



LAPORAN AKHIR



**Survey Kepuasan Masyarakat
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
(Dinas PUPR)
Provinsi Sumatera Barat**

PADANG, 2020

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu institusi pemerintahan Provinsi Sumatera Barat yang bertugas menyelenggarakan roda pemerintahan dengan seluruh elemen aparaturnya, bekerja dalam sebuah sistem tata pemerintahan yang diatur sedemikian rupa agar mencapai target utama pembangunan yaitu kesejahteraan masyarakat dan kewibawaan bangsa. Selain itu, sebagai aparatur negara maka menjadi tanggung jawab bagi pemerintah untuk memberikan pelayan prima kepada masyarakat

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Barat berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat nomor 53 tahun 2017, bahwa:

- (1) Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
- (2) Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas mempunyai fungsi :
 - a. **perumusan kebijakan teknis** Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
 - b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan **pelayanan umum** Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
 - c. **pembinaan dan fasilitasi** Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, lingkup provinsi dan kabupaten/kota;
 - d. pelaksanaan **kesekretariatan** dinas;
 - e. pelaksanaan tugas di bidang Keciaptakaryaan, Pelaksanaan Jalan serta bidang Penataan Ruang;
 - f. pemantauan, evaluasi dan **pelaporan** di bidang Keciaptakaryaan, Pelaksanaan Jalan serta bidang Penataan Ruang; dan
 - g. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Tujuan dari SKM ini antara lain :

- Melaksanakan sistem pelaporan dan pencatatan indeks kepuasan masyarakat
- Mengetahui dan menganalisis, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Barat
- Menganalisis kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Barat kepada publik / masyarakat
- Mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Barat dengan Harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pemanfaat.

Didapatkannya evaluasi pelayanan sebagai tindak lanjut perbaikan

Manfaat :

Hasil survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan layanan publik
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan layanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran Kegiatan

1. Subjek yang menjadi tujuan utama adalah :
Kesekretariatan, Bidang Bina Marga, Bidang Tata Ruang, Bidang Cipta Karya, Bidang P2BG, Unit Pengujian Bagan, dan Unit Peralatan (ALKAL)
2. Responden dari survey meliputi :
Survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas PUPR Provinsi Sumatera Barat dilakukan terhadap Dinas-dinas Pekerjaan Umum di Kota dan Provinsi Sumatera Barat, Kontraktor dan Konsultan yang berdomisili di Sumatera Barat. Dinas PU

Kota/Kabupaten dan instansi vertikal yaitu sebanyak 38 lembaga, Kontraktor sebanyak 400 dan Konsultan sebanyak 166.

HASIL PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian Dinas PU Kota/Kabupaten dan Instansi Vertikal ;

Nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari Dinas PU Kota/Kabupaten dan Instansi Vertikal di Provinsi Sumatera Barat sebagaimana dapat dilihat pada Table 1 berikut:

Tabel 1
Penilaian Dinas PU Kota/Kabupaten

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,22	80,41
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,22	80,48
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,16	78,96
D	Biaya/ Tarif	3,69	92,15
E	Produk/ hasil layanan	3,21	80,26
F	Kompetensi pelaksana	3,18	79,61
G	Perilaku pelaksana	3,27	81,71
H	Sarana dan Prasarana	3,07	76,74
I	Penanganan Keluhan/ Saran	3,11	77,85
Jumlah Unsur Digunakan :		9	
Total Rata - Rata		3,24	80,91

Nilai Terbesar: 3.69 92.15 Sangat Baik Biaya / Tarif
 Nilai Terkecil : 3.07 76.74 Baik Sarana dan Prasarana

Penilaian yang didapatkan dari data yang telah dikumpulkan terhadap Dinas Kota/Kabupaten dan Instansi Vertikal, menunjukkan hasil yang “**Baik**”. Dimana rata – rata **3,24** dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **80,91**.

Penilaian Kontraktor

Nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari Kontraktor di Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada Table 2 berikut:

Tabel 2
Penilaian Kontraktor

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,08	76,91
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,08	76,88
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,09	77,26
D	Biaya/ Tarif	2,99	74,72
E	Produk/ hasil layanan	3,10	77,50
F	Kompetensi pelaksana	3,13	78,16
G	Perilaku pelaksana	3,27	81,71
H	Sarana dan Prasarana	3,09	77,19
I	Penanganan Keluhan/ Saran	3,09	77,14
Jumlah Unsur Digunakan :	9		
	Total	3,10	77,50

Nilai Terbesar: 3.27 81.71 Baik Perilaku Pelaksana
Nilai Terkecil : 2.99 74.72 Kurang Baik Biaya / Tarif

Penilaian yang diberikan oleh kontraktor terhadap PUPR Sumatera Barat menunjukkan nilai rata – rata **3.10** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **77.50**, maka pelayanan yang diberikan Dinas PUPR Sumatera Barat tergolong “**Baik**”.

