



LAPORAN **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

SEMESTER 1 (JANUARI - JUNI)
TAHUN 2025

UPT LABORATORIUM DAN PENGUJIAN BAHAN
DINAS BINA MARGA DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI SULAWESI TENGAH

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
BAB V	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10
1. Kuesioner.....	10
2. Hasil Pengolahan Data	10

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 UPT Laboratorium dan Pengujian Bahan Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi 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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi dan pelayanan Pengujian yang telah diberikan oleh UPT Laboratorium dan Pengujian Bahan Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun sasaran 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.

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 Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan 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 dilakukan secara mandiri pada UPT Laboratorium dan Pengujian Bahan Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah staf yang seksi manajemen dan pengendalian mutu yang di tunjuk oleh kepala seksi manajemen dan pengendalian mutu.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan 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 UPT Laboratorium dan Pengujian Bahan Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi 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 (UPT Laboratorium dan Pengujian Bahan) pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dan di bagi menjadi 2 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat semester 1 memerlukan waktu selama 6 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2025	108
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) pada UPT Laboratorium dan Pengujian Bahan Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada UPT Laboratorium dan Pengujian

Survey Kepuasan Masyarakat 2025 (Semester I)

Bahan Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1995 pemohon. 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 320 responden, dan untuk semester 1 ini (Januari – Juni) sebanyak 160 responden.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

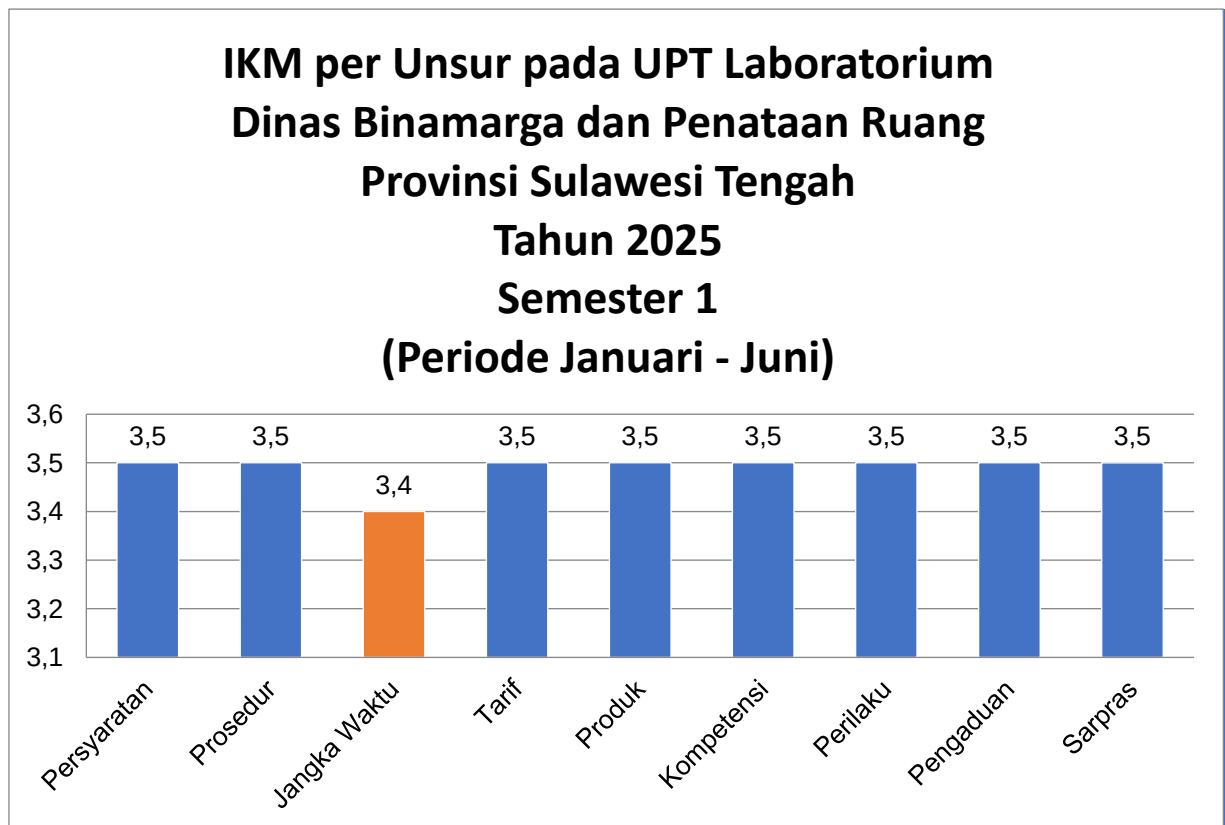
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 160 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	122	76,25
		PEREMPUAN	38	23,75
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	61	38,13
		DIII	27	16,99
		SI	72	44,99
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	16	10
		PEGAWAI SWASTA	97	60,63
		WIRASWASTA	43	26,88
		PELAJAR/MAHASISWA	3	1,88
		LAINNYA	1	0,61

