BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era reformasi sekarang, tuntutan terhadap masalah efisiensi penyelenggaraan pemerintahan terutama yang berkaitan dengan fungsi pelayanan publik oleh pemerintah menjadi salah satu masalah utama, terutama dalam konteks *good governance*. Dalam rangka menciptakan *good governance* tersebut pemerintah meningkatkan fungsi pelayanan publik diseluruh sektor pelayanan, melalui penerapan pelayanan prima secara menyeluruh. Pelayanan publik dianggap prima apabila pelayanan tersebut memuaskan pelanggan, yaitu melebihi standar yang ditetapkan atau minimal sama dengan standar.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak diharapkan dapat memenuhi kualitas pelayanan yang memadai yang merupakan tolok ukur tehadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur kepada masyarakat. Untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak kepada masyarakat perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini akan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh suatu instansi, dalam rangka pengukuran kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak khususnya Tahun 2021, maka dilaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Semester 1 yang mana hasilnya akan menjadi acuan dalam perbaikan mutu pelayanan publik.

Adapun beberapa acuan yang dapat dijadikan pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan umum, maka Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan beberapa petunjuk :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

1. Tujuan Umum :

   Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak yang diberikan kepada masyarakat.

2. Tujuan Khusus :

   1) Sebagai evaluasi untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelnggaraan pelayanan publik;
   2) Untuk mengetahui 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) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik ;
   5) Sebagai evaluasi terhadap kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak Tahun 2022;
   6) Mengidentifikasi faktor-faktor ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak;
   7) Meminimalkan keluhan-keluhan masyarakat dalam menikmati pelayanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak;
   8) Sebagai bahan masukan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dimasa yang akan datang.

3. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

1. Bagi Masyarakat :

   Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan penilian terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dari Dinas PUPR Kota Pontianak dan mengungkapkan keinginan dan harapan mereka terhadap peningkatan pelayanan;

2. Bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak :

   Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan agar masyarakat puas dan dapat menikmati hasil pembangunan

dibidang infrastruktur jalan, jembatan, saluran/drainase, bangunan gedung, sanitasi, penataan ruang dan pertamanan kota Pontianak.

3. Bagi Pemerintah Kota Pontianak:

Sebagai bahan masukan untuk pengambilan kebijakan dimasa yang akan datang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khusunya di Bidang ke PUPR an.

C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat

Metode survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert, Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Dengan metode ini yang bersifat komprehensif, hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, hasil survey dapat pula dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dengan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat, jadwal pelaksanaan survei.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PUPR terdiri dari :

1) Pengarah
2) Pelaksana, terdiri dari :
   a. Ketua
   b. Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak 4 orang
   c. Sekretariat sebanyak 2 orang

Jadwal pelaksanaan dilaksanakan selama Bulan Juli 2022, yakni :

a. Persiapan selama 4 hari kerja;
b. Pelaksanaan pengumpulan data selama 6 hari kerja;
c. Pengolahan data selama 4 hari kerja;
d. Penyusunan dan pelaporan selama 6 hari kerja

BAB II

PENGERTIAN UMUM

A. Konsep Dasar Pelayanan

Ada beberapa pengertian umum yang dijadikan dasar untuk penyamaan persepsi mengeni Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit Pelayanan publik adalah Unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pbulik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
5. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
6. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Biaya pelayanan pbulik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan pbulik yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetpkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
8. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
9. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali;

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

    Menurut KEPMENPANRB RI Nomor : 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan azas-azas pelayanan umum adalah saebagai berikut :

    1. Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
    2. Akuntabilitas artinya dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    3. Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
    4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta massyarakat dalam penyelenggaraaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebuthan dan harapan masyarakat;
    5. Kesamaan hak artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
    6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu antara pemebri dan penerima pelayanan umum harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Sedangkan pola pelayanan umum diatur dan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam meberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keteranpilan yang dimiliki petugas dalam memebrikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat tehadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
13. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun prasarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. Kualitas/Mutu Pelayanan

Masyarakat sebagai pemakai jasa tentunya akan memilih penyedia jasa yang menawarkan jasa berkualitas yang diharapkan dapat memberikan kepuasan yang maksimal, jasa layanan yang diberikan memiliki kualitas yang tinggi atau tidak tergantung kepada penilaian konsumen/pemakai jasa atau masyarakat.

Adapun jasa yang berkualitas dapat dilihat dari lima dimensi penentu kualitas jasa yaitu : keandalan, ketanggapan, kepastian, empati dan bukti fisik.

C. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan, adapun alasan betapa pentingnya kita memperhatikan kepuasan masyarakat adalah bahwa :

1. Kepuasan masayarakat merupakan salah satu indikator mutu;
2. Persepsi mutu antara petugas dan masyarakat biasanya bias;
3. Kepuasan masyarakat mempengaruhi citra institusi;
4. Kepuasan masyarakat penting untuk kelangsungan institusi.

