



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE
Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan digital
yang resmi dan sah yang keabsahannya dapat diakses di alamat:
https://esurat.denpasarkota.go.id/files/send-esign/202512/tte-716dd4bdd13a791b1996900a3798034c1_conv.pdf

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Tuhan yang telah memberikan Rahmat -Nya sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar tahun 2025.

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

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar selaku penyelenggara pelayanan publik melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan administrasi bidang Pekerjaan Umum.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Besar harapan kami hasil pengukuran kepuasan masyarakat dapat mencerminkan kinerja pelayanan yang ada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar. Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat ketidaksesuaian untuk selanjutnya dapat dijadikan pedoman

Denpasar, 9 Desember 2025

	<u>Ditandatangani secara elektronik</u> oleh: KEPALA DINAS A.A. NGURAH BAGUS AIRAWATA, ST. Sp.PSDA Pembina Utama Muda/IVc NIP. 196604161997031005
---	---

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
Bab II Pengumpulan Data SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Ruang Lingkup/ Cara Pengolahan Data	5
2.5 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.6 Penyusunan Laporan	6
Bab III Hasil Pengukuran	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Jenis Layanan	8
3.3 Hasil Pengukuran	8
Bab IV Analisis Hasil SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
Bab V Kesimpulan dan Tindak Lanjut Perbaikan	12
5.1 Kesimpulan	12
5.2 Tindak Lanjut Perbaikan	12
Lampiran	

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Disamping itu Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tetap mengacu kepada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan serta mendukung penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat, diharapkan dengan adanya survei kepuasan masyarakat bisa menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan.

Maksud dan tujuan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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 Penataan Ruang Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, melaksanakan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan memberikan lembar kuisioner kepada pemohon layanan dan melalui pengisian lewat Online melalui link <https://forms.gle/5LcRMnujLqVJHM4h8> atau melalui scan QR Code. Pengisian dilakukan dengan cara mandiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun. 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar 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).

Gambar 1.

Form Survey Kepuasan Masyarakat Online



2.3 Lokasi Pengumpulan Data.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi bidang pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan untuk yang mengisi melalui form manual, sedangkan yang melalui google form hasil terecord secara otomatis. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Ruang Lingkup / Cara Pengolahan Data.

Kuisisioner yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Adapun 9 unsur pelayanan yang dinilai :

- (U1) : Persyaratan Perijinan.
- (U2) : Sistem, Mekanisme dan Prosedure
- (U3) : Waktu Penyelesaian.
- (U4) : Biaya/Tarif.
- (U5) : Produk Spesifikasi Jenis Layanan.
- (U6) : Kompetensi
- (U7) : Perilaku/Sikap
- (U8) : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- (U9) : Sarana dan Prasarana.

Kalsifikasi penilaian mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	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

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar yang mendapatkan pelayanan bulan Juli sampai bulan Desember Tahun 2025.

2.6 Penyusunan Laporan.

Laporan hasil survei disusun dalam bentuk dokumen yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar. Dari analisis data yang diperoleh akan dipergunakan sebagai dasar pengusulan peningkatan pelayanan dan perbaikan sarana dan fasilitas pelayanan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III
Hasil Pelaksanaan SKM

1.1 Jumlah Responden SKM.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	51	58,6 %
		PEREMPUAN	36	41,4%
2	PENDIDIKAN	SLTP	0	0 %
		SLTA	60	68,97%
		DIPLOMA	5	5,75%
		SI	20	22,99%
		S2	2	2,3%
3	JENIS LAYANAN	Pelayanan Di Bidang Bina Marga (Pengunaan Bagian-Bagian Jalan, Permohonan Aspal/Paving Swadaya)	1	1,15%
		Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	0	0%
		Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	17	19,5%
		SLF Bangunan Gedung	1	1,15%
		Penerbitan Informasi Peruntukan Lahan (SKRK)/KKPR	40	45,98%
		Rekomendasi Penutupan Saluran	0	0%
		Pengendalian Pemaanfaatan Ruang	14	16,1%
		Reklame	14	16,1%
		LAINNYA	0	0%

1.2 Jenis Layanan

Adapun jenis layanan yang menjadi tanggung jawab daripada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar meliputi :

- 1. SLF Bangunan
- 2. Rekomendasi Teknis Bangunan

- 3. Permohonan Aspal/Paving Swadaya
- 4. Penerbitan Informasi Peruntukan Lahan (SKRK)
- 5. Pengendalian Pemanfaatan Ruang
- 6. Rekomendasi Penutupan Saluran
- 7. Rekomendasi pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan.
- 8. Penerbitan rekomendasi reklame dan persetujuan penyelenggaraan reklame (PPR)

