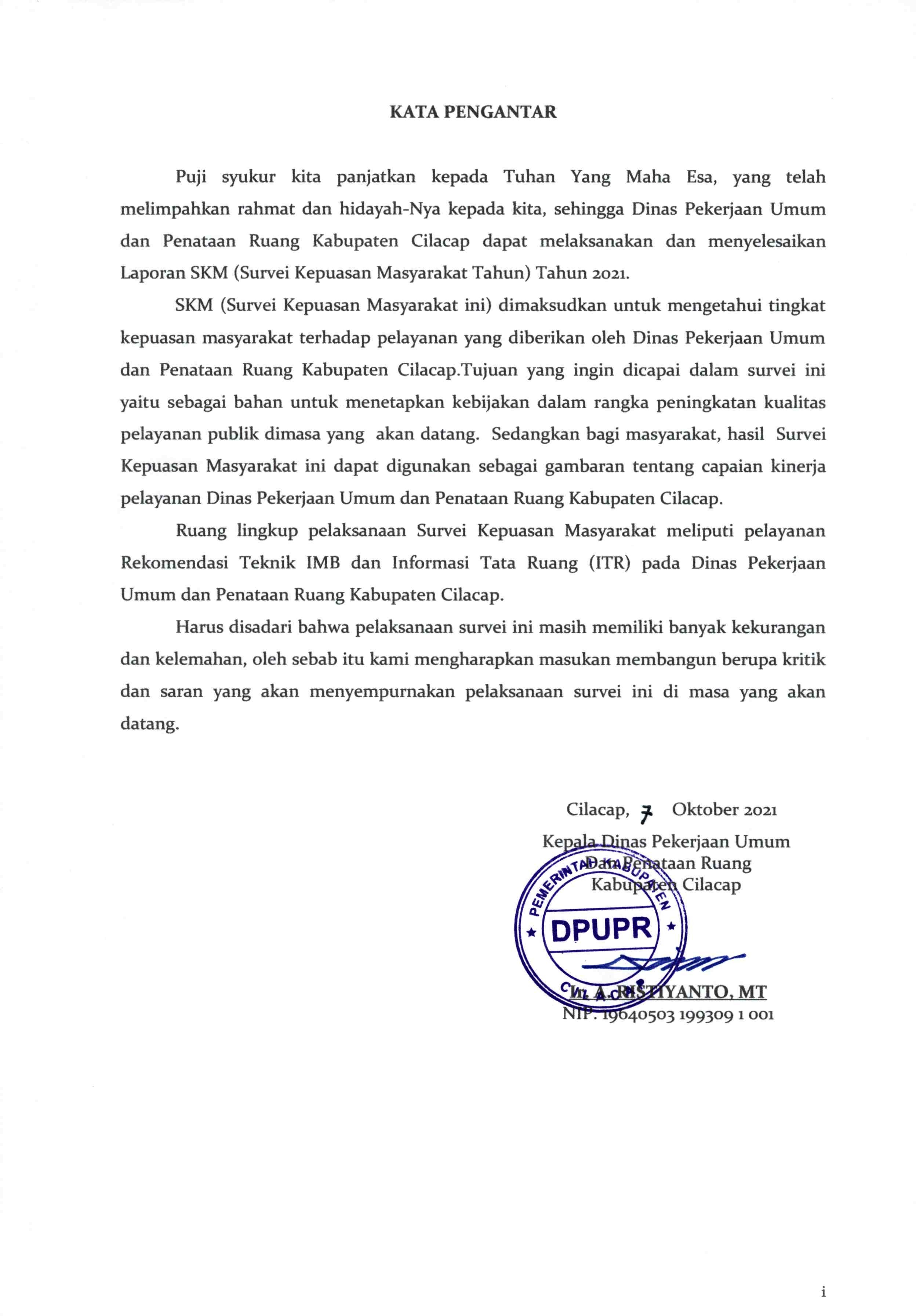
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN CILACAP

LAPORAN HASIL SKM

(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT) DPUPR KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021



# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ).

