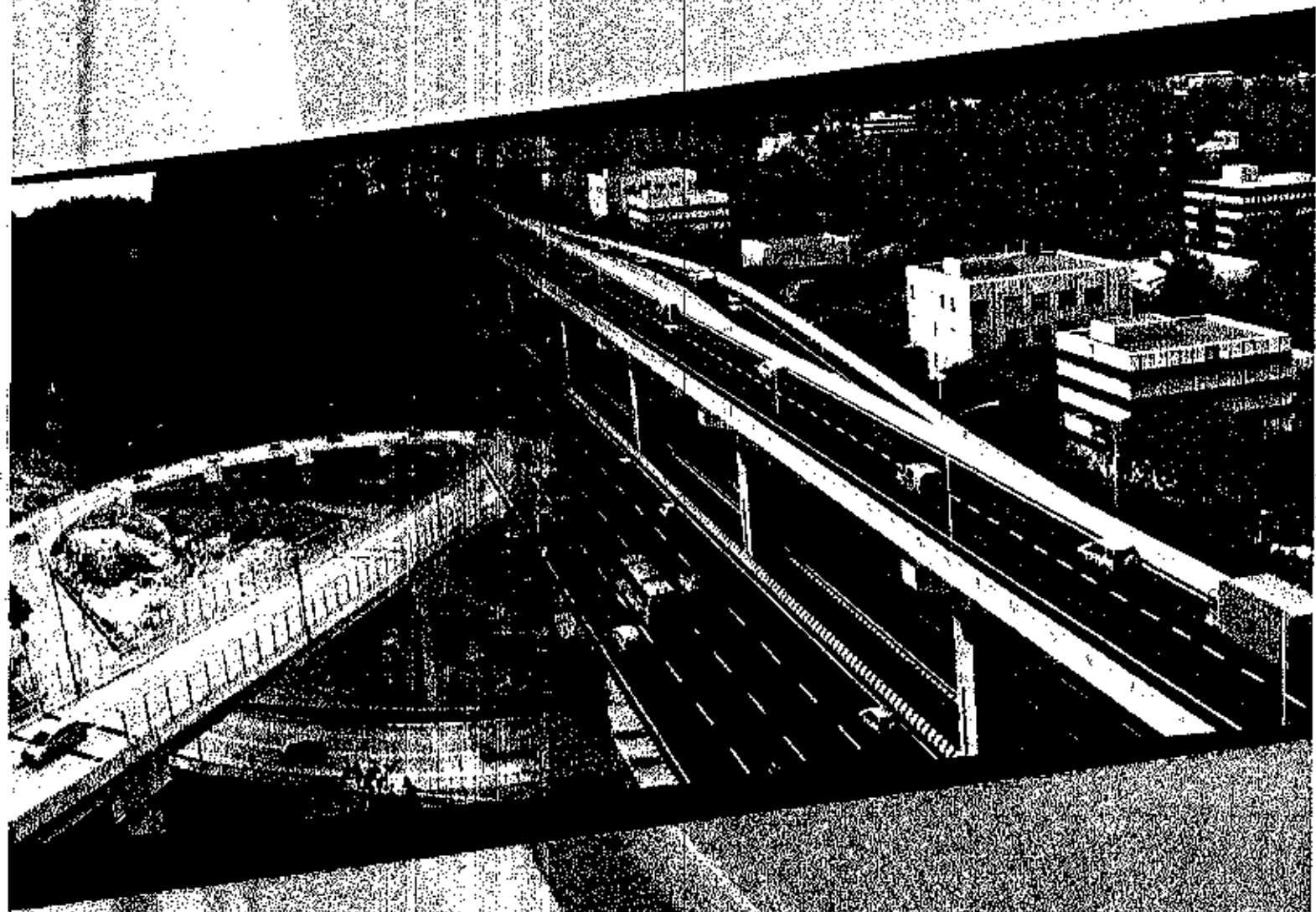




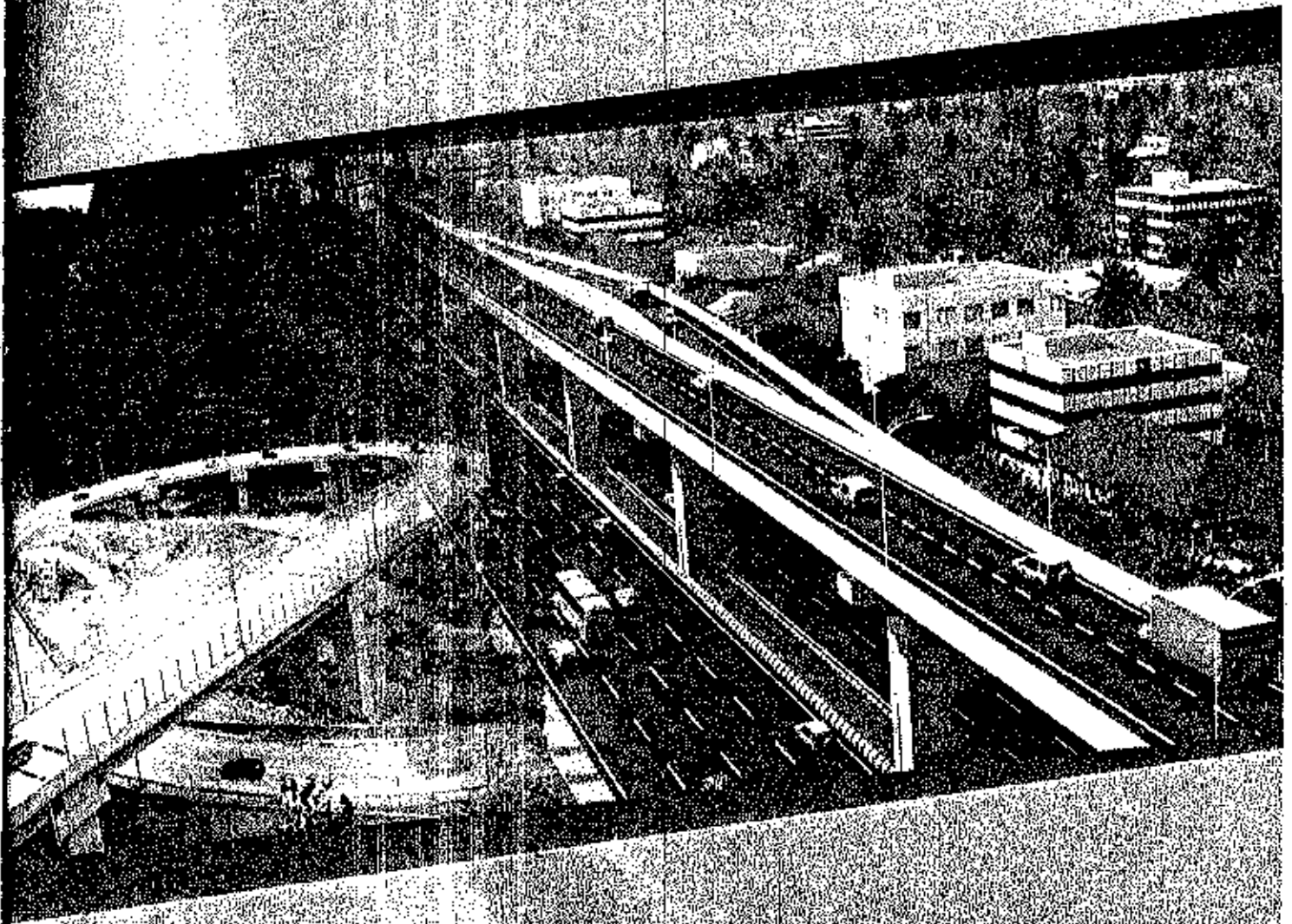
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PU DAN TATA RUANG TAHUN 2020



**KERJASAMA
PUSAT PENGEMBANGAN KEBIJAKAN
PEMBANGUNAN (P2KP) UNIVERSITAS HASANUDDIN
DENGAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PEDATANAN RUANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN**



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PU DAN TATA RUANG TAHUN 2020



**KERJASAMA
PUSAT PENGEMBANGAN KEBIJAKAN
PEMBANGUNAN (P2KP) UNIVERSITAS HASANUDDIN
DENGAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

HALAMAN PENGESAHAN

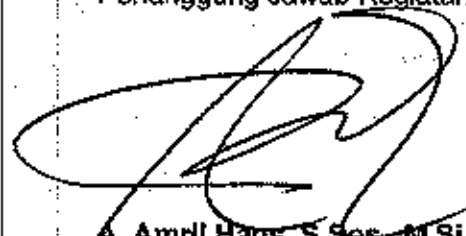
Judul : PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG PROVINSI SULAWESI SELATAN

1. Nama Mitra Program : Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan
Nama Mitra Program : Prof. Dr. Sangkala, M.Si.
2. Kepala : Prof. Dr. Sangkala, M.Si.
NIP : 19631111 199103 1 002
Unit : Pusat Pengembangan Kebijakan Pembangunan (P2KP)
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin
Alamat Kantor/Telp/Fax : Gedung P2KP Unhas
Telp. (0411) 582255, 582266, Fax. (0411) 582255
3. Anggota Tim Pelaksana :
 - Ketua : A. Amri Hans, S.Sos., M.Si.
 - Jumlah Anggota :
 1. Dr. Sultan Suhab, SE., M.Si.
 2. Prof. Dr. Ir. Rahim Darna, MS.
 3. Ir. A. Amrullah, MS.
 4. Riri Amardaria, S.Sos.
 5. Dr. Hery Darsin, M.Si.
 6. Ahmad Amiruddin, SP., M.Si.
 7. Muh. Aslam Anwar, SP.