Penilaian Konsultan

Nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari Konsultan di Provinsi Sumatera Barat disajikan pada Tabel 3 berikut:

Table 3
Penilaian Konsultan

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3.04	75.94
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3.01	75.15
C	Waktu penyelesaian pelayanan	2.96	74.02
D	Biaya/ Tarif	2.98	74.46
E	Produk/ hasil layanan	3.04	75.94
F	Kompetensi pelaksana	3.02	75.56
G	Perilaku pelaksana	3.00	75.10
H	Sarana dan Prasarana	2.99	74.82
I	Penanganan Keluhan/ Saran	2.99	74.87
Jumlah Unsur Digunakan :	9		
Total		3.00	75.09

Nilai Terbesar: 3.04 75.94 Kurang Baik Produk/ hasil layanan
Nilai Terkecil : 2.96 74.02 Kurang Baik Waktu penyelesaian pelayanan

Penilaian yang diberikan oleh konsultan terhadap PUPR Sumatera Barat menunjukkan nilai rata – rata **3.00** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **75.09**, maka pelayanan Dinas PUPR Sumatera Barat tergolong “Kurang Baik”.

Penilaian Kompilasi

Nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas PUPR Sumatera Barat dari keseluruhan lembaga masyarakat yang berhubungan dengan Dinas di Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4
Penilaian Kombinasi

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,08	76,99
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,07	76,67
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,05	76,18
D	Biaya/ Tarif	3,08	77,08
E	Produk/ hasil layanan	3,09	77,24
F	Kompetensi pelaksana	3,09	77,29
G	Perilaku pelaksana	3,10	77,61
H	Sarana dan Prasarana	3,05	76,15
I	Penanganan Keluhan/ Saran	3,05	76,30
Jumlah Unsur Digunakan :	9		
Total		3,07	76,83

Nilai Terbesar: 3.10 77.61 Baik Perilaku Pelaksana
 Nilai Terkecil : 3.05 76.15 Kurang Baik Sarana dan Prasarana,
 Waktu penyelesaian pelayanan
 dan Penanganan Keluhan

Penilaian yang didapatkan secara keseluruhan (gabungan) untuk Dinas PU Kota/Kabupaten, Kontraktor dan Konsultan terhadap PUPR Sumatera Barat menunjukkan nilai rata – rata **3,07** dengan nilai index kepuasan masyarakat (IKM) **76,83**, maka pelayanan Dinas PUPR Sumatera Barat tergolong **“Baik”**.

2.5 Masukkan dari Responden

Masukkan cukup banyak dari pihak pemerintahan di Kabupaten dan Kota. Hal ini menggambarkan keterbukaan untuk meningkatkan usaha terhadap layanan yang diberikan Dinas PUPR selama ini dan menginginkan adanya perbaikan seperti yang mereka harapkan. Berikut adalah saran-saran dan masukan dari Responden yang berasal di dinas Kota dan Kabupaten :

1. Perawatan jalan provinsi di sekitar wilayah Kabupaten Tanah Datar mesti diperhatikan, jalan nasional di tanjung mutiara dan lembah anai terlalu rendah, provinsi harus menetapkan rencana kerja untuk jalan provinsi
2. Agar meningkatkan pelayanan pada masyarakat ke depannya (masukan ini bersifat umum dan tidak spesifik pada elemen tertentu)
3. Biasanya ke provinsi urusannya ke bidang masing-masing (masukkan ini dapat diartikan kurangnya koordinasi baik pada Dinas responden sendiri maupun di dinas lainnya).
4. Dalam melakukan pelayanan agar ditingkatkan kesopanan dan keramahan supaya masyarakat merasa nyaman dan terlayani dengan baik serta lebih meningkatkan sarana prasarana agar hasil pekerjaan lebih berkualitas.
5. Agar tetap mempertahankan pelayanan dan kualitas (menunjukkan kepuasan dalam hal pelayanan selama ini).
6. Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang lebih baik untuk menunjang kegiatan pelayanan publik.
7. Diberikan lift dan elevator pada Gedung PUPR Sumatera Barat.
8. Fasilitas ruang tunggu agar disediakan secara representatif bagi tamu yang datang.
9. Pelayanan lebih ditingkatkan dan informasi ke daerah lebih dipercepat.

PENUTUP

Demikian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas PUPR Provinsi Sumatera Barat ini dibuat. Segala informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Dinas PUPR ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dinilai sehingga menggambarkan antara harapan dan kebutuhannya

masyarakat terhadap Keberadaan Dinas PUPR dan Layanan yang diberikannya, untuk terus meningkatkan layanan dan kebaikan di masa yang akan datang.