IKM adalah data dan 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap.

## Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap kinerja unit pelayanan publik dan bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di suatu unit kerja serta melakukan perbaikan pada unit kerja yang dinilai.

## Sasaran

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

## Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

* 1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

* 1. Partisipatif

Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

* 1. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

* 1. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

* 1. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

* 1. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## Ruang Lingkup Survei IKM

Survei IKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap Tahun 2021 dilaksanakan terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap nomor 060/1571/17 tanggal 17 Juni Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap, yaitu:

* 1. Informasi Tata Ruang (ITR)
  2. Rekomendasi Teknik IMB (Ijin Mendirikan Bangunan)

## Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

* 1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap;
  5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah /Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
  6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

# BAB II PELAKSANAAN SURVEY

## Gambaran Umum Pelayanan Publik DPUPR Kabupaten Cilacap

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap dapat digambarkan sebagai berikut :

## Kebijakan

Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik melalui :

* + 1. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
    2. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
    3. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
    4. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 201 Tahun 2019 tanggal 2 Desember 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap
    5. Keputusan Bupati Cilacap Nomor 060/48/10/ Tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan LAPOR SP4N Kabupaten Cilacap

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik melalui :

* + - 1. Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap Nomor 060/1571/17 Tahun 2019 tanggal 17 Juni 2019 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap
      2. Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap Nomor 650/1982/17 Tahun 2017 tanggal 10 Juli 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Surat Informasi Tata Ruang
      3. Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap Nomor 800/1277/17 Tahun 2019 tanggal 14 Mei 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Rekomendasi Teknis

## Implementasi

* + 1. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja Kabupaten Cilacap wajib menetapkan Standar Pelayanan serta mempublikasikan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai Peraturan

Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap Nomor 060/1571/17 Tahun 2019 tanggal 17 Juni 2019 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap serta telah mempublikasikan dalam website Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap.

* + 1. Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelaksanaan pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, baik melalui :

* + - 1. LAPOR SP4N Layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website:[https://www.lapor.go.id](https://www.lapor.go.id/);
      2. Laporgub dan Laporbup (085-9008-2800)
      3. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap, yaitu :
         1. kotak/loket pengaduan;
         2. ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
         3. nomor telepon kantor;
         4. buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
         5. Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.
         6. Layanan pengaduan melalui website dpupr pada alamat <http://dpupr.cilacapkab.go.id/layanan-pengaduan-masyarakat/>

Khusus untuk pelaksanaan LAPOR SP4N, berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Cilacap, telah dilaksanakan semua Perangkat Daerah/ Unit Kerja di Kabupaten Cilacap dengan menetapkan data Pejabat Penghubung SP4N LAPOR melalui Surat Perintah Bupati Cilacap Nomor : 893.3/1383/ 10 Tanggal 14 Maret 2017 Tentang Penunjukan Pejabat Penghubung pada OPD Di Lingkungan Pemkab Cilacap serta perubahannya apabila terdapat Pejabat Penghubung yang mengalami mutasi jabatan.

## Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah

Perangkat Daerah di Kabupaten Cilacap dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kabupaten Cilacap, sedangkan Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap diatur dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 89 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan

Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 27 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 89 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Cilacap.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 89 tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Uraian Tugas Dinas Daerah Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor

27 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 89 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Cilacap ,Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan dibidang pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sub urusan bangunan gedung, penataan bangunan dan lingkungannya , jalan , jasa konstruksi dan penataan ruang yang menjadi kewenangan daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan dibidang bina marga, tata bangunan, tata ruang dan jasa konstruksi
2. Pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang bina marga, tata bangunan, tata ruang dan jasa konstruksi
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang bina marga, tata bangunan, tata ruang dan jasa konstruksi
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang bina marga, tata bangunan, tata ruang dan jasa konstruksi
5. Pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas
6. Pengendalian penyelenggaraan tugas UPTD
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

## Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan

* 1. **Visi**

Visi pembangunan Kabupaten Cilacap yang tertuang dalam RPJMD Tahun 2017-2022 yang merupakan penjabaran dari tahapan pembangunan periode ketiga RPJPD Kabupaten Cilacap Tahun 2005-2025 adalah sebagai berikut :

## “CILACAP SEMAKIN SEJAHTERA SECARA MERATA”

**“Bangga Mbangun Desa”**

Visi tersebut mengandung maksud bahwa Kabupaten Cilacap akan menjadi Kabupaten dengan masyarakat yang sejahtera dan pembangunan yang dilaksanakan merata di seluruh kecamatan. Pencapaian Visi diatas juga memperhatikan Bangga Mbangun Desa yang memiliki 4 (empat) pilar yaitu pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan sosial budaya.

***Sejahtera,*** mengandung arti bahwa dalam lima tahun ke depan masyarakat Kabupaten Cilacap akan semakin meningkat kesejahteraannya dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar urusan pemerintahan maupun sarana dan prasarana penunjang lainnya. Peningkatan kesejahteraan masyarakat memperhatikan aspek lingkungan hidup. Kesejahteraan ini dapat ditunjukkan melalui peningkatan nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Indeks Pembangunan Gender (IPG), penurunan angka kemiskinan, peningkatan pertumbuhan ekonomi dan tingkat pengangguran terbuka.

**Merata,** mengandung arti bahwa pembangunan di Kabupaten Cilacap dapat dirasakan oleh semua masyarakat dan semua wilayah secara berkeadilan. Pembangunan yang merata dapat dilihat dari semakin rendahnya kesenjangan pendapatan antar penduduk dan semakin rendahnya kesenjangan antar wilayah. Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah sampai ke pelosok desa dan kecamatan yang menjangkau semua lapisan masyarakat.

**Bangga Mbangun Desa** merupakan strategi pembangunan dalam rangka mencapai cita-cita Bupati dan Wakil Bupati pada saat Kampanye “Ayo Kerja Mbangun Desa Menuju Cilacap Sejahtera”. Pengertian ayo kerja adalah suatu ajakan dan upaya yang sungguh sungguh, dengan mengerahkan seluruh daya, upaya, tenaga, fikiran dan aset dari semua komponen pemerintah daerah dan masyarakat Kabupaten Cilacap untuk melaksanakan pembangunan secara utuh (kafah) dan berkelanjutan menuju masyarakat yang sejahtera. Ayo Kerja Mbangun Desa menuju Cilacap Sejahtera menjadi dasar dan landasan dalam mewujudkan ***Cilacap to be Singapore of Java.***

***Cilacap to be Singapore of Java*** merupakan konsep Kabupaten Cilacap menjadi pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa bagian Selatan dengan mengoptimalkan pengembangan kawasan industri terpadu, yang terhubung dengan fasilitas infrastruktur penunjang (Pelabuhan Tanjung Intan, jalan tol Ciamis-Cilacap-Jogjakarta, Pejagan-Cilacap, terkoneksi dengan jalur kereta api) dan di dukung dengan pengembangan pusat jasa dan perdagangan serta pengembangan kawasan wisata dengan menjaga kelestarian sumber daya alam dan daya dukung lingkungan yang optimal.

Cilacap to be Singapore of Java merupakan konsep pengembangan Kabupaten Cilacap jangka panjang, Rencana strategis jangka menengah Pemerintah Kabupaten Cilacap memfasilitasi kebijakan pemanfaatan ruang untuk mendukung konsep tersebut, salah satunya dengan melakukan revisi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Cilacap Tahun 2011-2031. Konsep Cilacap to be Singapore of Java bukan berarti Cilacap akan menjadi seperti Singapura dalam waktu 5 tahun kedepan, tetapi konsep ini lebih berorientasi kepada pembangunan pondasi atau pijakan dasar yang disusun dalam masa 5 tahun RPJMD untuk menuju cita-cita tersebut.