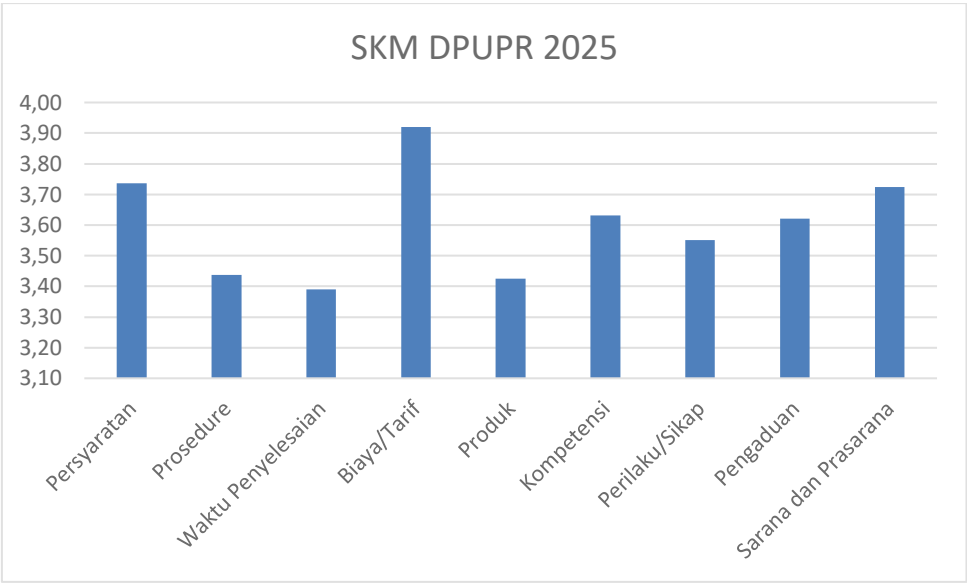
1.3 Hasil Pengukuran

Jumlah kuisioner sebanyak **87 (Delapan Puluh Tujuh)** baik yang diisi secara manual maupun daring. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan untuk data survei dari bulan Juli sampai dengan Desember 2025 tersebut diperoleh nilai SKM **90,01** maka **kinerja pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar berada dalam mutu pelayanan Sangat Baik.**

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Nilai Rata-Rata (NRR) Survei Kepuasan Masyarakat.

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,74	3,44	3,39	3,92	3,43	3,63	3,55	3,62	3,72
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,01								



Setelah melihat hasil khususnya nilai NRR dari masing-masing unsur pelayanan, didapatkan bahwa nilai NRR terbesar terdapat pada unsur Biaya/Tarif yaitu sebesar 3,92. Hal ini dikarenakan untuk pelayanan di Dinas PUPR sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk layanan PBG dan SLF, selain kedua layanan tersebut bebas biaya. Sedangkan untuk nilai NRR terkecil sebesar 3,39, hal ini disebabkan karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dan kemungkinan kesalahan dari persyaratan yang menyebabkan lamanya waktu penyelesaian sampai persyaratan bisa dipenuhi oleh pemohon.

BAB IV

Analisis Hasil SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,92 dari unsur layanan.

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 :

- “Tingkatkan Pelayanan dan Kebersihan”.

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

- Karena banyak persyaratan dalam pengurusan PBG maupun SLF yang harus diselesaikan dan kelengkapan dokumen harus benar-benar sesuai dengan persyaratan, kemungkinan ini salah satu penyebab layanan dianggap memerlukan waktu yang sedikit lama.

