



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2025

DINAS PEKERJAAN UMUM
SUMBER DAYA AIR DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI JAWA TENGAH

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
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)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15

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 Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah:

untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah.

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 Perangkat Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat 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 (SKM) dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah melalui Unit Pelayanan Publik di Bidang dan Balai PSDA dilakukan dengan cara :

1. Menyampaikan lembar/link kuesioner kepada para pengguna layanan;
2. Menggunakan aplikasi survey pelayanan melalui website <https://pusdataru.jatengprov.go.id/ppid/Survey-Kepuasan-Layanan-Informasi-Publik.html>
3. Melalui aplikasi e-SKM yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui website <https://eskm.jatengprov.go.id/>

File hasil pengisian kuesioner kemudian dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah 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 pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan, antara lain:

No.	Unit Pelayanan Publik (UPP)	Lokasi Pelayanan	Jenis Pelayanan	Lokasi Pengumpulan Data
1.	Dinas PUSDATARU	Sekretariat dan Bidang PPT Dinas PUSDATARU Provinsi Jawa Tengah	Informasi Dan Data	Dinas PUSDATARU Provinsi Jawa Tengah
2.	Balai PSDA Bodri Kuto	Balai PSDA Bodri Kuto	- Data informasi hidrologi dan - Data Informasi Rekomendasi teknik bidang SDA	Balai PSDA Bodri Kuto

			<ul style="list-style-type: none"> - Data dan Informasi inventarisasi kejadian banjir - Data dan Informasi RTRW 	
3.	Balai PSDA Pemali Comal	Balai PSDA Pemali Comal	<ul style="list-style-type: none"> - Data dan informasi hidrologi - Data dan Informasi inventarisasi kejadian banjir - Data dan Informasi Rekomendasi Teknis Bidang Sumber Daya Air - Data dan informasi Ketersediaan Air Waduk 	Balai PSDA Pemali Comal
4.	Balai PSDA Serang Lusi Juana	Balai PSDA Serang Lusi Juana	<ul style="list-style-type: none"> - Data dan informasi hidrologi - Data Informasi Bendung dan Irigasi - Perizinan Sewa Aset - Data Penanganan Darurat Bencana 	Balai PSDA Serang Lusi Juana
5.	Balai PSDA Bengawan Solo	Balai PSDA Bengawan Solo	Pelayanan Izin Tanah dan / Bangunan Pengairan	Balai PSDA Bengawan Solo
6.	Balai PSDA Probolo	Balai PSDA Probolo	Data dan informasi hidrologi	Balai PSDA Probolo
7.	Balai PSDA Serayu Citanduy	Balai PSDA Serayu Citanduy	<ul style="list-style-type: none"> - Data dan informasi Sumber Daya Air - Pemanfaatan Aset Sumber Daya Air 	Balai PSDA Serayu Citanduy

Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasil dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau dengan HP penggunaan melalui aplikasi e-SKM dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 2 Mei sampai dengan 13 Juni 2025;
- b. Pengolahan kuesioner pada minggu ketiga bulan Juni 2025;
- c. Laporan Hasil SKM tanggal 23 Juni 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 Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 280 orang. 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 162 orang, yang didapat dari penerima layanan di Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah dan 6 Balai PSDA Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 280 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	40	14,29
2	SLTP	32	11,43
3	SLTA	118	42,14
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	8	2,86
5	Sarjana (S-1)	74	26,43
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	8	2,86
TOTAL		280	100,00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	28	10,00
2	Pensiunan	9	3,21
3	Pegawai Swasta	54	19,29
4	Wiraswasta	67	23,93
5	Buruh (Tani/Bangunan)	14	5,00
6	Pelajar/Mahasiswa	40	14,29
7	Tidak Bekerja	8	2,86
8	Lainya	32	11,43
9	Petani	28	10,00
TOTAL		280	100,00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	217	77,50
2	Perempuan	63	22,50
TOTAL		280	100,00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Reentang Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah	4	1,43
2	18 s/d 27 Tahun	41	14,64
3	28 s/d 37 Tahun	42	15,00
4	38 s/d 47 Tahun	48	17,14
5	48 s/d 57 Tahun	75	26,79
6	58 Tahun Keatas	70	25,00
TOTAL		280	100,00

