



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KABUPATEN
PESISIR SELATAN 2026**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas Segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode tahun 2026.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan. Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuhkan kembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Survei ini menggunakan sampel sebanyak 164 orang responden yang merupakan para pemohon pelayanan di Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil Survei yang dilakukan antara bulan Januari - Juni tahun 2026 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar 91,39 dengan kategori mutu pelayanan adalah A, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori SANGAT BAIK.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Painan, 01 Juli 2026

**Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kabupaten Pesisir Selatan**



JAFERI, ST.,MT

NIP. 19720120199202 1 001

DAFTAR ISI

Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	1
1.3. Metode Pengumpulan Data	2
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5. Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	4
2.1. Analisis Responden	4
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4. Tren Nilai SKM	9
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;

2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun yaitu pada Semester I Tahun 2026 . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 285 orang dan sampel minimal sebanyak 164 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 164 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

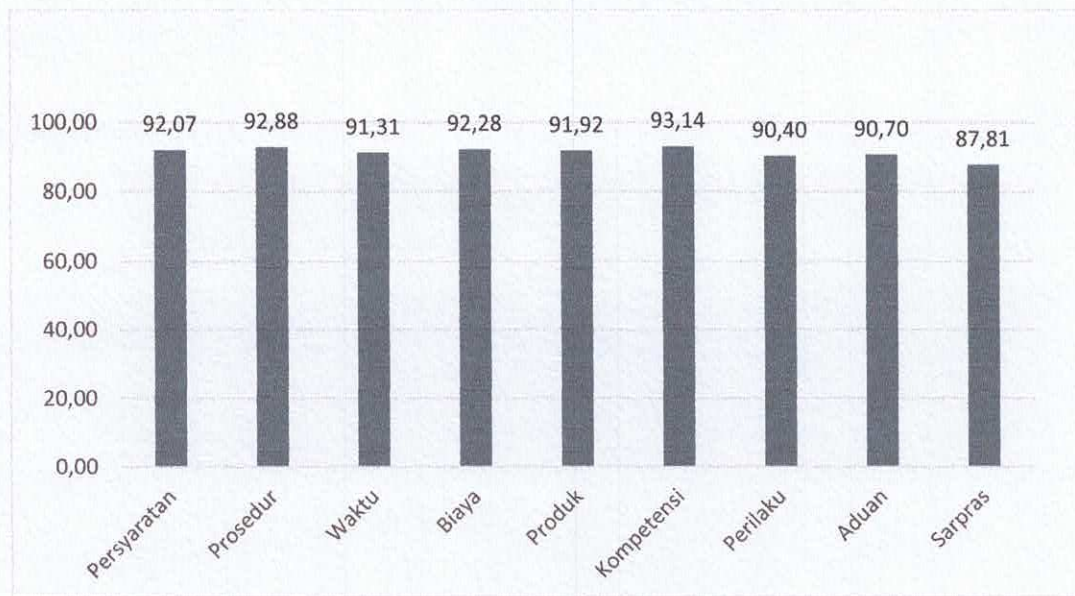
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	81	49,39%
		Perempuan	83	50,61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	4	2,44%
		SD/Sederajat	6	3,66%
		SMP/Sederajat	1	0,61%
		SMA/Sederajat	51	31,10%
		D1/D2/D3	20	12,20%
		D4/S1	66	40,24%
		S2	16	9,76%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	49	29,88%
		TNI	0	0%
		POLRI	6	3,66%
		Swasta	12	14%
		Wirausaha	16	9,762%
		Ibu Rumah Tangga	17	10,37%
		Pelajar/Mahasiswa	8	4,88%
		Petani/Nelayan	8	4,88%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	3,05%
		Pensiunan	2	1,22%
		Lainnya	41	25%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	164	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Persetujuan Bangunan gedung	49	93,62	94,56	95,92	93,88	91,84	90,82	92,01	91,84	87,76	92,47
2.	Penyewaan Alat Berat	16	85,94	88,02	82,81	84,09	81,25	87,5	85,42	87,5	90,63	86
3.	Jasa Penyedotan Lumpur Tinja	86	91,72	92,05	89,24	92,15	93,9	95,64	89,63	90,12	86,92	91,26
4.	Pemakaian Alat Laboratorium Konstruksi	13	96,15	98,08	98,08	96,15	92,31	92,31	95,51	94,23	90,38	94,8
Rerata IKM Per Unsur			92,07	92,88	91,31	92,28	91,92	93,14	90,40	90,70	87,81	91,39
IKM Unit Layanan			91,39									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur pelayanan no.6 yaitu : Kompetensi dengan nilai 93,14 dengan mutu pelayanan “A” Kategori Sangat Baik.

Terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai dengan predikat pelayanan mutu sangat baik antara lain : Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Perilaku dan Aduan. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur no.9 yaitu sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 87,81, namun masih dalam kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sarana dan prasarana. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan masih rendahnya sarana dan prasarana layanan maka perlu menambah sarana dan prasarana.

Atas dasar hasil temuan tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka waktu paling lambat 12 (dua belas) bulan tahun 2026, yang telah ditentukan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut ini :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Menyusun perencanaan dan pengalokasian anggaran untuk pengembangan dan perbaikan sarana dan prasarana.	2026	Kepala Dinas
		Pengadaan sarana penunjang pelayanan.	2026	Kepala Dinas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Dinas Pekerjaan
umum dan Penataan Ruang
Kabupaten Pesisir Selatan
Tahun 2026**



Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tren nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan dan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM telah menunjukkan nilai yang sangat baik dan berkomitmen dalam mengoptimalkan pelayanan pengurusan Pajak.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan baru melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2026.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yang dilaksanakan pada Semester I mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan Kabupaten Pesisir Selatan, secara keseluruhan dipersepsikan Sangat Baik oleh responden sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 91,39 dan berada pada kategori SANGAT BAIK, menunjukkan komitmen kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.
- Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur no. 6 yaitu kompetensi dengan nilai 93,14 dengan mutu pelayanan "A" Kategori Sangat Baik.
- Unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur no.9 yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 87,81, namun masih dalam kategori Baik yang akan menjadi perhatian untuk ditingkatkan pada periode berikutnya.

Painan, 30 Juni 2026

**Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kabupaten Pesisir Selatan**



JAFER, ST., MT

NIP. 19720120199202 1 001

LAMPIRAN 1

KUSIONER SKM



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan Jenderal Sudirman Sago Painan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25611,
Telepon (0756) 7464130 Faksimile (0756) 7464057,
Laman <https://dispupr.pesisirselatankab.go.id/> Pos-el dinaspu@pesisirselatankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PESISIR SELATAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

LAMPIRAN 2

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

