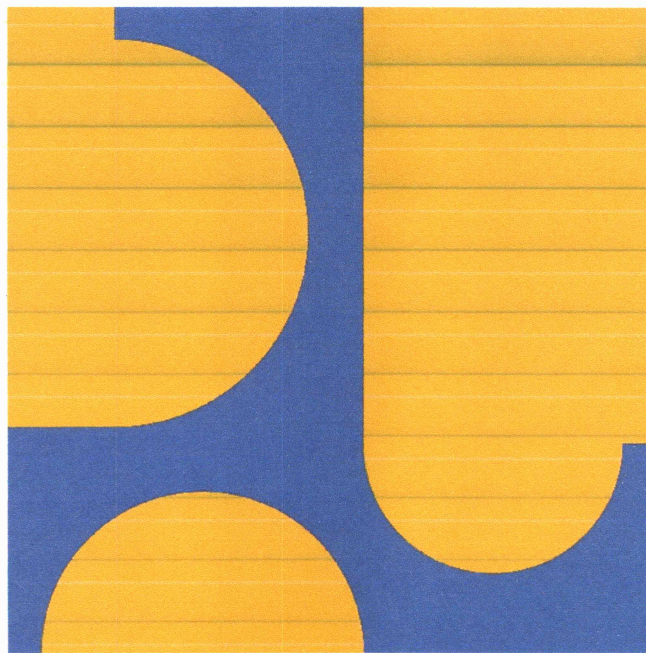


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	18

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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur.

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 Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Google Form yang 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timuryaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian google form dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap. 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024 - Januari 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timurbedasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 297 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

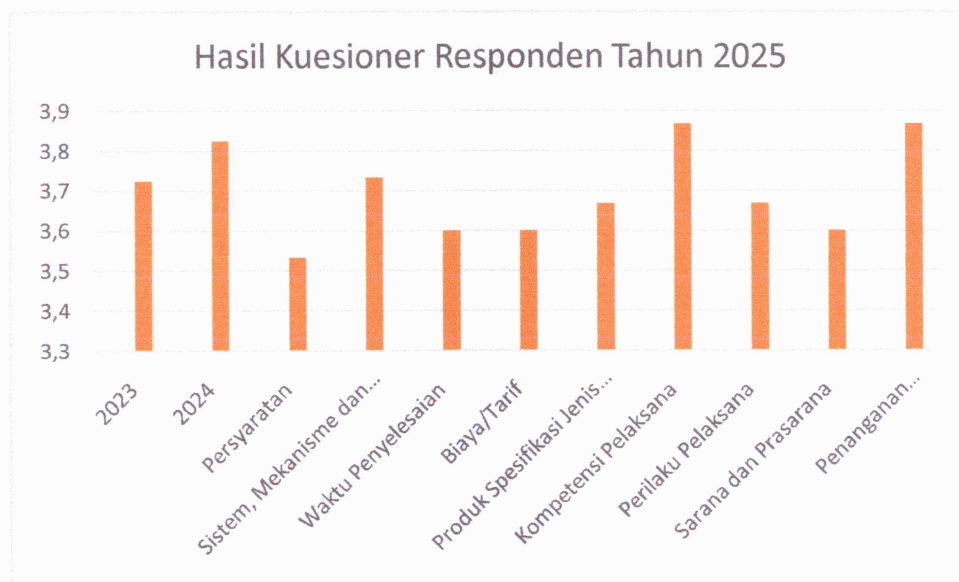
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 297 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	223	72,9%
		PEREMPUAN	74	27,1%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	1,03 %
		SLTA	98	23,7%
		DIII	11	5,84%
		SI	173	60,8%
		S2	13	8,6%
3	PEKERJAAN	PNS	87	30,2%
		TNI / POLRI	5	1,32 %
		SWASTA	174	56,7%
		WIRAUUSAHA	11	3,1%
		LAINNYA	20	8,6%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	297	100%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	0	0%

1.2 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	3,7	3,6	3,6	3,6	3,8	3,6	3,6	3,8
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,04(ASangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,5.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi Pelaksanamendapatkan nilai tertinggi 3,8 dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8.

