



**PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JANUARI - JUNI

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat.

Atas pemikiran tersebut, maka Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Januari-Juni 2026. Melalui survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei ini sehingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan atas pelaksanaan survei dan pelayanan publik demi meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur menuju pelayanan prima.

Borong, 30 Juni 2026

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Perumahan Rakyat
Kabupaten Manggarai Timur,



FERDINANDUS MBEMBOK, ST
Pembina
NIP. 198006292009031007

Lampiran Kegiatan

1. Kuesioner SKM
2. Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Layanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat **(SKM)** Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data SKM dapat menjadi bahan perbaikan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan publik, antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh unit pelayanan di instansi pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara tangsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 29/PRT/M/2018 Tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1891).
5. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 127) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 7 Tahun 2025 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 199);
6. Peraturan Bupati Manggara Timur Nomor 99 Tahun 2025 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur.

C. Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata- mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;

4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima layanan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;
10. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur;
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur;
2. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
6. Munculnya persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
8. Diketuinya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan.
9. Sebagai evaluasi dan motivasi bagi Penyelenggara untuk meningkatkan dan mempertahankan nilai pelayanan.

F. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

G. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur pada tahun 2026 dengan menyebarkan 29 kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

KEGIATAN

- 1. Persiapan Kegiatan
- 2. Penyiapan Bahan
- 3. Penyebaran Kuesioner SKM
- 4. Rekapitulasi & Evaluasi Kuesioner SKM

A. Persiapan Kegiatan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- 1. Melakukan Pengkajian Awal Kepada Bidang Tata Ruang dan Bidang Cipta Karya terkait dengan :
 - 1. Penetapan jenis pelayanan yang disurvei
 - 2. Penetapan metode survey
 - 3. Penetapan jumlah responden
 - 4. Materi kuesioner
- 2. Briefing tim Survey, yaitu untuk menjelaskan metode pengumpulan data, cara pengisian kuisisioner dan aplikasi setiap variabel unsur pelayanan di SKM atas setiap pelayanan. Hal ini dilakukan agar tim Surveyor mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada para responden atas isi dari variabel unsur pelayanan dalam kuisisioner.

B. Penyiapan Bahan

Diskusi awal yang dilakukan bertujuan memberikan gambaran kondisi setiap jenis pelayanan. Berdasarkan informasi tersebut, Tim Survei melakukan penyesuaian atas materi kuisisioner kepuasan pengguna Layanan. Hal ini dilakukan karena perlunya penajaman/penyesuaian materi kuisisioner dengan proses pelayanan perizinan. Penyesuaian materi kuesioner tersebut didasarkan:

- 1.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 2.Referensi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur.

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu:

- Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei;
- Bagian II : Dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei;
- Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

◆ Bentuk jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan 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. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4 (empat), penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Adapun dalam menentukan kriteria dan metode pemilihan Responden adalah sebagai berikut:

- 1. Kriteria Responden**

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur.

- 2. Metode Pemilihan Responden**

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

C. Penyebaran Kuesioner

Pelaksanaan Survei dilakukan dengan **metode langsung** dengan menyebarkan kuesioner, data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur tersebut pada tahun 2026 mendapatkan jumlah responden sebanyak 29 responden yang sudah mengisi kuesioner **SKM**.

D. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam survey pada bulan Januari-Juni tahun 2026 ini akan menyajikan beberapa *out-put* diantaranya meliputi:

- 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur.