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah diisi responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut:

3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Pelayanan)

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.25	81.25	B	Baik
2	Prosedur	3.25	81.25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.18	79.5	B	Baik
4	Biaya	3.38	84.5	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	81.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.34	83.5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.38	84.5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.29	82.25	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.25	81.25	B	Baik
JUMLAH		29.58	739.5		
NILAI IKM		3.29	82.25	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 280					

3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unit Pelayanan)

NO	Unit Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	BALAI PSDA BENGAWAN SOLO	3.16	79	B	Baik
2	BALAI PSDA BODRI KUTO	3.28	82	B	Baik
3	BALAI PSDA PEMALI COMAL	3.5	87.5	B	Baik
4	BALAI PSDA PROBOLO	3.74	93.5	A	Sangat Baik
5	BALAI PSDA SERANG LUSI JUANA	3.36	84	B	Baik
6	BALAI PSDA SERAYU CITANDUY	3.5	87.5	B	Baik
7	SEKRETARIAT	3.81	95.25	A	Sangat Baik
JUMLAH		29.58	739.5		
NILAI IKM		3.29	82.25	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 280					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 79,5, selanjutnya unsur Persyaratan dengan nilai 81,25 adalah nilai terendah kedua dan unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan nilai 81,25 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 84,5 kedua adalah dari unsur Biaya dengan nilai 84,5 dan yang ketiga adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 83, 5.

Berdasarkan kuesioner SKM terdapat saran/masukan sebagai bahan pembahasan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

1. Ketika pemohon sudah mengirim formulir, email pemohon yang dicantumkan dikirimkan notifikasi konfirmasi bahwa permohonan dalam proses, seperti penggunaan fitur auto reply/auto responder.
2. Mengadakan pelatihan/sosialisasi hak akses informasi publik kepada masyarakat dan mahasiswa.
3. Berikan tanda untuk parkir motor dan untuk markanya bisa di perjelas.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data SKM terdapat beberapa unsur yang perlu untuk dilakukan perbaikan atau tindak lanjut yaitu :

1. Waktu pelayanan;
2. Persyaratan;
3. Dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel Daftar rencan tindak lajut hasil SKM Semester I Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Waktu pelayanan	Melakukan Pembaharuan alur pelayanan dan sosialisasi alur pelayanan		√	Kepala Dinas PUSDATARU Provinsi Jawa Tengah
2	Persyaratan	Publikasi Standar Pelayanan		√	Kepala Dinas PUSDATARU Provinsi Jawa Tengah
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Melakukan review dan revisi Standar Pelayanan		√	Kepala Dinas PUSDATARU Provinsi Jawa Tengah

BAB V

KESIMPULAN

Hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Periode Semester I Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas kategori Baik dengan nilai SKM 82,25.
2. Terdapat 3 (tiga) unsur yang memiliki penilaian kategori rendah dan perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan yaitu :
 - a. Waktu pelayanan;
 - b. Persyaratan;
 - c. Dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana.
3. Untuk unsur layanan dengan kategori nilai tertinggi yaitu :
 - a. Unsur Perilaku Pelaksana;
 - b. Unsur Biaya;
 - c. Dan unsur Kompetensi Pelaksana.