## Misi

Untuk mewujudkan visi diatas maka dirumuskan 5 (lima) misi pembangunan daerah sebagai berikut:

## Misi 1. Meningkatkan layanan pendidikan dan kesehatan rohani dan jasmani, serta kesejahteraan sosial dan keluarga.

Pada Misi ini pemerintah Kabupaten Cilacap akan mencapai kondisi pendidikan yang berkualitas, derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik, penanganan PMKS sesuai standar pelayanan, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, peningkatan kesetaraan dan keadilan gender, peningkatan penataan desa dan pemanfataan dana desa, peningkatan kapasitas pemuda dan olahraga, peningkatan minat baca masyarakat serta peningkatan kualitas kebudayaan Kabupaten Cilacap.

**Misi 2 Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang profesional bersifat *entrepreneur* dan dinamis dengan mengedepankan prinsip *Good Governance dan Clean Government*.**

Pada misi ini pemerintah Kabupaten Cilacap akan mewujudkan prinsip-prinsip *good* governance dengan meningkatkan nilai akuntabilitas, mewujudkan perencanaan yang terukur dan sinergi dengan penganggaran, meningkatkan kualitas pelayanan publik (administrasi kependudukan catatan sipil, penanganan pertanahan, pelayanan kecamatan serta kelurahan), peningkatan kualitas Aparatur Sipil, peningkatan pemanfaatan persandian dalam komunikasi pemerintahan, dan peningkatan reformasi birokrasi, serta penggunaan teknologi informatika dalam mendukung transparansi dengan *e-goverment* (*e-planning, e-budgeting, e-sakip e- monitoring evaluasi*, dan *e-procurement*)

## Misi 3 Mewujudkan demokratisasi, stabilitas keamanan, ketertiban umum, ketentraman dan perlindungan *masyarakat*.

Pada misi ini Kabupaten Cilacap akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, peningkatan penegakkan peraturan daerah, peningkatan kenyamanan dan keamanan daerah, peningkatan wawasan kebangsaan, peningkatan penanganan bencana.

## Misi 4 Mengembangkan *perekonomian* yang bertumpu pada potensi lokal dan regional.

Pada misi ini Kabupaten Cilacap akan mengembangkan perekonomian berbasis potensi lokal dan ketahanan pangan dengan meningkatkan kualitas usaha mikro menjadi usaha kecil, meningkatkan kualitas koperasi, meningkatkan pelayanan perijinan, meningkatkan nilai investasi (penanaman modal), meningkatkan kualitas klaster-klaster industri dan meningkatkan sarana perdagangan. Serta pemanfaatan dan pemberdayaan potensi pariwisata, pertanian, peternakan dan perikanan. Pembangunan ekonomi yang berwawasan lingkungan.

## Misi 5 Mengembangkan dan membangun infrastruktur wilayah dengan memperhatikan aspek lingkungan hidup dalam pemanfaatan sumber daya alam secara berkelanjutan.

Pembangunan wilayah dimulai dengan kualitas infrastruktur yang baik (jalan, jembatan, permukiman, pertanahan dan sumber daya air), kualitas lingkungan yang memadai, pemanfaatan sumber daya alam yang berkelanjutan.

Pesan **mendasar** visi yang dijabarkan dalam misi-misi pembangunan Kabupaten Cilacap dalam waktu lima tahun kedepan adalah untuk membuat masyarakat semakin sejahtera. Karena itulah, dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi diperlukan semangat baru dalam pelaksanaan pembangunan yang berlandaskan nilai dasar bangsa Indonesia dan masyarakat Kabupaten Cilacap khususnya, yakni pembangunan merata dengan semangat:

## “Bangga Mbangun Desa”

Makna **Bangga Mbangun Desa** yang terdiri dari 4 (empat) pilar meliputi Pendidikan; Kesehatan; Ekonomi; dan Lingkungan Sosial Budaya sebagaimana tertuang dalam **Peraturan Bupati nomor 76 tahun 2011 tentang Bangga Mbangun Desa** adalah :