Sehingga mengukur kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan langkah maju dalam menilai proses pelayanan yang diberikan.

D. Pengukuran Kepuasan masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara sistemik agar pencapaian kualitas tersebut menjadi lebih mudah, murah, cepat, tepat, transparan, akuntable, tidak diskriminatif dan bebas KKN. Untuk itu perlu adanya perubahan dalam manajemen pemerintahan, dimana aparatur pemerintah diharapkan menjadi pelopor perubahan *(change master),* yang dimulai dari keterbukaaan kepada publik terhadap penilaian kinerja aparatur pemerintahan.

Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan menggunakan 3 sistem yakni Sistem keluhan dan saran, Survey Kepuasan masyarakat dan Ghost Shopping (Pembeli bayangan), akan tetapi dalam kepuasan masyarakat sistem yang kami gunakan adalah Sistem Survey Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat diukur secara langsung dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada masyarakat dan menandai tingkat kepuasan dan terhadap pelayanan jasa yang diberikan dengan kriteria, sangat tidak puas, tidak puas, biasa saja, puas, sangat puas (pelaporan kepuasan langsung).

Responden dapat ditanyai tentang bagaimana harapan mereka akan suatu hal dan bagaimana pengalaman mereka (analisis ketidak puasan). Responden dapat

mengurutkan berbagai elemen dalam pelayanan menurut tingkat kepentingan dan keberhasilan (peringkat kepentingan/kinerja). Hal ini dapat membantu untuk mengetahui apakah mereka kurang berhasil dalam hal yang penting dan berhasil dalam hal relatif yang tidak penting.

E. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

Indeks Survei kepuasan masyarakat merupakan suatu petunjuk yang memberikan gambaran sejauh mana nilai atau kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh suatu unit pelayanan kepada masyarakat,indeks kepuasan ini hendaknya dilakukan secara periodik disetiap unit pelayanan dalam rangka evaluasi kinerja, Dalam KEPMENPANRB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang prinsip-prinsip pelayanan pbulik adalah salah satu sayarat untuk mewujudkan pelayanan prima dalah keterbukaan terhadap penilaian masyarakat, yang dapat dilakukan melalui indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan hal tersebut maka dalam rangka evaluasi kinerja terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak setiap tahun melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

BAB III
ANALISIS HASIL PENGUKURAN INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Teknik pengumpulan, pengolahan dan analisis data

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengukuran skala likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert, Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Dengan metode ini yang bersifat komprehensif, hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, hasil survey dapat pula dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dengan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Hasil Pengukuran IKM

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan IKM, responden ditetapkan sebanyak 50 orang dari penerima layanan dasar.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai 1, kurang baik nilai 2, baik diberi nilai 3 dan sangat baik diberi nilai 4.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini, cara pengumpulan data dilakukan dengan instrumen berupa kuesioner.

Sedangkan pengolahan data dilakukan melalui tahapan Coding yakni data yang terkumpul masih berupa angka atau kalimat dan untuk mempermudah analisa maka jawaban tersebut perlu diberi kode yakni dengan menaruh angka pada tiap jawaban.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam perhitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji setaip unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh IKM Unit pelayanan digunakan pendepatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudakan interprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Sumber : Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara

Tabel 2.
INDEKS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT : DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA PONTIANAK
ALAMAT : JALAN AHMAD YANI PONTIANAK

NO. URUT RESPDN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
6	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
8	3	4	3	4	4	4	3	4	4	ALBER
9	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	IPLT
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	SLF
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BM
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	SDA
36	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
39	4	4	3	4	4	4	4	3	4	

40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TAMAN
∑Nilai/Unsur	196	199	187	191	200	194	195	173	200	
NRR/Unsur	3,92	3,98	3,74	3,82	4,00	3,88	3,90	3,46	4,00	
NRR tertimbg/ unsur	0,43	0,44	0,41	0,42	0,44	0,43	0,43	0,38	0,44	3,82
IKM Unit pelayanan										95,43

Keterangan :

a. U1 s/d U9	=	Unsur pelayanan
b. NRR	=	Nilai Rata-rata
c. IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
d. *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
e **)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
f. NRR per unsur	=	Jumlah nilai perunsur dibagi jumlah kuesioner
g.NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0, 11 per unsur

Dari hasil pengolahan data sebagaimana tabel 2. diatas, maka IKM untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak Tahun 2022 Semester 1 dinilai sangat baik (95,43).

Dari hasil jawaban responden sebagaimana pada tabel 2 di atas, maka rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3
Rekapitulasi Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,92
2	Prosedur	3,98
3	Waktu pelayanan	3,74
4	Biaya/tarif	3,82
5	Produk Layanan	4,00
6	Kompetensi petugas	3,88

7	Perilaku petugas	3,90
8	Sarana dan Prasarana	3,46
9	Penanganan Pengaduan	4,00

*) Sumber : Pengolahan Data IKM 2022 Semester 1

C. Analisis Masalah dan tindak lanjut

Dari Skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Sarana dan Prasarana (3,46) Posisi terendah kedua Waktu pelayanan (3,74). Dan pada posisi ketiga Biaya/tarif (3,82), posisi selanjutnya Kompetensi petugas (3,88), Perilaku Petugas (3,90), persyaratan (3,92) dan Prosedur (3,98) sedangkan Produk Pelayanan dan Penanganan Pengaduan (4,0).