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 sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Akses masuk gedung yang lebih dari 1 (satu), sehingga perlu disosisalisasikan lagi oleh semua pihak di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur Kepada para pengunjung atau tamu.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

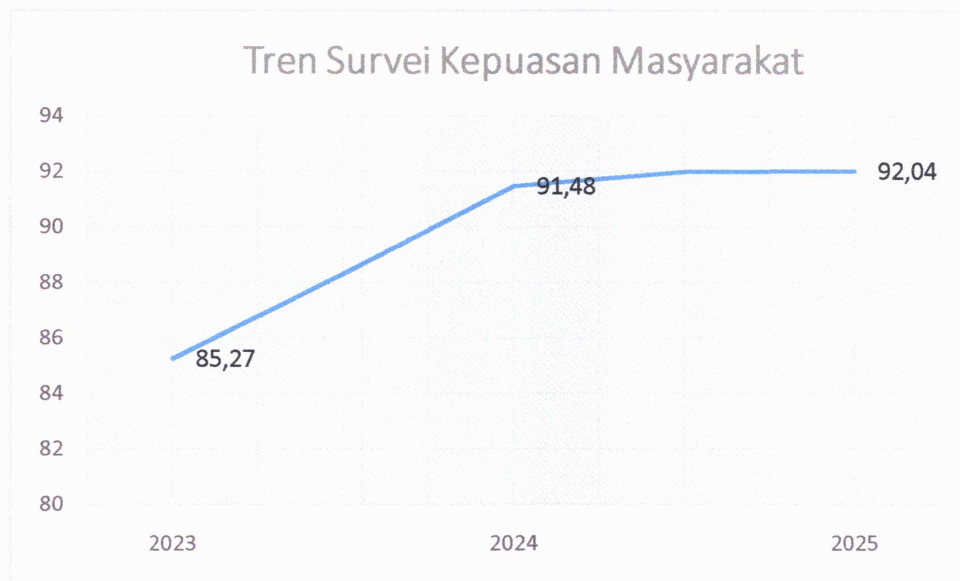
5. Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

6. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Kepeg dan Umum
		Penambahan loket layanan				√	Bagian Kepeg dan Umum
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bagian Kepeg dan Umum
		Simplifikasi proses bisnis					...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					...

6.1 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan yang cukup signifikan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,04. Meskipun demikian, nilai SKMDinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur menunjukkan konsistensi peningkatan yang signifikan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur Persyaratan serta sarana dan prasarana merupakan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8.

Kupang, 05 Februari 2026

✍ Kepala Dinas, ✍



Ir. Benyamin Nahak, MT

Pembina utama muda / IVc

NIP. 19710428199903 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT



**BEKERJA KERAS
BERGERAK CEPAT
BERTINDAK TEPAT**

E - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Login ke Google untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

DATA DIRI RESPONDEN
Mohon Kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data diri dibawah ini

Jenis Kelamin *

☐ Perempuan

☐ Laki - Laki

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ DIII

☐ S1

☐ S2

Pekerjaan *

- ☐ PNS/TNI/POLRI
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wiraswasta/Pengusaha
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Masyarakat
- ☐ dll

Tujuan Kunjungan Ke Unit kerja Dinas PUPR *
Provinsi NTT

- ☐ Sekretariat Dinas PUPR Provinsi NTT
- ☐ Bidang Bina Marga
- ☐ Bidang Sumber Daya Air
- ☐ Bidang Penata Ruang
- ☐ Bidang Cipta Karya
- ☐ Bidang Perumahan dan Permukiman
- ☐ Bidang Bina Konstruksi
- ☐ Unit Layanan Laboratorium Teknik
- ☐ Unit Layanan Peralatan dan Perbengkelan
- ☐ BLUD SPAM