- 2. Nilai Rata-Rata (NRR) dari masing-masing Petugas yang terkait**

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:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1 = N$

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

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Penimbang}$$

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:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2

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

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

a. Gap Analysis (Analisa Kesenjangan)

Kesenjangan terjadi apabila Responden mempersepsikan pelayanan yang diterima di atas atau di bawah terhadap harapan pelayanan. Apabila persepsi pelayanan yang diterima di atas harapan pelayanan, maka masyarakat akan merasa "Puas" tetapi sebaliknya apabila persepsi pelayanan yang diterima di bawah harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa "Kurang Tidak Puas".

b. Resume atas Masukan dan Keluhan responden atas Setiap Unsur yang Mempengaruhi *Performance/Kinerja Pelayanan* Masukan dan keluhan responden atas setiap unsur yang mempengaruhi *Performance/Kinerja Pelayanan* akan dikumpulkan dan dirangkum secara global, dan dibedakan menurut 3 (tiga) kategori yang merupakan variabel dalam menentukan Baik/Buruknya Kinerja pelayanan, yakni terkait:

- a. Sikap & perilaku petugas
- b. Sistem/prosedur/variabel pelayanan itu sendiri
- c. Fasilitas/Prasarana Pelayanan.

E. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN SKM

A. Jumlah Responden

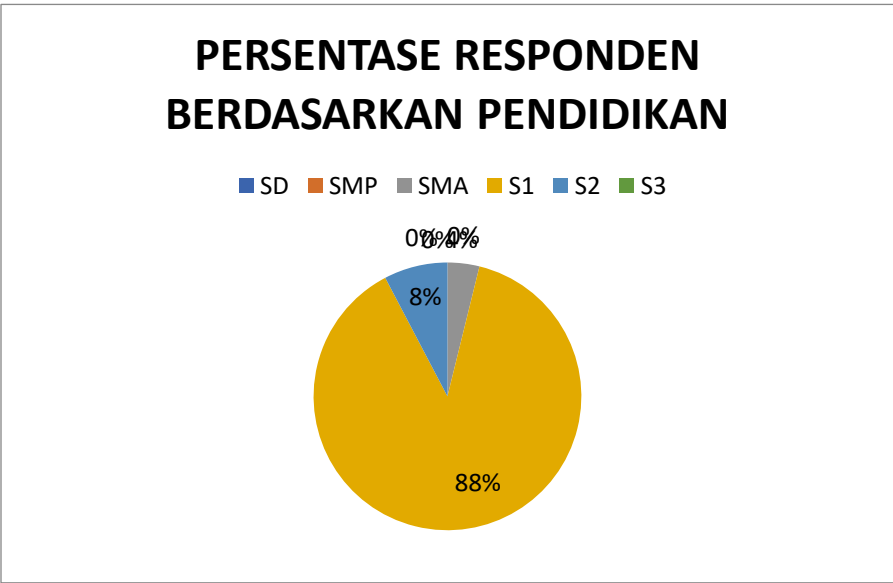
Berdasarkan data pelanggan yang mengurus perizinan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur dan teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak, maka disepakati bahwa jumlah responden yang akan dilakukan uji kepuasan terhadap pelayanan yang telah disampaikan adalah sebesar 29 responden. Dari jumlah responden yang telah dilakukan survey kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

1. Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin



Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa mayoritas Responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 79 % dan perempuan sebesar 21 %.

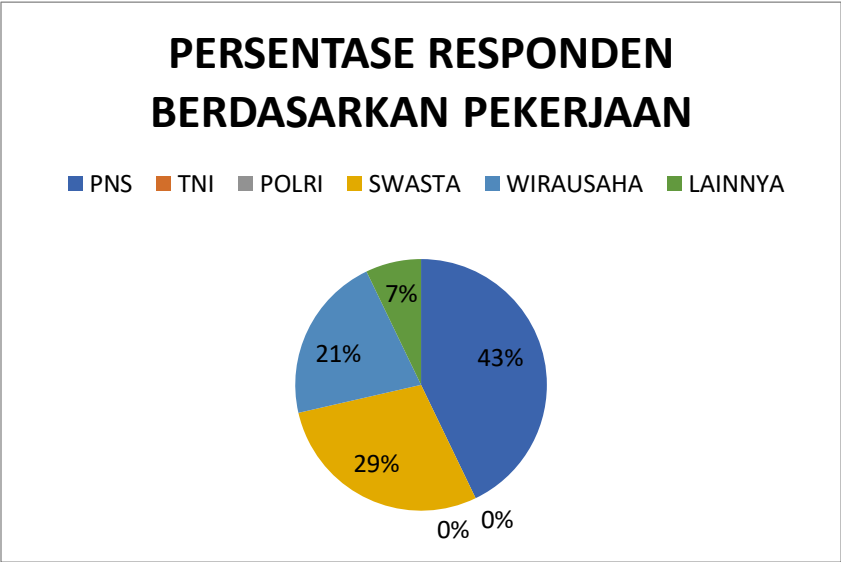
2. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa dominasi