Semarang, 23 Juni 2025

Kepala Dinas Pekerjaan Umum
Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang
Provinsi Jawa Tengah



Henggar Budi Anggoro, S.T., M.T.
Pembina Utama Muda
NIP. 19710914 199703 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 7 kuesioner Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah yang meliputi seluruh layanan pada Dinas dan 6 Balai PSDA Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah, sebagai berikut

1. Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Balai PSDA Bengawan Solo
<https://eskm.jatengprov.go.id/skm/269>
2. Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Balai PSDA Bodri Kuto
<https://eskm.jatengprov.go.id/skm/268>
3. Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Balai PSDA Pemali Comal
<https://eskm.jatengprov.go.id/skm/617>
4. Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Balai PSDA Probolo
<https://eskm.jatengprov.go.id/skm/984>
5. Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Balai PSDA Serang Lusi Juana
<https://eskm.jatengprov.go.id/skm/777>
6. Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Balai PSDA Serayu Cintanduy
<https://eskm.jatengprov.go.id/skm/386>
7. Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah
<https://eskm.jatengprov.go.id/skm/805>

2. Hasil Pengolahan Data

ESKM

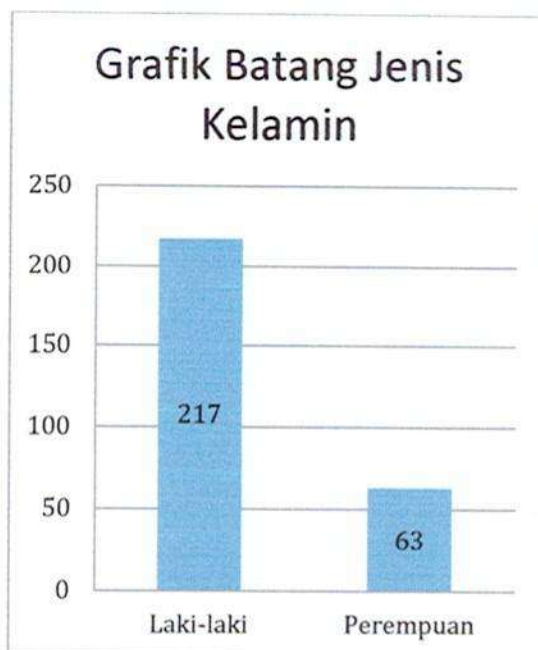
REKAP IKM - ESKM Provinsi Jawa Tengah

Di-jenis: 1. GURU/DA "ATU"

Periode: Semester 1 Th. 2024/2025 (Jumlah: 2024 x 10/30 Juni 2024)

No	Uraian Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Standar	Mutu Pelayanan	Uraian Kinerja
1	Integrasi	52%	81,2%	0	0%
2	Proteksi	77%	81,2%	0	0%
3	Waktu Pelayanan	11%	81,2%	0	0%
4	Daya	73%	81,2%	0	0%
5	Praktik Spesialis, Ilmu Keperawatan	52%	81,2%	0	0%
6	Keperawatan Medikal	73%	81,2%	0	0%
7	Perilaku Profesi	33%	81,2%	0	0%
8	Ukuran dan Kemampuan, Serah dan Menerima	20%	81,2%	0	0%
9	Keberhasilan Sertifikasi dan Profesional	32%	81,2%	0	0%
	Jumlah	49,3%	81,2%	0	0%
	Nilai IKM	32%	81,2%	0	0%