4.2 Rencana Tindak Lanjut.

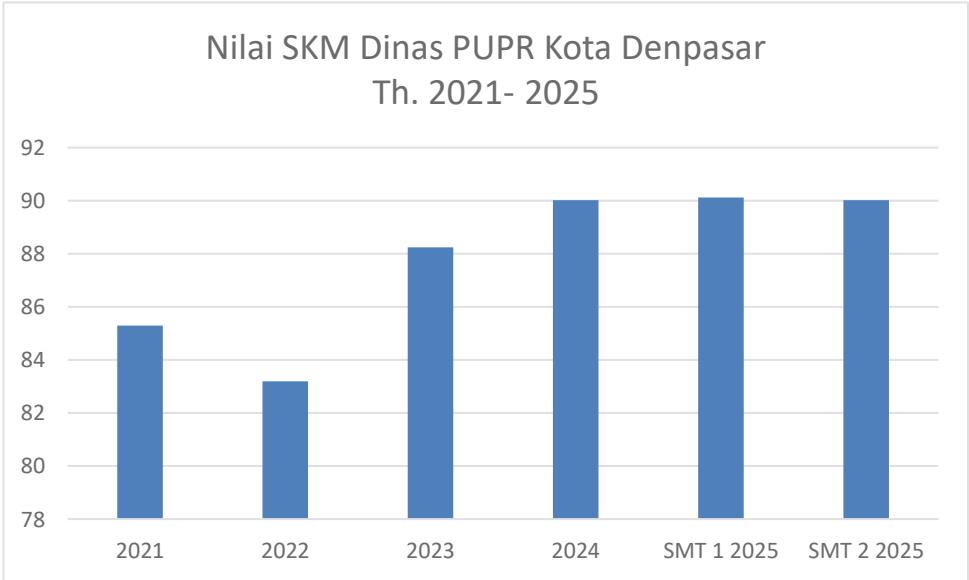
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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
			BLN I	BLN II	BLN III	BLN IV	BLN V	BLN VI	
1	Waktu Pelaksanaan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelaksanaan.				√	√	√	DPUPR
		Memberikan informasi yang lebih jelas tentang persyaratan				√	√	√	DPUPR

4.3 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 Penataan Ruang Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I 2025 hingga penilaian Semester II 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar

BAB V

Kesimpulan dan Tindak Lanjut Perbaikan.

5.1 KESIMPULAN

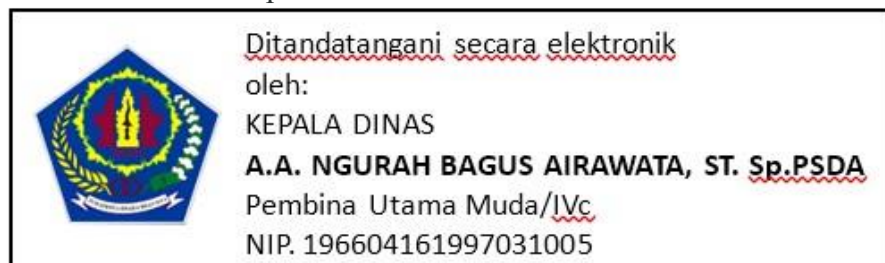
Setelah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar pada periode pengukuran Bulan Juli 2025 sampai dengan Desember 2025, maka dapat disimpulkan bahwa :

- Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar dalam hal pelayanan terhadap publik dapat dikatakan baik, akan tetapi perlunya peningkatan unsur-unsur tertentu dalam pelayanan publik sehingga akan semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- Pada dasarnya masyarakat responden memberikan penilaian yang baik terhadap tingkat pelayanan publik yang berada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar sehingga diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Hasil penilaian yang dilaksanakan melalui survei pelayanan publik ini membuktikan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebesar 90,01 yang tergolong sangat baik, oleh karena itu diperlukan peningkatan pada unsur-unsur NNR yang memiliki nilai yang kecil sehingga dapat ditingkatkan kembali guna mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2 TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Tindak lanjut perbaikan yang akan dilaksanakan adalah pada unsur waktu pelaksanaan khususnya Monitoring dan Evaluasi terhadap SOP pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar, sehingga akan lebih meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

Denpasar 9 Desember 2025



LAMPIRAN

Form Pengisian Manual Survei Kepuasan Masyarakat

13:02 1:43 PM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA DENPASAR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA DENPASAR
Data Pengunjung

* Required

1. Jenis Layanan

Mark only one oval.

☐ SLF Bangunan

☐ Rekomendasi teknis Bangunan

☐ SKRK

☐ Pengendalian Pemanfaatan Ruang

☐ IUJK

☐ Perumahan Aspal Paving Swadaya

☐ Rekomendasi Penutupan Saluran

☐ Rekomendasi Teknis Penggunaan Bagian-Bagian Jalan

2. Tanggal *

Example: January 7, 2019

3. Umur *

https://docs.google.com/forms/d/1pKWyLWkWEJ25UPUSkXKQKQ_AmC0BgVRELg1Pv2CM/edit

1/8

13:02 1:43 PM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA DENPASAR

8. Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan di PUPR Kota Denpasar ? *

Mark only one oval.

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Tidak Mudah

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang waktu pelayanan di PUPR Kota Denpasar ? *

Mark only one oval.