ASN yang ingin dikunjungi/ Bertamu *

- ☐ Kepala Dinas
- ☐ Sekretaris Dinas
- ☐ Kepala BLUD SPAM
- ☐ Kepala Bidang
- ☐ Kepala Sub Bagian
- ☐ Kepala Seksi
- ☐ Staf

 Halaman 1 dari 2

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

E - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

E - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI NUSA TENGGARA
TIMUR**

Mohon Kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi Kuisioner sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu terhadap pelayanan di Dinas PUPR Provinsi NTT

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan *
jenis pelayanan di Dinas PUPR Provinsi NTT.

- ☐ 1. Tidak Sesuai
- ☐ 2. Kurang Sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas *
PUPR Provinsi NTT.

- ☐ 1. Tidak Mudah
- ☐ 2. Kurang Mudah
- ☐ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di Dinas PUPR Provinsi NTT. *

- ☐ 1. Tidak Cepat
- ☐ 2. Kurang Cepat
- ☐ 3. Cepat
- ☐ 4. Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- ☐ 1. Tidak Sesuai
- ☐ 2. Kurang Sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas PUPR Provinsi NTT dalam memberikan pelayanan *

- ☐ 1. Tidak Kompeten
- ☐ 2. Kurang Kompeten
- ☐ 3. Kompeten
- ☐ 4. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas PUPR Provinsi NTT dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- ☐ 1. Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ 2. Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ 3. Sopan dan Ramah
- ☐ 4. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan di Dinas PUPR Provinsi NTT *

- ☐ 1. Buruk
- ☐ 2. Cukup Baik
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan dan kebersihan di lingkungan Dinas PUPR Provinsi NTT? *

- ☐ 1. Tidak Nyaman dan Bersih
- ☐ 2. Kurang Nyaman dan Bersih
- ☐ 3. Nyaman dan Bersih
- ☐ 4. Sangat Nyaman dan Bersih

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan penanganan pengaduan layanan di Dinas PUPR Provinsi NTT *

- ☐ 1. Tidak Ada
- ☐ 2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ 3. Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ 4. Dikelola dengan Baik

Mohon memberikan saran dan masukan terhadap pelayanan kami di Dinas PUPR Provinsi NTT *

Jawaban Anda

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN



[Kembali](#)

[Kirim](#)

Halaman 2 dari 2

[Kosongkan](#)

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2025														
Jenis Layanan			Legalisir Ijazah		Masukan Nilai Populasi(Jumlah penerima Layanan)									
Jumlah Populasi			15 ←		Target jumlah responden berdasar total penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017									
Jumlah Target Responden			14 ←											
No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	L	53	S1	PNS	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
2	L	56	SMA	PEGAWAI SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	P	34	S1	PEGAWAI SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
4	L	38	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
5	P	45	S2	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
6	P	61	S1	DLL	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
7	L	41	S1	WIRAUUSAHA	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
8	L	27	SMA	TNI / POLRI	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
9	L	58	S1	PNS	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
10	P	32	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	L	25	S2	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	L	27	S1	PEGAWAI SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	P	22	S1	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	L	25	SMA	DLL	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
15	L	28	S1	TNI / POLRI	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
Σ Nilai					53	58	54	54	55	58	55	54	58	
Nilai Rata-Rata					3.533	3.733	3.600	3.600	3.667	3.667	3.667	3.600	3.667	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.393	0.415	0.400	0.400	0.407	0.430	0.407	0.400	0.430	3.881
SKM Unit Pelayanan					92.04				BAIK					

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	88,33	A	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93,33	A	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	90,00	A	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	90,00	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67	A	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	96,67	A	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	90,00	A	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	96,67	A	SANGAT BAIK

Nilai	Niai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (INK)	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	A	SANGAT BAIK

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