TABEL KARTESIUS



Grafik Batang Rentang Umur

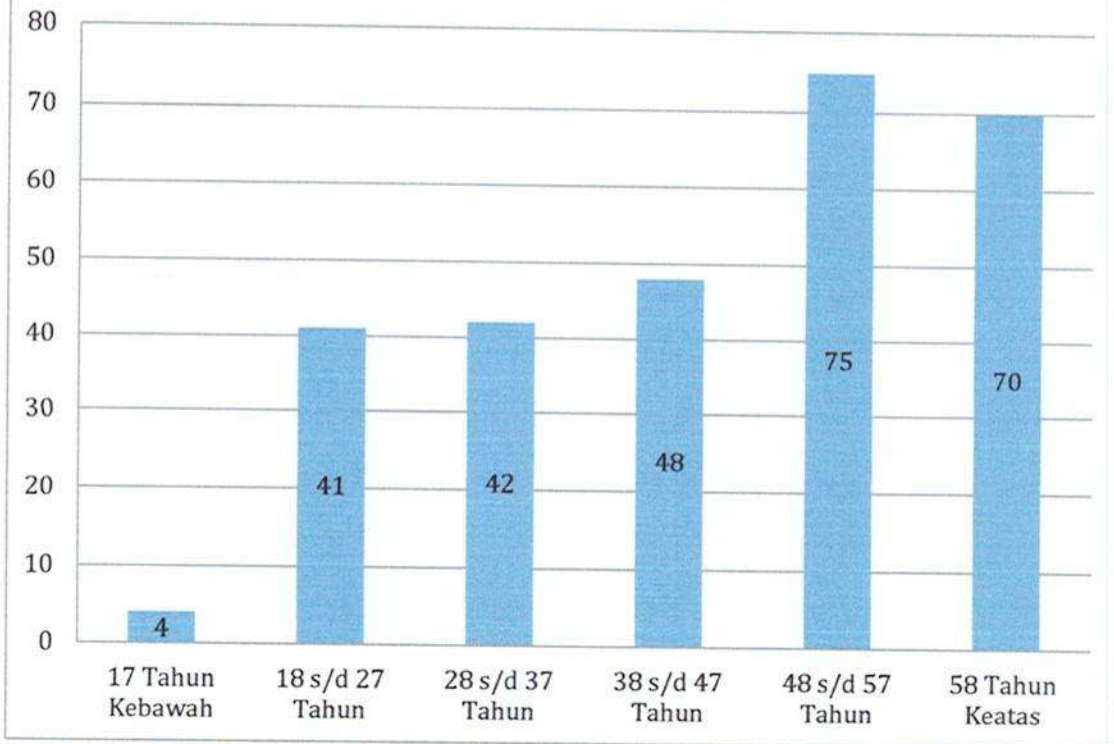