☐ Lambat/Lama

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan di PUPR Kota Denpasar ? *

Mark only one oval.

☐ Gratis

☐ Sangat Murah

☐ Murah

☐ Cukup Murah

☐ Mahal

https://docs.google.com/forms/d/1pKWyLWkWEJ25UPUSkXKQKQ_AmC0BgVRELg1Pv2CM/edit

3/8

13:02 1:43 PM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA DENPASAR

14. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku Petugas di PUPR Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan ? *

Mark only one oval.

☐ Tidak Sopan dan Ramah

☐ Kurang Sopan dan Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Ramah

15. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kenyamanan dan kebersihan di lingkungan PUPR Kota Denpasar ? *

Mark only one oval.

☐ Tidak Nyaman

☐ Kurang Nyaman

☐ Nyaman

☐ Sangat Nyaman

Saran dan Masukan

16. Saran dan Masukan : *

https://docs.google.com/forms/d/1pKWyLWkWEJ25UPUSkXKQKQ_AmC0BgVRELg1Pv2CM/edit

This content is neither created nor endorsed by Google.

5/8

Form pengisian SKM melalui link google form <https://forms.gle/5LcRMnujLqVJHM4h8>

QuestionsResponses57Settings



Section 1 of 3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA DENPASAR

Data Pengunjung

Jenis Layanan

☐ SLF Bangunan

☐ Rekomendasi teknis Bangunan

☐ SKRK

☐ Pengendalian Pemanfaatan Ruang

☐ Rekomendasi Penutupan Saluran

☐ Rekomendasi Teknis Penggunaan Bagian-Bagian Jalan

☐ Add option or [add "Other"](#)

×

×

×

×

×

×

×

Multiple choice

Tanggal Pengisian Survey *

Month, day, year

Umur *

Short answer text

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

☐ SD

☐ SLTP/SEDERAJAT

☐ SLTA/SEDERAJAT

☐ DIPLOMA

☐ S.1

☐ S.2 Ke Atas

Pekerjaan *

Short answer text

Survei

Description (optional)

Bagaimana menurut Saudara tentang prosedur pelayanan di PUPR Kota Denpasar ? *

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Cukup mudah

☐ Tidak Mudah

Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan di PUPR Kota Denpasar ? *

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Tidak Mudah

Bagaimana Pendapat Saudara tentang waktu pelayanan di PUPR Kota Denpasar ? *

☐ Lambat/Lama

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

NO	TANGGAL	Jenis kelamin	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KETERANGAN : SARAN/ MASUKAN NYA	U.1	U.2	U.3	U.4	U.5	U.6	U.7	U.8	U.9
1	01/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	TIDAK BEKERJA	Informasi Terkait Pemberian SPI Bangunan Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	02/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	WIRASWASTA	Membawa Dokumen Ijin Reklame Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	03/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Koordinasi Tata Ruang Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	07/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Informasi Penataan Ruang Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	4	4	3	4	4	3	4
5	09/07/2025	P	SLTA / SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Informasi Berkas Bina Marga Ke Bid : BM / Bina Marga	4	4	3	4	4	4	4	4	3
6	09/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Informasi Pemasangan Papan Reklame Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	4	3	4
7	10/07/2025	L	S.1	KARYAWAN SWASTA	PKKPR Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	4	4	3	4	4	3	4
8	11/07/2025	P	SLTA / SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Informasi TR Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	3	4	4
9	17/07/2025	P	S.1	KARYAWAN SWASTA	Informasi TR Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	4	3	4
10	18/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Informasi Pajak Reklame Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	4	4	3	4	4	3	4
11	18/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	PNS	SP 1 Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	21/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Informasi Tata Ruang Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	22/07/2025	P	SLTA / SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Informasi Tata Ruang Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	23/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Falidasi KKPR Ke Bid : TR / Tata Ruang	3	4	4	4	4	4	4	3	4