4. Luaran yang dihasilkan : Dokumen
5. Jangka Waktu Pelaksanaan : 3 Bulan (90 hari)
6. Biaya Total : Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah)
 - PUPR Provinsi Sulsel : Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah)

Makassar,

2020

Penanggung Jawab Kegiatan,


A. Amri Hans, S.Sos., M.Si.
NIP 19820706 201801 5 001



Mengetahui,
Kepala P2KP Unhas,
Prof. Dr. Sangkala, M.Si.
NIP 19631111 199103 1 002

KATA PENGANTAR

Kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada unit Rumah Susun untuk menggambarkan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan.

Survei ini dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei kepuasan masyarakat ini terlaksana atas kerjasama Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan dengan Pusat Pengembangan Kebijakan Pembangunan (P2KP) Universitas Hasanuddin. Hasil survei ini memberikan gambaran tentang kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang telah dilaksanakan oleh pemerintah di Provinsi Sulawesi Selatan.

Terima kasih disampaikan kepada berbagai pihak yang terkait yang mendukung pelaksanaan survei ini. Secara khusus, ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan beserta staf yang telah mendukung terselenggaranya semua rangkaian kegiatan survei ini. Terima kasih juga disampaikan kepada para anggota masyarakat yang memperoleh pelayanan dan terpilih menjadi responden, yang memberikan data dan informasi kepada tim survei dari P2KP Unhas.