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,050 (Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sudah berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,5, yang berarti masyarakat merasa cukup puas terhadap mutu layanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat kelemahan pada aspek waktu pelayanan dengan nilai 3,4 yang menjadi catatan penting untuk perbaikan ke depan. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi dan ketepatan waktu penyelesaian layanan perlu menjadi prioritas agar tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat dan kualitas pelayanan dapat lebih optimal serta merata pada seluruh unsur layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan tindak lanjut atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat, diperlukan langkah perbaikan yang terarah dan berkesinambungan. Meskipun secara umum seluruh unsur pelayanan memperoleh penilaian baik, namun unsur waktu pelayanan menunjukkan nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya. Oleh karena itu, rencana tindak lanjut difokuskan pada peningkatan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, sekaligus mempertahankan serta memperkuat mutu pada unsur pelayanan yang telah dinilai baik oleh masyarakat.

Rencana Perbaikan
1. Melakukan evaluasi waktu dan kinerja teknisi dalam pelaksanaan uji laboratorium. 2. Melakukan evaluasi pembuatan / penyelesaian laporan hasil pengujian. 3. Melakukan evaluasi SOP waktu pelayanan dengan meninjau kembali standar waktu pelayanan setiap jenis pelayanan serta menyederhanakan alur yang dianggap terlalu panjang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester 1 mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Laboratorium Dinas Bina Marga dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,050 dengan jumlah kuisioner terkumpul sebanyak 160 lembar pada Periode pelayanan Semester 1 (Januari – Juni) Tahun 2025.
- Melaksanakan monitoring dan evaluasi rutin terhadap capaian waktu pelayanan.
- Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat proses administrasi dan memberikan kepastian waktu layanan

Palu, Juli 2025

**KEPALA UPT LABORATORIUM DAN PENGUJIAN
BAHAN**



YURIS MILKA, ST, M.Si
NIP 197702072000122002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

	PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH DINAS BINA MARGA DAN PENATAAN RUANG UPT LABORATORIUM DAN PENGUJIAN BAHAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN	No.	LPB/FO/VI/09/02
		No. Terbit	2
		Revisi	2
		Tanggal	03-01-2022
		Paraf	

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden		
Umur		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 Keatas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL PUBLIK	
Nama	
No. Telp/Hp	

III. PENDAPATAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	P*)	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	P*)
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini		7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Tanggung Jawab Petugas dalam memberikan Pelayanan	P*)
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Tanggung Jawab	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Tanggung Jawab	2
c. Mudah	3	c. Tanggung Jawab	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Tanggung Jawab	4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Petugas dalam memberikan Pelayanan	P*)	8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kedisiplinan Petugas dalam memberikan Pelayanan	P*)
a. Tidak Cepat	1	a. Tidak Disiplin	1
b. Kurang Cepat	2	b. Kurang Disiplin	2
c. Cepat	3	c. Disiplin	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Disiplin	4
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Antara Biaya yang telah ditetapkan	P*)	9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan	P*)
a. Selalu Tidak Sesuai		a. Tidak Nyaman	1
b. Kadang-kadang Sesuai		b. Kurang Nyaman	2
c. Sesuai		c. Nyaman	3
d. Selalu Sesuai		d. Sangat Nyaman	4
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kejelasan dengan Kepastian petugas yang melayani	P*)	Saran dan Masukan :	
a. Tidak Jelas	1		
b. Kurang Jelas	2		
c. Jelas	3		
d. Sangat Jelas	4		

*) Keterangan P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)