15	25/07/2025	P	SLTA / SEDERAJAT	PETANI / PEKEBUN	Koordinasi Tata Ruang Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	29/7/20225	L	SLTA / SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Ijin Reklame Ke Bid : TR / tata - ruang	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	31/07/2025	L	SLTA / SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Validasi PKKPR Ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	01/08/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	Informasi ijin reklame ke bid TR/ tata - ruang	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	04/08/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Cek Zona Informasi ke bid TR / tata - ruang	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	06/08/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Cek Zona Informasi ke bid TR / tata - ruang	3	4	4	4	3	4	4	3	4
21	06/08/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Mengurus ijin reklame ke bid TR / tata - ruang	4	3	4	4	3	3	4	4	3
22	11/08/2025	L	S.1	Wiraswasta	Konsultasi ke bid TR / tata - ruang	4	4	3	4	4	4	3	4	4
23	12/08/2025	P	S.1	PNS	Konsultasi ke bid TR / tata - ruang	4	3	4	4	3	4	3	4	4
24	13/08/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Cek Kawasan ke Bid TR / tata -ruang	3	4	4	4	3	4	3	4	4
25	19/08/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	Informasi ijin reklame ke bid TR/ tata - ruang	3	4	3	4	3	4	4	3	4
26	20/08/2025	P	S.1	Karyawan Swasta	Ijin Reklame ke Bid TR / tata - ruang	4	3	3	4	4	3	4	4	3
27	21/08/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Ibu Rumah Tangga	Cek Kawasan ke Bid TR / tata -ruang	4	3	3	4	4	3	4	3	4
28	22/08/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	Cek Kawasan ke Bid TR / tata -ruang	3	4	3	4	3	4	4	4	3
29	29/08/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Informasi ijin reklame ke bid TR/ tata - ruang	4	3	3	4	3	4	4	4	3
30	03/09/2025	L	S.1	Karyawan Swasta	Cek Kawasan ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	4	4	3	4	4
31	04/09/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Cek Kawasan ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	4	4	3	4
32	04/09/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Izin reklame ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	4	4	4	3
33	04/09/2025	P	S.1	Apoteker	PKKPR ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	4	3	3	4	4
34	09/09/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Koordinasi PKKPR ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	4	4	3	4
35	11/09/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Pelajar / Mahasiswa	Pengelolaan Surat Perizinan Non-Usaha ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	4	3	4	3	4
36	12/09/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Mendapat Surat Teguran Bangunan ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	3	4	4	4

37	15/09/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Pelajar / Mahasiswa	Cek Kawasan ke bid TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	4	3	4	4
38	17/09/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Pelajar / Mahasiswa	Cek ITR ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	3	4	3	3
39	17/09/2025	L	S.2 Ke Atas	Dokter	Surat Pengurusan Ijin Reklame ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	4	3	3	4
40	23/09/2025	P	S.1	Tidak Bekerja	Cek Kawasan ke bid TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	4	3	4	4
41	23/09/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	PKKPR ke bid TR / Tata Ruang	3	4	3	4	3	3	4	4	4
42	24/09/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Pelajar / Mahasiswa	Consul Si Cantik ke bid TR / Tata Ruang]	4	3	3	4	4	3	3	4	4
43	24/09/2025	L	S.2 Ke Atas	Dokter	Informasi PKKPR ke bid TR / Tata Ruang]	3	4	4	4	3	4	3	4	4
44	26/09/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	Pelajar / Mahasiswa	Informasi ke bidang TR/ Tata - Ruang]	4	3	3	4	4	3	4	4	4
45	29/09/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	PKKPR ke bid TR / Tata Ruang	4	4	4	4	3	4	4	3	3
46	30/09/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	Karyawan Swasta	Cek ITR ke bid TR / Tata Ruang	4	3	4	3	4	4	3	3	4
47	03/10/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Konsul ijin reklame ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	4	3	4	3
48	03/10/2025	L	S.1	POLRI	Konsultasi ke Bid : TR / Tata Ruang	3	4	4	4	3	4	3	4	3
49	06/10/2025	L	S.1	PNS	Informasi PKKPR ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	3	4	4	3	4	4	3
50	08/10/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	WIRASWASTA	Ijin Reklame ke Bid : TR / Tata Ruang	3	4	3	4	3	4	4	3	4
51	13/10/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	IBU RUMAH TANGGA	Tata Ruang ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	4	4	3	4	4	4	3
52	13/10/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Informasi Tata Ruang ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	4	3	3	4
53	15/10/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	PKKPR ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	3	4	4	3	3
54	15/10/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Cek Kawasan ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	4	4	4	3	4	4	3
55	21/10/2025	P	S.1	KARYAWAN SWASTA	Konsul TR ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	4	3	4	3	4
56	22/10/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	IBU RUMAH TANGGA	Cek Kawasan ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	3	3	4	4
57	22/10/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	SKRK ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	4	3	3	4	3	4	3