Semoga hasil survei ini dapat memberikan informasi yang menunjang penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Mohon maaf atas segala keterbatasan dan hambatan yang timbul selama dalam pelaksanaan survei ini.

Hormat Kami,

Kepala P2KP Universitas Hasanuddin

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Gambar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	2
1.3. Tujuan	3
1.4. Manfaat	4
1.5. Teknis Survei SKM	4
II. METODE SURVEI	6
2.1. Desain Ruang Lingkup Survei	6
2.2. Teknis Survey SKM	6
2.3. Pelaksanaan Pengumpulan Data	7
2.4. Unsur Instrument Survey Pelayanan	7
2.5. Metode Analisis Data	9
III. HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN	10
3.1. Identitas Responden	10
3.2. Hasil Survei Nilai Rata-Rata Berdasarkan Unsur Layanan	13
3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat	20
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	23
4.1. Kesimpulan	23
4.2. Rekomendasi	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	: Nilai Persepsi, Internal IKM, Internal Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 2	: Rata-rata nilai kepuasan terhadap unit layanan PUPR Sulsel	20
Tabel 3	: IKM, nilai mutu dan kinerja unit rata-rata nilai kepuasan terhadap unit PUPR Provinsi Sulawesi Selatan	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	: Identitas responden berdasarkan umur	11
Gambar 2.	: Identitas Responden berdasarkan pendidikan.....	12
Gambar 3.	: Identitas Responden berdasarkan Kelompok Pekerjaan	12
Gambar 4.	: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	14
Gambar 5.	: Kemudahan prosedur pelayanan	15
Gambar 6.	: Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	15
Gambar 7.	: Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	16
Gambar 8.	: Kesesuaian Waktu Pelayanan	17
Gambar 9.	: Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	17
Gambar 10.	: Perilaku Petugas dalam Pelayanan	18
Gambar 11.	: Kualitas Sarana dan Prasarana	19
Gambar 12.	: Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	20

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Paradigma baru pelayanan dasar adalah menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah daerah pada posisi yang sederajat. Sesuai dengan perannya sebagai abdi masyarakat (*civil servant*), sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini sejalan dengan esensi Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pemerintah daerah (otonomi) memiliki kewenangan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dasar, dimana pelayanan dasar merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Selanjutnya mengenai ketentuan standar minimal pelayanan dasar menjadi tanggung jawab pemerintah daerah yang wajib dipenuhi. Adanya undang-undang ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya layanan publik yang berkualitas sudah menjadi perhatian penting pemerintah.

Pemikiran terkini tentang tata kelola pemerintahan (*governance*) berimplikasi pada meningkatnya posisi tawar masyarakat sebagai konsumen layanan publik. Paradigma lama menempatkan masyarakat pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kekuatan atau pilihan untuk berganti ke penyedia jasa publik lain sudah tidak relevan lagi pada saat ini. Dorongan ini makin menguat karena semakin kuatnya tuntutan atas terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas, serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen layanan.

Diskusi tentang *good governance* memang tidak akan pernah terlepas dari isu kualitas pelayanan publik, sehingga dua hal tersebut seperti koin yang memiliki dua sisi, *good governance* hanya akan terwujud jika layanan publik juga berkualitas, demikian juga sebaliknya. Selain itu, banyak juga pihak yang meyakini bahwa peningkatan kualitas layanan publik merupakan titik tolak menuju terciptanya *good governance* tersebut. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan

1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan

masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja pelayanan publik. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.3. Tujuan

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa IKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, maka kegiatan penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 3) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- 4) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4. Manfaat

IKM yang diperoleh dari survei kepuasan pelayanan publik yang dilakukan secara periodik dan memberikan manfaat baik bagi pemerintah, maupun bagi masyarakat. Manfaat bagi pemerintah adalah sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- 5) Memacu persaingan positif dan inovasi, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Dapat diketahui masyarakat tentang kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

1.5. Teknis Survey SKM

Dalam pedomaan IKM diberikan teknik survei yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. teknik survei diantaranya :

Kuisloner dengan wawancara tatap muka.

- 1) Kuesloner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui surat.

- 2) Kuesioner elektronik (e-survei).
- 3) Diskusi kelompok terfokus.
- 4) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

BAB 2. METODE SURVEI

2.1. Desain Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah Provinsi Sulawesi Selatan meliputi survei kepuasan masyarakat bidang Tata Ruang dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Indikator Penilaian Survey adalah Pelayanan publik yang langsung ke masyarakat melalui loket pelayanan, Pelayanan publik yang langsung ke masyarakat melalui pelayanan daring (online), Pelayanan publik terhadap pemangku kepentingan (Stakeholder), dalam rangka koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian.

2.2. Teknis Survey SKM

Dalam pedoman IKM diberikan teknik survei yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. teknik survei diantaranya :

- 1) Daftar calon responden (daftar populasi) diminta dari OPD/UPT yang terkait
- 2) Kuesioner elektronik (e-survei) disiapkan
- 3) Kuesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui sarana media sosial;

Pengisian kuisisioner dilakukan :

- 1) Pengisian dilakukan sendiri oleh responden dengan mengirimkan kuisisioner melalui sarana media sosial elektronik;
- 2) Wawancara terstruktur melalui telepon;

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, data diperoleh melalui wawancara langsung atau media sosial dengan menggunakan kuisisioner elektronik yang dilaksanakan oleh tim peneliti yang dibantu tim enumerator Universitas Hasanuddin yang melakukan wawancara atau pengiriman kuisisioner langsung ke responden yang terpilih.

