akan mengisi pelayanan yang dibutuhkan
    - Pelayanan kunjungan kerja yang saat ini masih dalam penyesuaian sop dinas pupr kab kampar, sehingga evaluasi yang ditindak lanjuti masih dalam proses,perlunya jadwal yang terstruktur untuk waktu kunjungan kerja.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

NO	RTL	STRATEGI PENYELESAIAN	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PENANGGUNG JAWAB	STAKE HOLDER TERKAIT
1	Persyaratan Pelayanan				
	Membentuk tim tugas untuk menyusun persyaratan pada setiap layanan	Kasubbag menunjuk dan membuat tim untuk menyusun persyaratan setiap pelayanan	Satu tahun	Kasubbag umum dan kepegawaian	
	Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan krk secara teknis dan administratif	Menunjuk asn bidang tata ruang sebagai penanggung jawab	Satu tahun	Kasubbag umum dan kepegawaian dan bidang tataruang	
	Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan kkpr secara teknis dan administratif	Menunjuk asn bidang tata ruang sebagai penanggung jawab	Satu tahun	Kasubbag umum dan kepegawaian dan bidang tataruang	
	Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan simbg secara teknis dan administratif	Menunjuk asn bidang ciptakarya sebagai penanggung jawab	Satu tahun	Kasubbag umum dan kepegawaian dan bidang cipta karya	

	Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan umum secara teknis dan administratif	Menunjuk asn bidang umum sebagai penanggung jawab	Satu tahun	Kasubbag umum dan kepegawaian	
	Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan kunjungan kerja secara teknis dan administratif	Menunjuk asn bidang umum sebagai penanggung jawab	Satu tahun	Kasubbag umum dan kepegawaian	

Bangkinang, November 2025

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Kabupaten Kampar

(AFDAL,ST.,MT)

NIP. 19700325 199903 1 004