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat pada dasarnya telah puas terhadap kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak, akan tetapi masih terdapat hal-hal yang masih harus dibenahi dalam pelayanan publik terutama pada kemampuan petugas pelayanan, petugas teknis lapangan sangat mampu dalam melaksanakan tugas akan tetapi dikarenakan keterbatasan personil/petugas Dinas pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak dalam menyelesaikan tugas pelayanan infrastruktur se Kota Pontianak sehingga terkadang masih adanya skala prioritas yang harus didahulukan oleh petugas dalam mengantisipasi keluhan dan laporan masyarakat. Menyikapi hal tersebut Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tetap berusaha cepat, sigap dalam menyelesaikan permasalahan infrastruktur di masyarakat.

Adapun Data Kuesioner yang dapat kami paparkan disini adalah :

1. PERSYARATAN PELAYANAN

Tabel 4
Persyaratan pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	4	0
4	Sangat Sesuai	46	100%
	Jumlah	50	100%

2. PROSEDUR PELAYANAN

Tabel 5
Prosedur Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0
2	Kurang Mudah	0	0
3	Mudah	1	0
4	Sangat Mudah	49	100%
	Jumlah	50	100%

3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN

Tabel 6
Kecepatan Waktu Pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Tidak cepat	0	0
2	Kurang cepat	0	0
3	Cepat	13	26%
4	Sangat cepat	37	74%
	Jumlah	50	100%

4.KEWAJARAN BIAYA/TARIF PELAYANAN

Tabel 7
Kewajaran biaya/tarif pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Sangat mahal	0	0
2	Cukup mahal	0	0
3	Murah	9	18%
4	Gratis	41	82%
	Jumlah	50	100%

5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANA

Tabel 8
Kesesuaian produk pelayanan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kurang sesuai	0	0
3	Sesuai	0	0
4	Sangat Sesuai	50	100%
	Jumlah	50	100%

6. KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS

Tabel 9
Kompetensi/kemampuan petugas

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Tidak kompeten	0	0
2	Kurang kompeten	0	0
3	Kompeten	6	12%
4	Sangat kompeten	44	88%
	Jumlah	50	100%

7. KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS

Tabel 10
Kesopanan dan keramahan petugas

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
2	Kurang sopan dan kurang ramah	0	0
3	Sopan dan Ramah	5	10%
4	Sangat Sopan dan ramah	45	90%
	Jumlah	50	100%

8. KUALITAS SARANA DAN PRASARANA

Tabel 11
Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Buruk	0	0
2	Cukup	0	0
3	Baik	27	46%
4	Sangat Baik	23	54%
	Jumlah	50	100%

9. PENANGANAN PENGADUAN

Tabel 12
Penanganan Pengaduan

No.	Penilaian	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1	Tidak ada	0	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
3	Berfungsi tetapi kurang maksimal	0	0
4	Dikelola dengan baik	50	100%
	Jumlah	50	100%

Adapun Rekapitulasi hasil penilaian Responden terhadap hasil kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak dalam tahun Anggaran 2021 berdasarkan nilai tertinggi sampai dengan terendah dapat dilihat pada tabel 13 berikut :

Tabel 13

No.	No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai	Kriteria
1	U6	Kompetensi Petugas	4,00	SB
2	U9	Penanganan Pengaduan	4,00	SB
3	U2	Prosedur	3,98	SB

4	U1	Persyaratan	3,92	SB
5	U7	Perilaku petugas	3,90	SB
6	U8	Sarana dan Prasarana	3,88	SB
7	U5	Perilaku Petugas	3,90	SB
8	U4	Biaya/tarif	3,82	SB
9	U3	Sarana dan Prasarana	3,46	B

Adapun tindak lanjut terhadap nilai unsur Waktu Pelayanan (U3) maka untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindaklanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, dan kedepan diajukan penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanan pun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak Tahun 2021, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak Tahun 2022 Semester 1 adalah 95,43 (Sangat Baik).

Nilai IKM Tahun 2022 Semester 1 terendah pada posisi kedelapan terdapat pada unsur ke -8 "Waktu Pelayanan" dengan nilai 3,4 dan nilai IKM tertinggi atau posisi ke satu adalah Unsur ke-6 atau "*Kompetensi Petugas"* dan Unsur ke-9 atau *"Penanganan Pengaduan"* dengan nilai 4.

Secara keseluruhan IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak adalah sangat baik, meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak.

B. SARAN

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayananan pun dapat semaksimal mungkin dilakukan.