responden berdasarkan pendidikan didominasi oleh responden dengan pendidikan tinggi yaitu strata dua (S-2) sebanyak 8 %, strata satu (S-1) sebanyak 88 % ,pendidikan SMA sebanyak 4 %, pendidikan SMP sebanyak 0% dan SD sebanyak 0 %.

3. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah kategori wirausaha sebesar 43 %, Swasta sebesar 29%, PNS sebesar 21 %,lainnya 7%, Polri sebesar 0 %,dan TNI sebesar 0 %.

B. Hasil Analisa

Hasil survei dan pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.345
U2	Prosedur pelayanan	3.138
U3	Kecepatan pelayanan	3.172
U4	Biaya pelayanan	4.414
U5	Produk pelayanan	3.517
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.517
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.522
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.379
U9	Penanganan pengaduan	3.793

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 87,53** maka kinerja pelayanannya berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 - 88,30. Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur kategori Baik. Dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada unsur biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 4,414, sedangkan pada poin terendah adalah prosedur pelayanan dengan nilai rata-rata 3,138. 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.

C. Hasil Evaluasi

Setelah dilakukan analisa berdasarkan unsur yang terendah dan masukan dari pengguna layanan melalui kritik dan saran yang tertulis pada kuesioner dengan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Uraian
1	Prosedur pelayanan perlu disosialisasikan secara terbuka dengan mempublikasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) termasuk rincian persyaratan, kepastian waktu dan kejelasan biaya. Dan menerapkan system berbasis teknologi informasih agar pengurusan berkas dapat diakses dari mana saja tanpa harus tatap muka langsung secara fisik
2	Kecepatan Pelayanan mempunyai kaitan erat dengan Prosedur Pelayanan. Apabila masyarakat sudah mengetahui prosedur dan data apa saja yang harus disiapkan, maka akan mempercepat proses pelayanan. Kemudian dari sisi pemberi layanan, misalnya Bidang Tata Ruang, keterlambatan pelyanan bisa terjadi karena jarak pengambilan titik koordinat yang jauh sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Selain itu terkendala karena lemahnya jaringan, sehingga menunggu jaringan stabil dulu baru bisa diambil titik koordinatnya. Selain kendala teknis, ada juga kendala yang berkaitan dengan administrasi. Setiap proses pengajuan harus melalui disposisi Kepala Dinas/Sekretaris, jadi apabila Kepala Dinas/ Sekretaris tidak berada di kantor, maka harus menunggu dulu.
3	Perlu adanyan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan untuk mempercepat proses pelayanan dan langkah perbaikan sarana dan prasarana pelayanan berfokus pada penyediaan fasilitas yang layak, aman, nyaman dan inklusif untuk semua kelompok masyarakat

4	Perbaikan persyaratan pelayanan publik adalah proses penyederhanaan dan kejelasan berbagai dokumen, ketentuan serta syarat teknis yang harus dipenuhi masyarakat. Dengan tujuan menciptakan birokrasi yang lebih efektif, efisien, transparan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Persyaratan pelayanan harus terus disosialisasikan seiring dengan berubahnya prosedur layanan.
---	---

Tabel 3.