2.3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu di tanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh tim peneliti yang dibantu tim enumerator Universitas Hasanuddin melalui wawancara agar pengisian kuisisioner dapat terkontrol dan jawaban yang diperoleh dari responden seobjektif mungkin.

2.4. Unsur Instrument survey pelayanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
6. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. 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).

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Selain itu bisa juga instrument mengacu kepada kebutuhan lembaga.

2.5. Metode Analisis Data

Nilai Survey Pelayanan dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Internal Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 – 2,5	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6-2,99	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,00,-3,5023	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5024-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

BAB 3. HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan dilakukan sesuai dengan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017. Secara garis besar, analisis hasil survey Pelayanan Publik Pemerintah Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Sulawesi Selatan dibagi 3 menjadi yaitu 1. Identitas Responden yang mencakup Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Jenis Pekerjaan; 2. Jenis Layanan; 3. Kualitas layanan. Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di jajaran struktural Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dengan memperhatikan sembilan unsur yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Berikut hasil perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada:

3.1. Identitas Responden

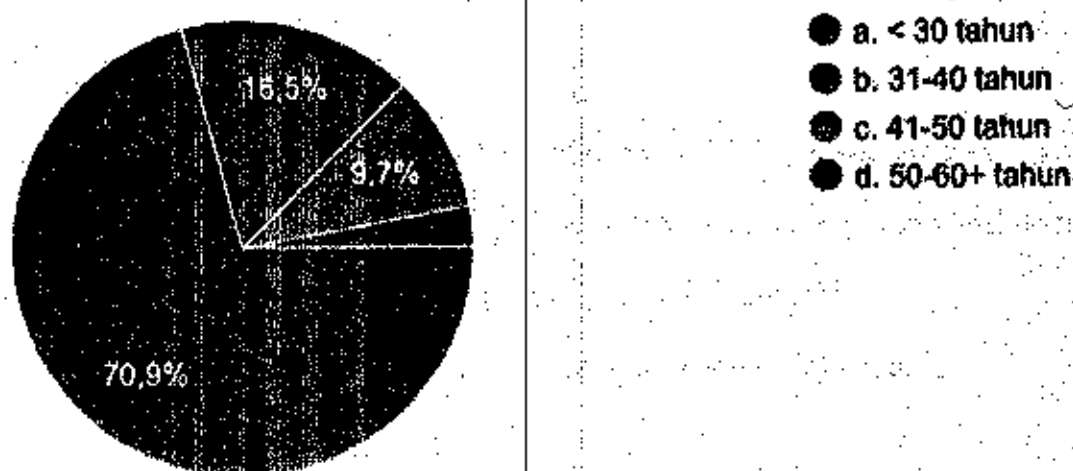
Untuk memperoleh hasil yang lebih rinci atau informasi yang lebih detail, dilakukan tabulasi silang yang memperoleh data Perbandingan nilai rata-rata perunit layanan dan kemudian didapatkan nilai rata-rata pada setiap unsur layanan, dan juga menampilkan data secara rinci mengenai tingkat kepuasan Instansi PUPR agar diperoleh nilai kepuasan Instansi yang terdiri dari 9 unsur layanan yang diamati.

1. Umur Responden

Karakteristik responden dalam survei pelayanan publik Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 3.1. Jika dihubungkan dengan umur produktif, maka pada gambar tersebut nampak bahwa sebagian besar responden

masuk kategori umur produktif dalam bekerja yakni berkisar antara 20 hingga 60 tahun. Tiga kelompok umur terbesar adalah kelompok umur <30 tahun sebesar 70,9 persen, disusul kelompok umur 31 – 40 tahun sebesar 16,5 persen dan kelompok umur 41 – 50 tahun sebesar 9,7 persen dan Kelompok umur 50 – >60 berkisar 2,9 persen, dimana kelompok umur di atas 50-> 60 tahun persentasenya terkecil.

Gambar 1. Identitas Responden berdasarkan Umur

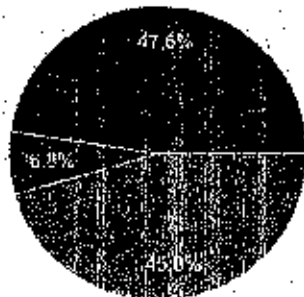


2. Pendidikan

Dilihat dari segi pendidikan, rata-rata responden di rumah susun mempunyai pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 45,6 persen, Diploma sebanyak 6,8 persen, Sarjana sebanyak 47,6 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat pendidikan yang cukup tinggi.

Gambar 2. Identitas Responden Pendidikan

2. Pendidikan terakhir yang ditamatkan
103 tanggapan



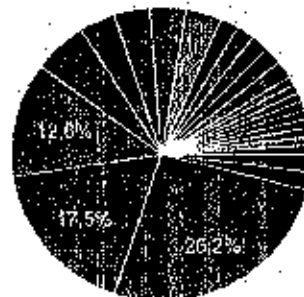
- SD
- b. SLTP
- c. SLTA
- d. Diploma
- e. Sarjana

3. Kelompok Pekerjaan

Karakteristik responden yang juga cukup menonjol adalah jenis-jenis pekerjaan yang digeluti cukup beragam, diantaranya pelajar/mahasiswa 17,5 persen, sebagai pegawai negeri sipil (12,6 persen), karyawan perusahaan (26,2 persen).