1. Sebagai kebijakan dan strategi percepatan (akselerasi) pembangunan;
2. Pedoman bagi lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat di wilayah Kabupaten Cilacap secara terpadu dalam pelaksanaan pembangunan yang berorientasi perdesaan;
3. Sebagai pendorong semangat dalam pemberdayaan masyarakat untuk mewujudkan kemajuan desa menuju desa mandiri.
4. **Motto** : Cepat Tepat Ramah dan Santun
5. Maklumat / Janji Pelayanan :

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

## Pelaksanaan Pengumpulan Data

Dalam rangka pelaksanaan pengumpulan data, kami melalui pemberian kuesioner yang diisi oleh warga masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap, secara acak dari berbagai lapisan masyarakat sehingga jawaban yang kami dapat sangat bervariatif sehingga data yang kami olah adalah aspirasi masyarakat, adapun langkah- langkahnya sebagai berikut :

* 1. Perencanaan
  2. Persiapan
  3. Pelaksanaan
  4. Pengolahan data
  5. Pelaporan
  6. Tindak lanjut

## Pengolahan Data

Pengolahan data kuesioner survey kepuasan masyarakat yaitu per responden dan per unsur pelayanan kami rekap berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Kami olah lagi per pelayanan yang diisi oleh 10 responden untuk masing-masing pelayanan dan menghasilkan nilai akhir yang merupakan standar baku sejauh dalam menentukan nilai.

Teknik pengolahan data sebagai berikut:

* 1. Mengolah data responden
  2. Menginput data kuesioner
  3. Mendeskripsikan dan menginterpretasikan data
  4. Menganalisis tingkat kepuasan setiap jenis layanan
  5. Menganalisis tingkat kepuasan setiap unsur pelayanan
  6. Menganalisis kontribusi masing-masing unsur pada setiap jenis pelayanan
  7. Menganalisis karakteristik masing-masing jenis dan unsur pelayanan

## Pelaksanaan Kegiatan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, dengan berpedoman pada Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) yang telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah

Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, dengan tahapan sebagai berikut:

* 1. Menyusun instrumen survei;
  2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
  3. Menentukan responden;
  4. Melaksanakan survey melalui SISUKMA;
  5. Mengolah hasil survei;
  6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

## Variabel Survei

Penyusunan Indeks Kepasan Masyarakat ( IKM ) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, yaitu :

* 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

* 1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

* 1. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

* 1. 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.

* 1. 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

* 1. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

* 1. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

* 1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

* 1. 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).

## Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar (Jumlah unsur + 1) x 10 = jumlah responden (9 +1) x 10 = 100 responden.

## Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka *(face to face interviews)* atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik dengan jumlah minimal 100 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Bulan Januari – September 2021 melalui SISUKMA.

Teknik kuesioner dapat melalui :

* 1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
  2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  3. Kuesioner elektronik (e-survei) dengan Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
  4. Diskusi kelompok terfokus;
  5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

## Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

* 1. tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1 dengan gambar emotion ;



;

* 1. kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2 dengan gambar emotion
  2. sesuai, diberi nilai 3 dengan gambar emotion  ;
  3. sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4 dengan gambar emotion .

## Pengolahan Dan Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

* 1. Pengukuran Skala Likert
     1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

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

Jumlah Bobot

1

Bobot nilai rata–rata tertimbang =

=

= N

Jumlah Unsur X

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Jumlah Bobot

1

Bobot nilai rata–rata tertimbang =

=

= 0,11

Jumlah Unsur 9

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

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur SKM = x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25

– 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:



SKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

* + - 1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
      2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.
  1. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

* + 1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

* + 1. Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (U9);