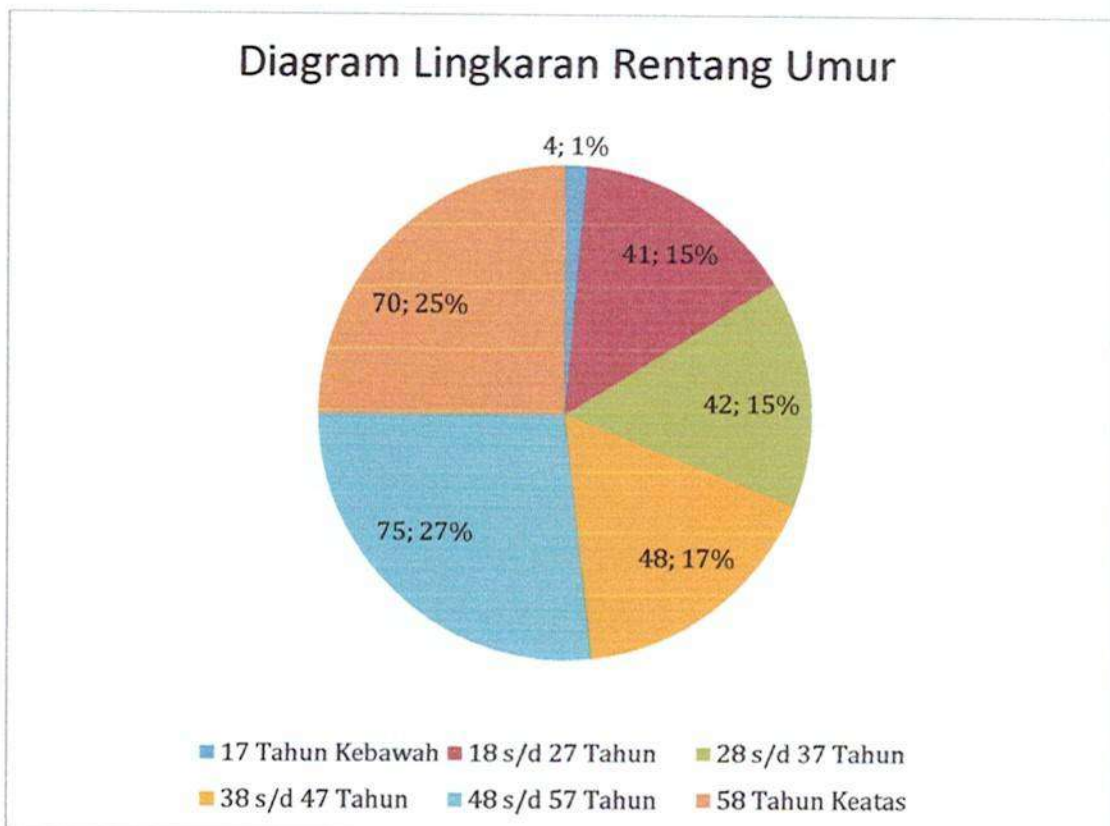
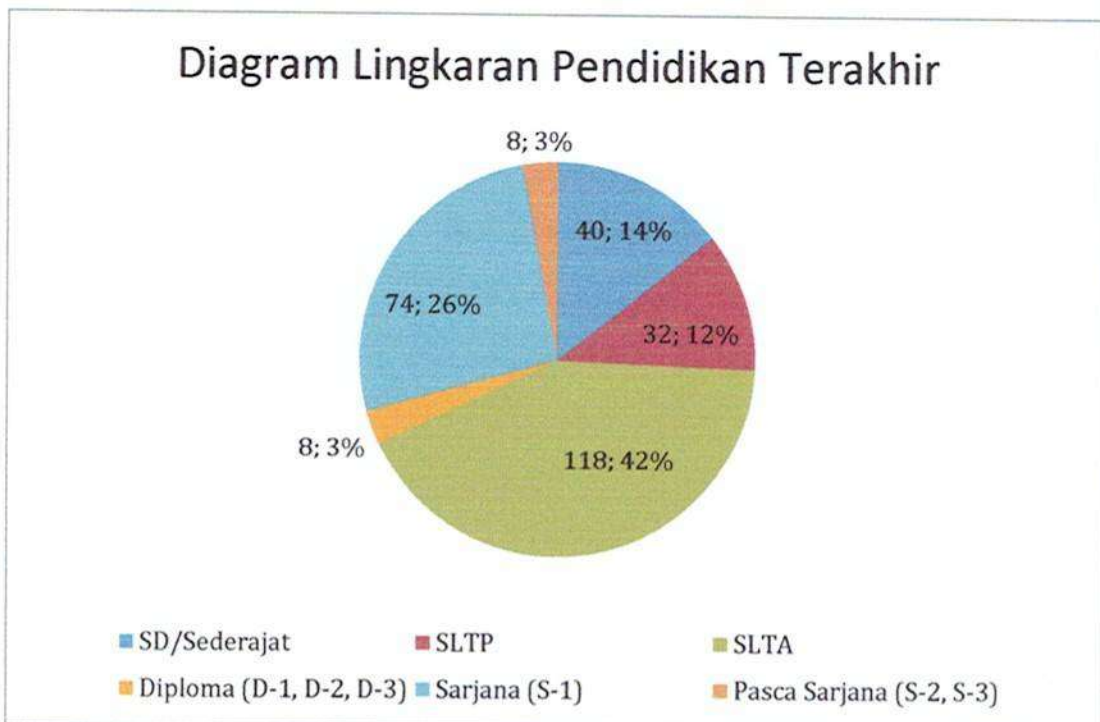
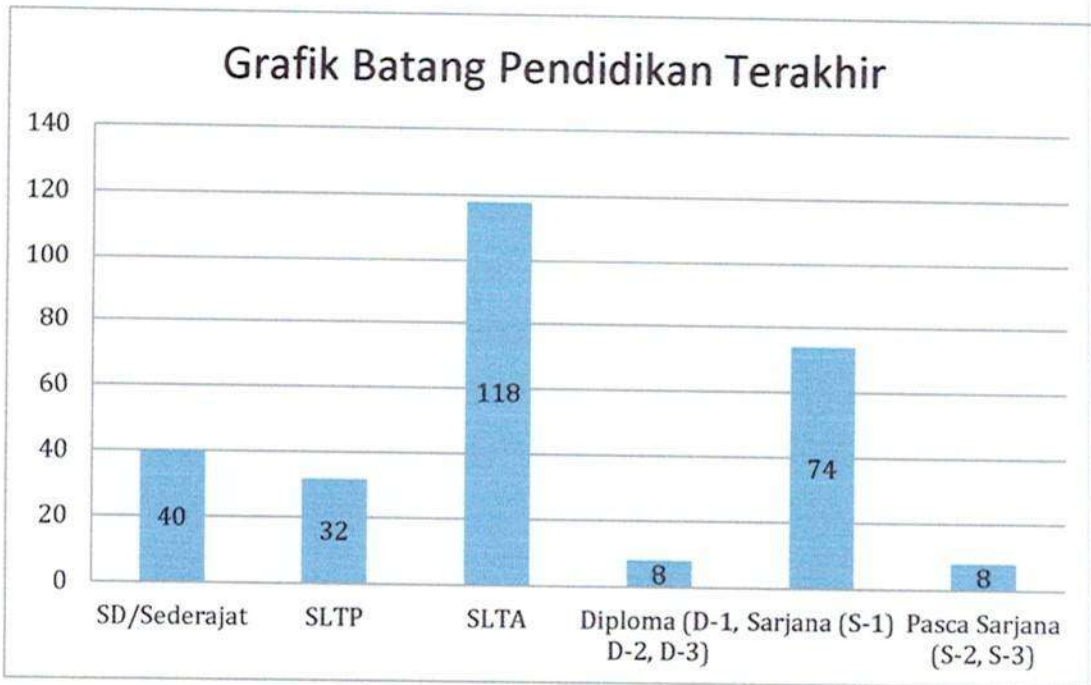