Gambar 3. Identitas Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

3. Pekerjaan
103 tanggapan



- Karyawan Perusahaan
- Buruh pabrik
- Tukang batu/kayu
- Usaha sendiri (produksi)
- Usaha sendiri (jasa)
- a. Karyawan Perusahaan
- Mahasiswa
- PNS

▲ 1/4 ▼

3.2. Hasil Survei Nilai Rata-Rata Berdasarkan Unsur Layanan

Nilai masing-masing Unsur menampilkan nilai perbandingan antar instansi yang mencakup masing-masing perunsur layanan, sehingga diperoleh nilai rata-rata nilai unsur layanan masing-masing instansi dan nilai rata-rata Provinsi secara keseluruhan.

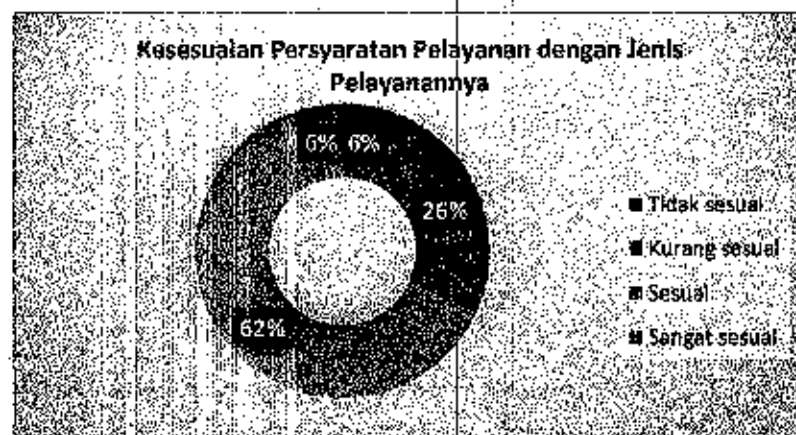
Unsur yang dimaksud ada 10 yaitu, (1) kemudahan prosedur/alur pelayanan, (2) kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan, (3) kejelasan informasi tentang biaya pelayanan, (4) waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, (5) jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, (6) kecepatan petugas atau aplikasi sistem pelayanan ketika merespon keperluan pengguna, (7) mengenai keahlian petugas dalam pemenuhan keperluan pengguna, (8) Integritas petugas pada unit pelayanan, (9) ketersediaan sarana dan prasarana, dan (10) penanganan pengaduan.

1. Kemudahan Pemenuhan Persyaratan Pelayanan

Pada survei pelayanan publik untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang di rumah susun diperoleh hasil cukup baik, dimana pada unsur kemudahan pemenuhan persyaratan layanan diperoleh cukup baik. Dari 103 responden yang menjawab kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya yakni 62% menjawab sudah sesuai. Namun ada juga yang mengatakan pemenuhan persyaratan ini masih kurang sesuai yakni sebesar 26%.

Namun nilai Rata-rata pada unsur kemudahan pemenuhan persyaratan layanan diperoleh nilai rata-rata 2,68. Sedangkan untuk nilai rata-rata tertimbang untuk unsur ini diperoleh nilai 67,01. Berikut grafik unsur kemudahan pemenuhan persyaratan layanan :

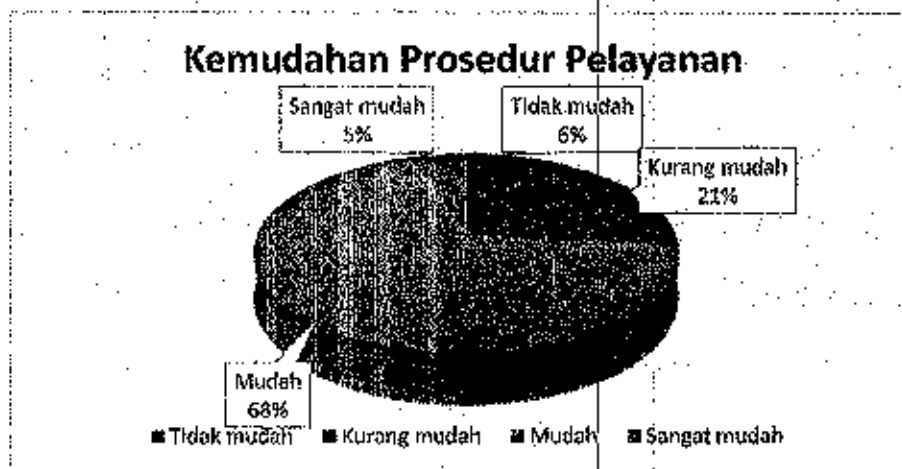
Gambar 4. Kesesuain Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Layanan



2. Kemudahan Prosedur/alur Pelayanan

Tingkat *Kemudahan prosedur/alur pelayanan* yang diterapkan oleh Dinas PUPR Provinsi Sulawesi Selatan dalam memberikan pelayanan public khususnya penyediaan rumah susun bagi masyarakat tidak mampu diperoleh hasil dengan nilai unsur rata-rata 2,72. Jika dilihat dari skala likert, masyarakat pada umumnya menjawab mudah sebesar 68% dan yang menjawab kurang mudah sebanyak 21%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