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

1. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

* + 1. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan

terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN  (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN  (y) |
| **1** | **1,00 – 2,5996** | **25,00 – 64,99** | **D** | **Tidak baik** |
| **2** | **2,60 – 3,064** | **65,00 – 76,60** | **C** | **Kurang baik** |
| **3** | **3,0644 – 3,532** | **76,61 – 88,30** | **B** | **Baik** |
| **4** | **3,5324 – 4,00** | **88,31 – 100,00** | **A** | **Sangat baik** |

## Penyusunan Laporan

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

* 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Unsur SKM | Nilai Unsur SKM |
| 1. | Persyaratan | a |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | b |
| 3. | Waktu Penyelesaian | c |
| 4. | Biaya/Tarif | d |
| 5. | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | e |
| 6. | Kompetensi pelaksana | f |
| 7. | Perilaku pelaksana | g |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | h |
| 9. | Sarana dan Prasarana | i |

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11)+ (e x 0,11) + (f x 0,11)

+ (g x 0,11) + (hx 0,11)+ (i x 0,11) = Nilai Indeks (X)

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X 25 = y
2. Mutu pelayanan
3. Kinerja unit pelayanan
   1. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

# BAB III ANALISIS

## Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap merupakan nilai rata-rata IKM layanan di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dengan jumlah responden 184 orang pada 2 (dua) layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan atau sesama pegawai pada saat yang bersangkutan sedang berkonsultasi/pendampingan maupun memerlukan pelayanan lain. Hasil survei IKM juga dapat dilakukan dengan cara meminta masyarakat ataupun Pegawai dari perangkat daerah lain yang sedang memerlukan pelayanan untuk mengisi kuesioner yang selanjutnya ditabulasi guna mendapatkan nilai IKM karena keterbatasan sarana dan prasarana, sesuai dengan tabel sebagai berikut :

## Tabel 3.1

Jumlah Responden, Layanan, Nilai dan Peringkat IKM Tahun 2021 serta Nilai IKM Tahun 2021 pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA** | **JML RESPONDEN** | **JML LAYANAN** | **NRR** | **NILAI IKM 2021** | **PERINGKAT 2021** | **NILAI IKM 2020** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  | **DINAS** |  |  |  |  |  |  |
| 1 | PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG | 184 | 2 | 3,60 | 90,04 | A | 80,84 |

## Nilai Per Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap dapat ditampilkan sebagai berikut :

## Tabel 3.2

Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA** | **NILAI UNSUR PELAYANAN** | | | | | | | | | **NRR** | **NILAI IKM 2021** |
| **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|  | **DINAS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG | 3,57 | 3,53 | 3,47 | 3,77 | 3,70 | 3,60 | 3,62 | 3,56 | 3,59 | 3,60 | 90,04 |

## Penjelasan unsur :

|  |  |
| --- | --- |
| No. | UNSUR PELAYANAN |
| 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 dan Masukan |
| U9 | Sarana dan prasarana |

1. **Analisis Hasil IKM**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap Tahun 2021 sesuai tabel berikut :

## Tabel 3.3

Hasil IKM per unsur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Unsur Pelayanan** | **NRR** |
| 1. | Persyaratan | 3,57 |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,53 |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 3,47 |
| 4. | Biaya/Tarif | 3,77 |
| 5. | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | 3,70 |
| 6. | Kompetensi pelaksana | 3,60 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 7. | Perilaku pelaksana | 3,62 |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,56 |
| 9. | Sarana dan Prasarana | 3,59 |
|  | Rata-rata | **3,60** |
|  | Nilai IKM | **90,04** |

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap sebesar 90,04 banyak mengalami peningkatan dari nilai IKM Tahun 2020 (80,84). Kategorisasi Mutu Pelayanan “A” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Biaya/Tarif” (3,77) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Waktu dan Penyelesaian” (3,47).