Usul Saran dari Pengguna Layanan

Untuk rencana tindak lanjut perbaikan atas masukan dan usul saran dari pengguna layanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Penanggungjawab
1	Prosedur Pelayanan	Akan mensosialisasikan kembali mekanisme prosedur agar mudah diketahui oleh Pelanggan dan secepatnya membuat akun <i>facebook</i> dan <i>Instagram</i> sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat.	Bidang Tata Ruang dan Bidang Cipta Karya
2	Kecepatan Pelayanan	Akan memproses dengan cepat setiap pengajuan pelayanan yang diajukan ke bidang.	Bidang Tata Ruang dan Bidang Cipta Karya
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Akan melakukan peningkatan sarana dan prasarana seperti meningkatkan kualitas jaringan internet agar jangkauan semakin luas dan dapat diakses oleh petugas dan penerima layanan di Kantor Dinas PUPR Kab.Manggarai Timur	Bidang Tata Ruang dan Bidang Cipta Karya

4	Persyaratan Pelayanan	Akan terus mensosialisasikan persyaratan pelayanan melalui media social atau papan informasi kantor seiring dengan adanya perubahan prosedur.	Bidang Tata Ruang dan Bidang Cipta Karya
---	-----------------------	---	--

D.Hasil Tindak Lanjut Perbaikan SKM Tahun Sebelumnya

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Hasil Tindak Lanjut	Penanggung jawab
1	Kualitas sarana dan prasarana	Akan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat	Peningkatan sarana dan prasarana sudah dilakukan dengan menyediakan jaringan wifi yang bisa mempermudah akses pelayanan berbasis online yaitu SIMBG, penyediaan loket fisik, ruang tunggu ,lemari tempat helm, tempat parkir, toilet, kotak saran , sarana informasi berupa papan maklumat pelayanan dan papan informasi persyaratan izin	Sekretaria t, Bidang Tata Ruang dan Bidang Cipta Kaya
2	Kecepatan Pelayanan	Percepstsn layanan dapat dicapai melalui penyederhanaan birokrasi yaitu penerapan system berbasis elektronik melalui pemanfaatan SIMBG	Sosialisasi secara masif kepada masyarakat atau badan usaha sebagai penerima layanan untuk mengajukan ijinan secara online dan terintegrasi melalui platform SIMBG	Bidang Cipta Karya

3	Persyaratan Pelayanan	Perbaiki persyaratan layanan	Menerapkan system berbasis elektronik seperti SIMBG untuk perijinan, pemangkasan alur birokrasi agar persyaratan administrative lebih ringkas dengan menerapkan SOP yang telah ditetapkan	Bidang Cipta Karya
---	-----------------------	------------------------------	---	--------------------

HASIL PELAKSANAAN SKM KAB. MANGGARAI TIMUR TAHUN 2026

NO	PERANG-KAT DAERAH / UPP	PERIODE PELAKSANAAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR									NILAI INTERVAL	IKM	KATEGORI / KINERJA	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
1.	Dinas Pkerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	Semester 1 (Januari-Juni)	3,345	3,138	3,172	4,414	3,517	3,517	3,552	3,379	3,793				29	Online	• Prosedur Pelayanan • Kecepatan Pelayanan • Kualitas Sarana Prasarana • Persyaratan Pelayanan	• Prosedur Pelayanan : Akan mensosialisasikan kembali mekanisme prosedur agar mudah diketahui oleh Pengguna layanan dan secepatnya membuat akun <i>facebook</i> dan <i>Instagram</i> sehingga lebih mudah	▪ Peningkatan sarana dan prasarana sudah dilakukan dengan menyediakan jaringan wifi yang bisa mempermudah akses pelayanan berbasis online yaitu SIMBG, penyediaan loket fisik, ruang tunggu, lema

																	diakses oleh masyarakat. • Kecepatan Pelayanan : Akan memproses dengan cepat setiap pengajuan pelayanan yang diajukan ke bidang. • Kualitas Sarana dan Prasarana : Akan menambah fasilitas atau sarana prasarana pendukung yang memadai untuk kelancaran pelaksanaan layanan	ri tempat helm, tempat parkir, toilet, kotak saran , sarana informasi berupa papan maklumat pelayanan dan papan informasi persyaratan izin ▪ Kecepatan Pelayanan: Sosialisasi secara masif kepada masyarakat atau badan usaha sebagai penerima layanan untuk mengajukan
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