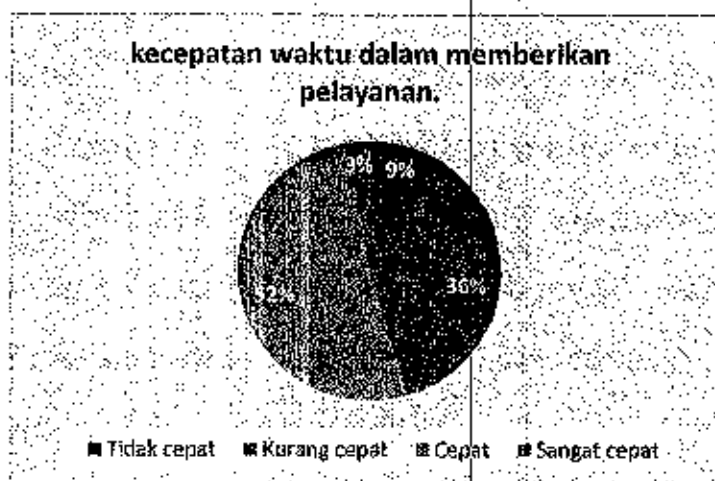
Gambar 5. Kemudahan Prosedur Pelayanan



3. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Nilai Rata-rata pada unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan diperoleh nilai rata-rata 2,48. Sedangkan untuk nilai rata-rata tertimbang untuk unsur ini diperoleh nilai 67,01. Sedangkan untuk mengetahui kinerja pelayanan public dari unsur ini diperoleh hasil survei yang menyatakan bahwa sebanyak 52% menjawab pelayanan sudah cepat, dan ada 36% yang masih kecewa atas layanan pada unsur ini sebanyak 36%. Berikut data grafik unsur kecepatan waktu layanan :

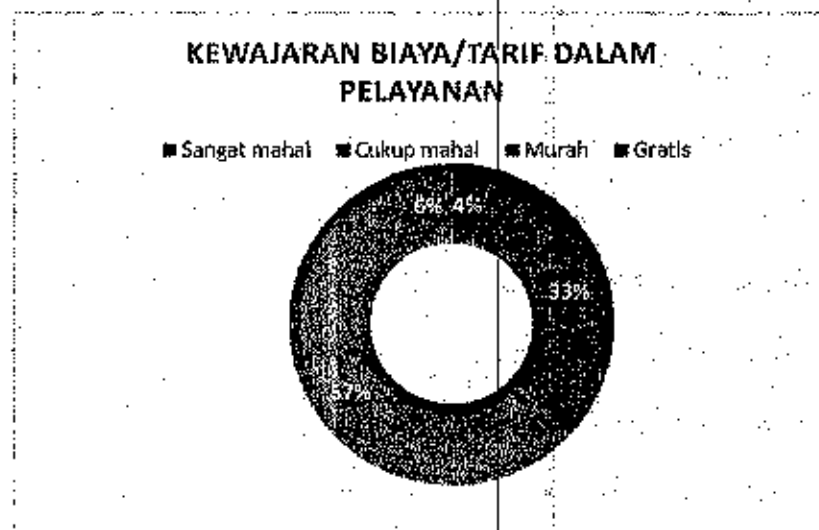
Gambar 8. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan



4. Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Tingkat *kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan* yang diterapkan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelayanan publik diperoleh hasil yang cukup baik. Sebanyak 57% menjawab rumah susun sudah murah. Namun ada sebagian responden juga menjawab cukup mahal yakni sebanyak 33%, nilai unsur rata-rata pada indikator ini yaitu 2,65 dan untuk nilai rata-rata tertimbang untuk unsur ini diperoleh nilai 66,24. Berikut grafik unsur kewajaran biaya:

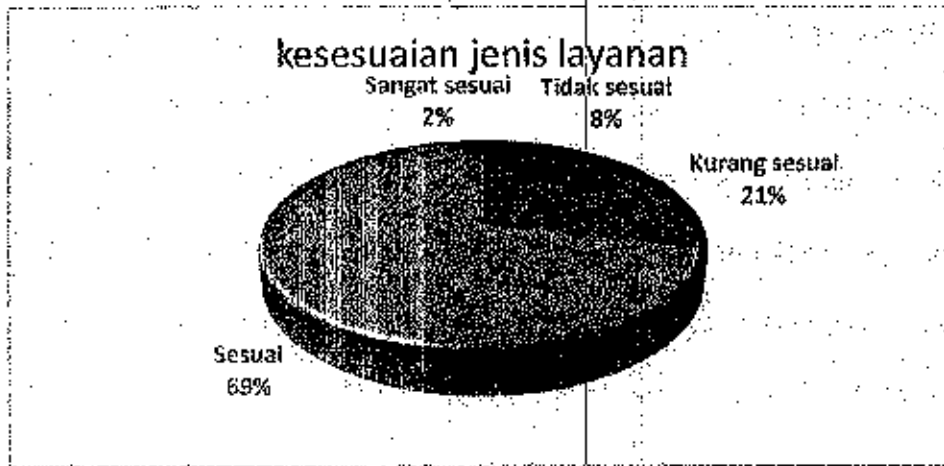
Gambar 7. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan



5. Kesesuaian Jenis Layanan yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan

Tingkat kesesuaian jenis layanan yang tercantum dalam standar pelayanan yang diterapkan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelayanan publik secara keseluruhan adalah sesuai dengan nilai rata-rata 2,65. dan untuk nilai rata-rata tertimbang untuk unsur ini diperoleh nilai 66,24. Sedangkan persentase hasil responden pada unsur ini yang menjawab sudah sesuai sebanyak 69%. Berikut hasil survei dari kesesuaian jenis layanan :