Diagram Lingkaran Rentang Umur





Grafik Batang Pekerjaan Responden

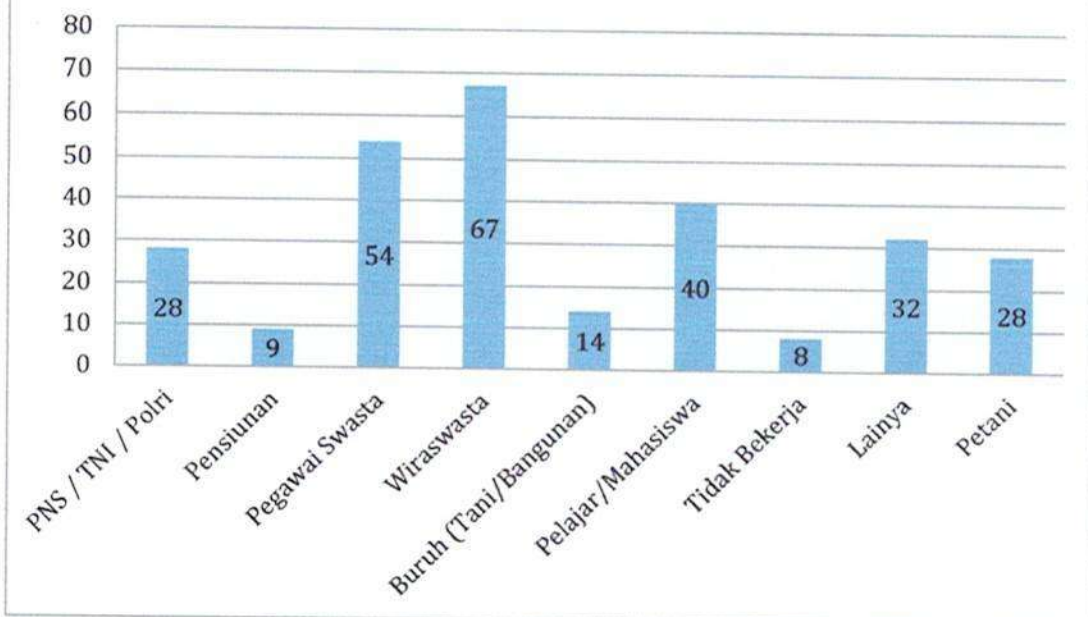


Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden