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,60.) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

* 1. Persyaratan (3,57)
  2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,53)
  3. Waktu Penyelesaian (3,47)
  4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,56)
  5. Sarana dan Prasarana (3,59)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata- rata semua unsur (3,60) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

## Tabel 3.4

Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM dibawah rata – rata pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Unsur Pelayanan** | **NRR** | **Penjelasan** |
| 1 | Persyaratan | 3,57 | Persyaratan untuk mendapatkan layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap sesuai ketentuan yang berlaku, tetapi perlu adanya peningkatan pemahaman dan pengertian para pengguna layanan. |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,53 | Untuk kelancaran Pelayanan, Pengguna harus memahami Sistem Mekanisme dan Prosedur yang harus ditempuh, perlu adanya peningkatan pemahaman dan pengertian  dari pengguna layanan |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,47 | Dengan adanya pandemi Covid-19 sangat |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | mempengaruhi pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap, dikarenakan perubahan sistem kerja sehingga diperlukan  penyesuaian. |
| 4 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,56 | Perlu adanya ketersediaan pengaduan, saran dan masukan dari para pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap. |
| 5 | Sarana dan Prasarana | 3,59 | Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik, belum maksimal dan masih membutuhkan tambahan sarana dan  prasarana. |

## Tabel 3.5

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM pada

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu (Bulan) | | | | Penanggung Jawab |
| I | II | III | IV |
| 1 | Persyaratan | Peningkatan Ketersediaan informasi mengenai persyaratan yang yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan melalui penjelasan langsung oleh petugas maupun menggunakan sarana  / media cetak dan  elektronik | √ | √ | √ | √ | * Bidang Tata Bangunan * Bidang Tata Ruang |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Peningkatan Ketersediaan informasi mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang harus ditempuh untuk mendapatkan layanan melalui penjelasan langsung oleh petugas maupun menggunakan sarana / media cetak  dan elektronik | √ | √ | √ | √ | * Bidang Tata Bangunan * Bidang Tata Ruang |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu (Bulan) | | | | Penanggung Jawab |
| I | II | III | IV |
| 3 | Waktu penyelesaian | Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui bimbingan oleh pimpinan, sehingga meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas.  Pelayanan online pada informasi Tata Ruang | √ | √ | √ | √ | * Bidang Tata Bangunan * Bidang Tata Ruang |
| 4 | Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan | Meningkatkan ketersediaan informasi tentang pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan | √ | √ | √ | √ | - Subag Umum dan Kepegawa  ian |
| 5 | Sarana dan Prasarana | Peningkatan Sarana dan Prasarana melalui Rehabilitasi Gedung Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | √ | √ | √ | √ | * Bidang Tata Bangunan * Subag Umum dan Kepegawa   ian |