																	• Persyaratan Pelayanan: Akan terus mensosilisasikan persyaratan pelayanan melalui media social atau papan informasi kantor seiring dengan adanya perubahan prosedur.	ijinan secara online dan terintegrasi melalui platform SIMBG ▪ Persyaratan Pelayanan: Menerapkan system berbasis elektronik seperti SIMBG untuk perijinan, pemangkasan alur birokrasi agar persyaratan administrasi lebih ringkas dengan menerapkan SOP yang telah
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---

																			ditetapkan
Jumlah Nilai Unsur		97	91	92	128	102	102	103	98	110									
Nilai Rata-rata Unsur		3,345	3,138	3,172	4,414	3,517	3,517	3,552	3,379	3,793	3,501	87,526	Bai k	29					87,1
Nilai Rata-rata Tertimbang / Unsur		0,368	0,345	0,349	0,486	0,387	0,387	0,391	0,392	0,417									

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur pada bulan Januari-Juni Tahun 2026 dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur telah dinilai Sangat Baik oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **87,53**

1. Berkisar di antara 76,61 - 88,30. Dimana hasil tersebut berada pada kategori atau rentang nilai **Baik**.
2. Unsur pelayanan yang paling memuaskan adalah pada unsur biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 4,414 sedangkan pada unsur terendah adalah Prosedur Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,138.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

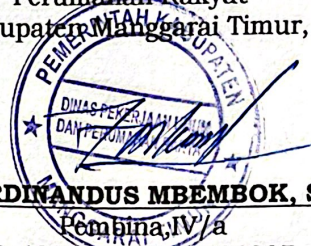
1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Persyaratan Pelayanan dalam menerbitkan izin sesuai dengan standar pelayanan.
2. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan pada pelayanan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
4. Untuk Point-point yang rendah agar dievaluasi akar permasalahannya sehingga kedepannya point terhadap nilai yang rendah tersebut akan meningkat dari yang sebelumnya, dan untuk point yang tinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang prima.
5. Agar setiap Petugas dapat melayani masyarakat ataupun pengguna layanan dengan sopan dan ramah

6. Agar menindaklanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Borong, 30 Juni 2026

Mengetahui :

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Perumahan Rakyat
Kabupaten Manggarai Timur,



FERDINANDUS MBEMBOK, ST

Pembina, IV/a

NIP. 198006292009031007

Lampiran :

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN

[illegible]

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR tertimbang X 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuisioner yang terisi

NRR Tertimbang = $\text{NRR per unsur} \times 0,071$

Mutu Pelayanan : 87,53
B (Baik)

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31-100,00
- B (Baik) : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,00
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.345
U2	Prosedur Pelayanan	3.138
U3	Kecepatan Pelayanan	3,172
U4	Biaya Pelayanan	4414
U5	Produk Pelayanan	3.517
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.517
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.552
U8	Kualitas sarana dan prasaranan	3,379
U9	Penanganan Pengaduan	3.793

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
Kabupaten Manggarai Timur,



FERDINANDUS MBEMBOK, ST

Pembina, IV 9a ARAI TIMUR

NIP. 198006292009031007

**INDEKS KEPUASANA MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Persetujuan Bangunan Gedung, Pengurusan Sertifikat Layak Fungsi (SLF) dan Pemerosesan Kesesuai Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR)
87,53	RESPONDEN JUMLAH : 29 Orang JENIS KELAMIN LAKI-LAKI : 23 Orang PEREMPUAN : 6 Orang PENDIDIKAN SD : 0 Orang SMP : 0 Orang SMA : 1 Orang D3 : 3 Orang S1 : 23 Orang S2 : 2 Orang S3 : 0 Orang Periode Survei Januari- Juni 2026

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI,
AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKT**

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Perumahan Rakyat
Kabupaten Manggarai Timur,



FERDINANDUS MBEMBOK, ST

Pembina-IV/a

NIP. 198006292009031007