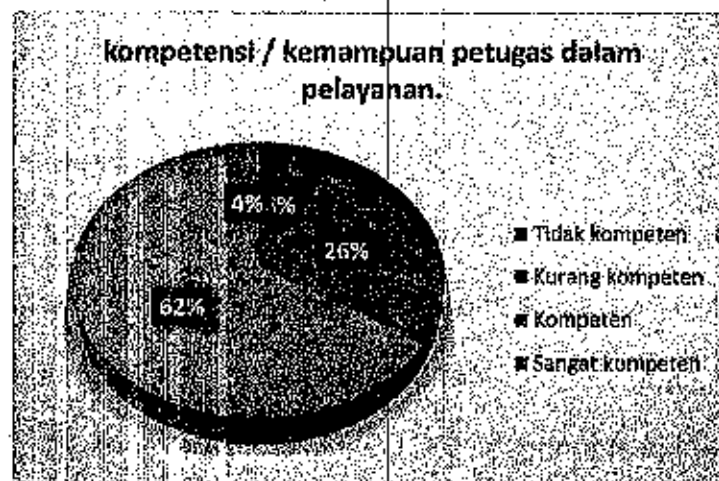
Gambar 8. Kesesuaian Jenis Layanan



6. Kompetensi/ Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

Tingkat kompetensi/kemampuan petugas yang diterapkan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelayanan publik secara keseluruhan adalah sesuai dengan nilai rata-rata 2,62. dan untuk nilai rata-rata tertimbang untuk unsur ini diperoleh nilai 65,46. Sedangkan persentase hasil responden pada unsur ini yang menjawab sudah sesuai sebanyak 62% dan yang mengatakan kurang kompeten menjawab sebanyak 26%. Berikut grafik kompetensi petugas pelayanan :

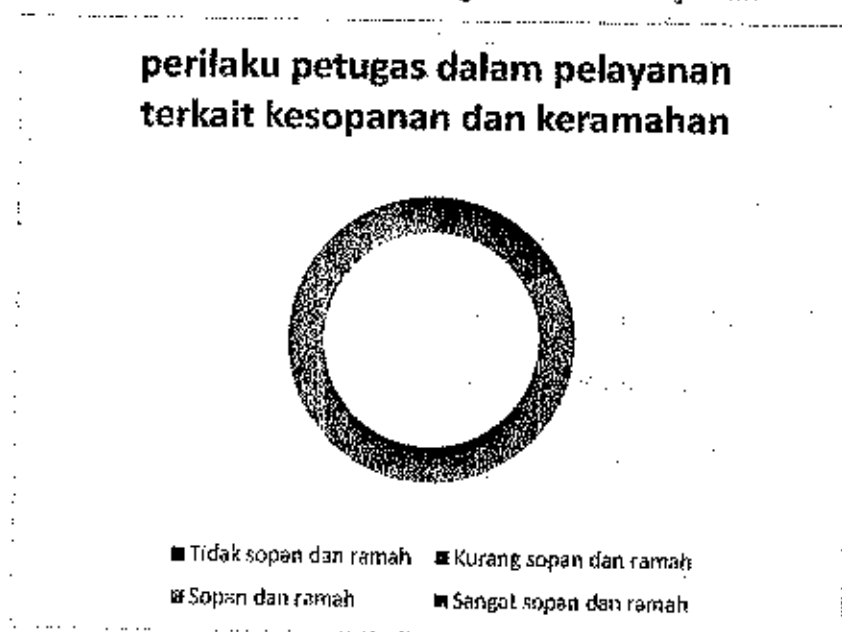
Gambar 9. Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan



7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tingkat perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan yang diterapkan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelayanan publik secara keseluruhan adalah sesuai dengan nilai rata-rata 2,85. dan untuk nilai rata-rata tertimbang untuk unsur ini diperoleh nilai 71,18. Sedangkan persentase hasil responden pada unsur ini yang menjawab sebanyak 79% mengatakan petugas sopan dan ramah dan yang mengatakan kurang sopan dan ramah menjawab sebanyak 14%. Berikut grafik kompetensi petugas pelayanan :

Gambar 10. Perilaku Petugas dalam Pelayanan

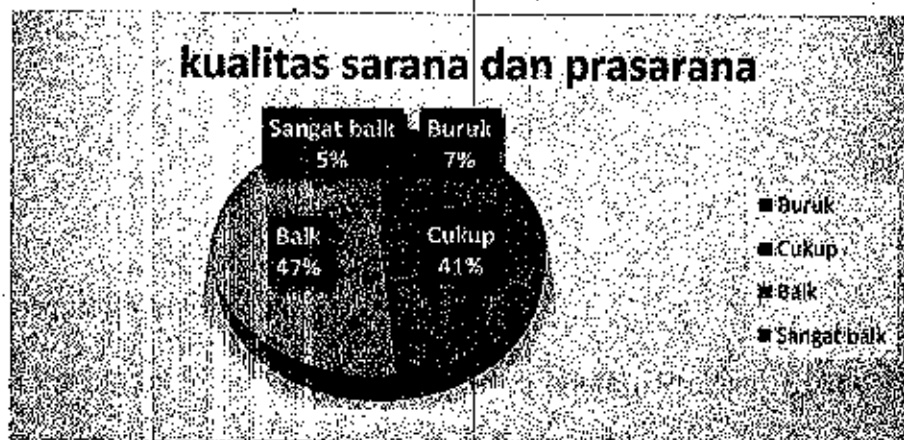


8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana yang diterapkan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelayanan publik secara keseluruhan adalah sesuai dengan nilai rata-rata 2,49. dan untuk nilai rata-rata tertimbang untuk unsur ini diperoleh nilai 62,47. Sedangkan persentase hasil responden pada unsur ini yang

menjawab sebanyak 47% mengatakan kualitas sarana dan prasarana sudah baik dan yang mengatakan sarana prasarana masih buruk menjawab sebanyak 7%. Berikut grafik kompetensi petugas pelayanan :