## BAB IV PENUTUP

1. **Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

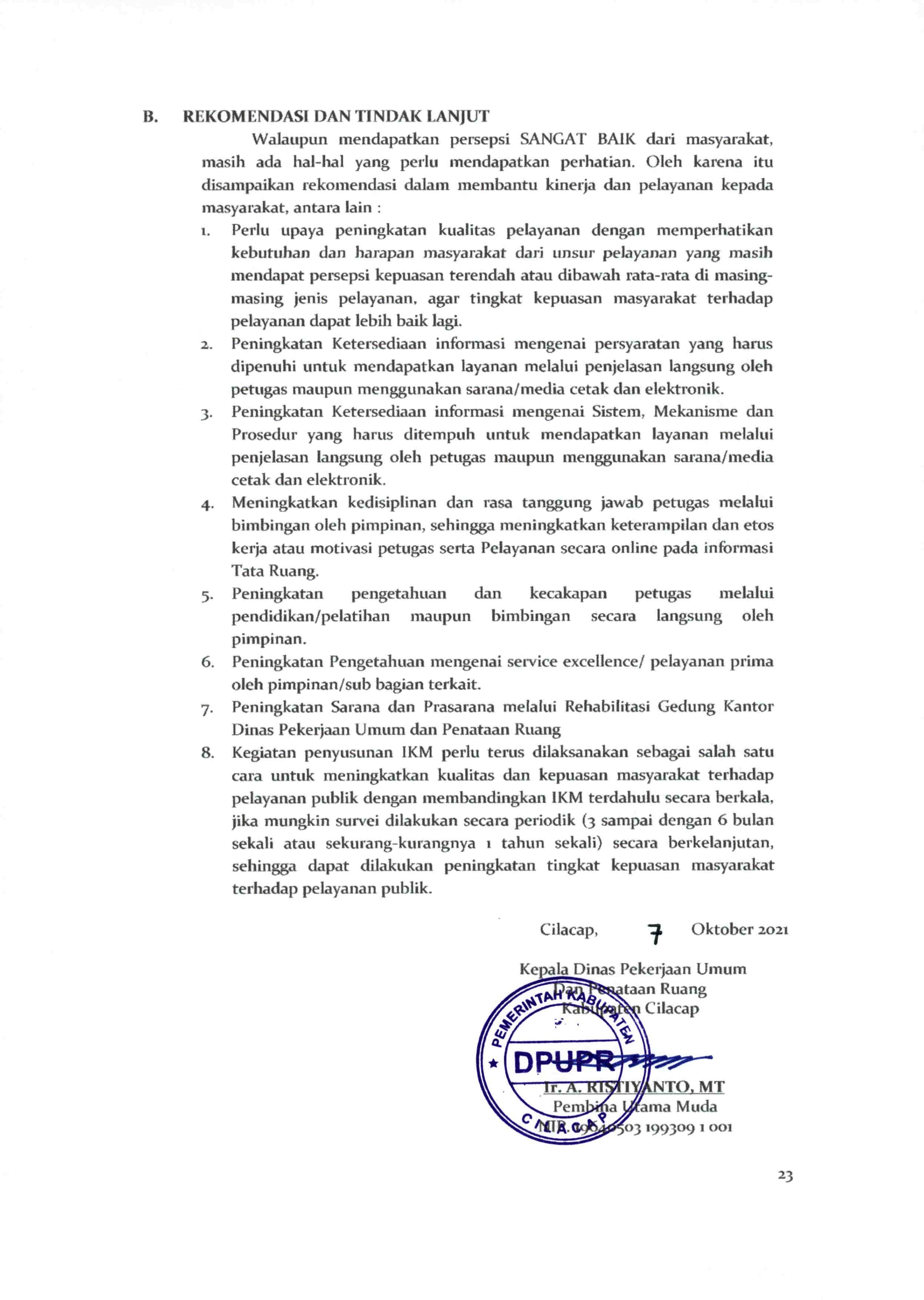
Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

* 1. Survei IKM Tahun 2021 dilaksanakan pada 2 (Dua) layanan yang telah ditetapkan dengan SK Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kabupaten Cilacap Nomor 060/1571/17 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap.
  2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat OPD/Unit Kerja Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) adalah (90,04) Peringkat Baik dengan jumlah responden 184 orang pada 2 (dua) layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan atau sesama pegawai pada saat yang bersangkutan sedang berkonsultasi/pendampingan maupun memerlukan pelayanan lain.

Hasil survei IKM juga dapat dilakukan dengan cara meminta masyarakat ataupun Pegawai dari perangkat daerah lain yang sedang memerlukan pelayanan untuk mengisi kuesioner yang selanjutnya ditabulasi guna mendapatkan nilai IKM karena keterbatasan sarana dan prasarana.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, keseluruhan pelayanan masuk dalam kategori SANGAT BAIK.

* 1. Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Cilacap sebesar 90,04, meningkat dari nilai IKM Tahun 2020 (80,84) dengan kategorisasi Mutu Pelayanan “A” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Biaya/Tarif” dengan angka yang sama (3,77) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Waktu penyelesaian” (3,47). Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,59) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :
     1. Persyaratan (3,57)
     2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,53)
     3. Waktu Penyelesaian (3,47)
     4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,56)
     5. Sarana dan Prasarana (3,59)



## HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN CILACAP

**MELALUI APLIKASI SISUKMA TAHUN 2021**