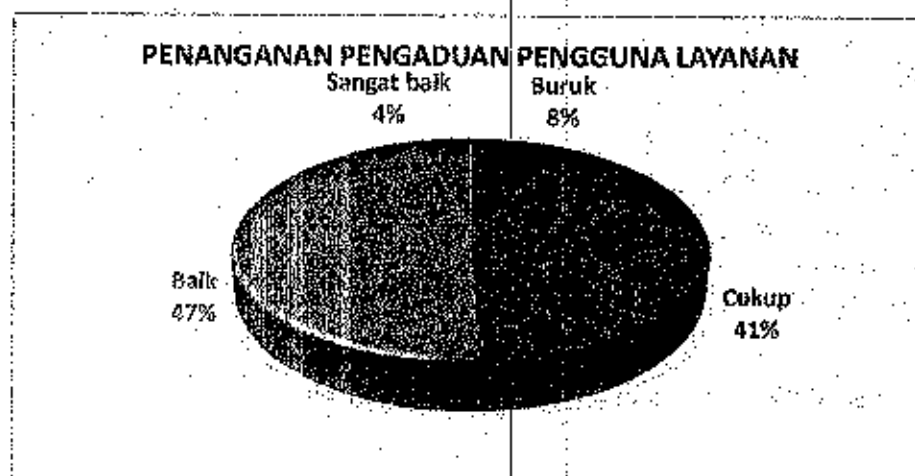
Gambar 11. Kualitas Sarana dan Prasarana



9. Penanganan pengaduan penggunaan layanan

Kualitas sarana dan prasarana yang diterapkan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelayanan publik secara keseluruhan adalah sesuai dengan nilai rata-rata 2,46, dan untuk nilai rata-rata tertimbang untuk unsur ini diperoleh nilai 61,60. Sedangkan persentase hasil responden pada unsur ini yang menjawab sebanyak 47% mengatakan penanganan dalam pengaduan sudah baik dan yang mengatakan pengaduan pengguna layanan masih buruk menjawab sebanyak 8%. Berikut grafik kompetensi petugas pelayanan :

Gambar 12. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Survey Pelayanan Publik atas layanan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan Kinerja yang BAIK. Nilai IKM Untuk Layanan untuk Dinas PUPR Sulsel menunjukkan skor 65,55 Poin. Dalam unsur layanan terdapat tiga unsur layanan yang mendapatkan kinerja KURANG BAIK pada unsur Waktu pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan dan selebihnya mendapatkan kinerja BAIK. Dari 9 unsur layanan yang relatif tinggi adalah Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan Skor 71,25, sedangkan unsur layanan yang relatif rendah adalah dengan skor 62,00 yaitu pada unsur waktu Pelayanan.

Tabel 2. Rata-rata nilai kepuasan terhadap unit layanan PUPR Sulsel

No.	Unsur Layanan	Jumlah Nilai Perunsur	Nilai Rata-rata	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	260	2.68	0.29
2	kemudahan prosedur/alur pelayanan	264	2.72	0.30
3	Waktu pelayanan	241	2.48	0.27
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	257	2.65	0.29

5	Kesesuaian Jenis layanan	257	2.65	0.29
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	254	2.62	0.29
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	276	2.85	0.31
8	Kualitas sarana dan prasarana	242	2.49	0.27
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	239	2.46	0.11
Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan				2.42

Tabel 3. IKM, nilai mutu dan kinerja Unit Rata-rata nilai kepuasan terhadap unit layanan PUPR Sulsel

No.	Unsur Layanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	2.68	67.00	C	Kurang Baik
2	kemudahan prosedur/alur pelayanan	2.72	68.00	D	Tidak Baik
3	Waktu pelayanan	2.48	62.00	D	Tidak Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2.65	66.25	C	Kurang Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	2.65	66.25	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	2.62	65.50	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	2.85	71.25	C	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	2.49	62.25	D	Tidak Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2.46	61.50	D	Tidak Baik
IKM, Nilai Mutu dan Kinerja		2.62	65.55	C	Kurang Baik

BAB 4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Dari hasil pelaksanaan survey Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai Berikut:

- Hasil Pelaksanaan survey Pelayanan Publik dari Instansi Pekerjaan Umum dan Tata Ruang layanan diperoleh nilai SKM sebesar 65.55 Poin dengan Predikat KURANG BAIK.
- Dari 9 Unsur kerja, ada 4 Unsur mendapatkan kinerja TIDAK BAIK pada unsur kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan dan selebihnya mendapatkan kinerja KURANG BAIK.

4.2. Rekomendasi

Dari hasil pelaksanaan survey Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai Berikut:

- Secara Umum tingkat kepuasan terhadap layanan public yang diberikan oleh 9 unit kerja berada pada tingkatan KURANG BAIK, oleh karena itu perlu meningkatkan layanan untuk mencapai tingkatan yang optimal atau Sangat Baik.
- Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang perlu memberikan Perhatian Khusus kepada Unit kerja.
- Upaya Peningkatan kualitas Sumber daya manusia terutama yang terkait langsung dengan pemberi layanan, perlu terus dilakukan secara berkala, baik

diklat maupun pembinaan oleh pimpinan instansi unit kerja. Bersamaan dengan upaya peningkatan sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan juga, baik kualitas maupun kuantitas.

- Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian layanan, maka seluruh instansi unit kerja perlu menjelaskan dan adanya SOP yang jelas dalam setiap Instansi Unit Kerja.
- Untuk Memastikan terjadinya peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan, maka survey semacam ini perlu dilakukan secara berkala, minimal sekali setahun, agar Instansi Unit Layanan dapat melakukan perbaikan layanan sesuai dengan penilaian dan kebutuhan.



ՐԶԻՐԱՐԱՐ