58	27/10/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Konsul SKRK ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	3	4	4	3	4
59	28/10/2025	L	S.1	KARYAWAN SWASTA	Konsul TR ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	4	3	3	3	4	3	3
60	28/10/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Mendapat Surat Peringatan Reklame ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	3	4	3	4	4
61	29/10/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Menghadiri Surat Pelanggaran / SP Reklame ke Bid : TR / Tata Ruang	3	4	3	4	3	3	3	4	3
62	30/10/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR / MAHASISWA	Informasi Reklame ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	4	3	3	4	3	4	3
63	03/11/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	WIRASWASTA	Konsul PKKPR ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	3	4	4	3	3	4	4
64	03/11/2025	P	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	Informasi Tata Ruang ke Bid : TR / Tata Ruang	3	4	4	4	3	3	4	3	3
65	05/11/2025	L	S.1	KARYAWAN SWASTA	Cek Zona ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	3	4	4	3	3	4	4
66	12/11/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	WIRASWASTA	Cek Kawasan ke Bid : TR / Tata Ruang	4	3	3	4	3	3	4	4	3
67	24/11/2025	L	SLTA/SEDERAJAT	KARYAWAN SWASTA	PKKPR ke Bid : TR / Tata Ruang	4	4	3	4	3	3	3	4	3
68	[Tgl. 8-11-2023]	P	Diploma	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
69	[Tgl. 8-11-2023]	P	S.1	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	4	3	3	4	4	3	3	4	4
70	[Tgl. 9-11-2023]	P	Diploma	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	3	4	4	4	3	3	4
71	[Tgl. 9-11-2023]	L	S.1	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan # Saran/masukan: Pelayanan sudah bagus	3	3	3	4	4	4	3	4	3
72	[Tgl. 14-11-2023]	L	S.1	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	4	3	3	3	4	3	4
73	[Tgl. 9-11-2023]	P	Diploma	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	4	3	3	4	4	4	4	3	3
74	[Tgl. 15-11-2023]	P	SLTA/Sederajat	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	4	4	4	4	3	4	4

75	[Tgl. 15-11-2023]	L	S.1	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan # Saran/masukan: Terima kasih atas pelayanannya	4	3	4	4	3	3	3	3	4
76	[Tgl. 16-11-2023]	P	SLTA/Sederajat	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	4	4	4	3	3	3	4
77	[Tgl. 20-11-2023]	L	SLTA/Sederajat	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	4	3	4	4	3	3	3	3	4
78	[Tgl. 21-11-2023]	L	Diploma	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	4	4	3	4	3	4	4
79	[Tgl. 21-11-2023]	L	S.1	Wiraswasta	Ke Bid: TR [Tata Ruang] Pelayanan SKRK	3	3	4	4	3	3	3	4	4
80	[Tgl. 23-11-2023]	L	SLTA/Sederajat	Wiraswasta	Ke Bid: TR [Tata Ruang] Pelayanan SKRK	4	3	3	4	3	4	3	4	4
81	[Tgl. 24-11-2023]	L	SLTA/Sederajat	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	4	3	4	4	3	3	4	4	4
82	[Tgl. 25-11-2023]	L	Diploma	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	4	3	4	3	3	3	4	4
83	[Tgl. 28-11-2023]	L	SLTA/Sederajat	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	3	3	4	3	3	4	4
84	[Tgl. 28-11-2023]	L	S.1	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	4	4	3	4	4	3	4
85	[Tgl. 29-11-2023]	L	SLTA/Sederajat	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan SLF bangunan	4	3	4	4	3	4	3	4	4
86	[Tgl. 29-11-2023]	P	SLTA/Sederajat	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	4	3	3	4	4	4	3	4	4
87	[Tgl. 30-11-2023]	P	S.1	Wiraswasta	Ke Bid: TB [Tata Bangunan] Pelayanan rekomendasi teknis bangunan	3	3	4	3	3	3	3	4	3
Jumlah Nilai per Unsur						325	299	295	341	298	316	309	315	324
NRR per Unsur						3,74	3,44	3,39	3,92	3,43	3,63	3,55	3,62	3,72
NRR Tertimbang per Unsur						0,41	0,38	0,38	0,44	0,38	0,40	0,39	0,40	0,41
Nilai SKM														



ບົນກິດສາທາລະນະ
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
ສັນຕິພາບສຸກສັນຕິພາບສຸກ

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

ທາງການສຳນັກງານງານທຳມະດາສຳນັກງານທຳມະດາສຳນັກງານທຳມະດາ

Alamat : Jalan Gatot Subroto VI/J No. 24, Denpasar. Kode Pos : 80111

ທາງການສຳນັກງານງານທຳມະດາສຳນັກງານທຳມະດາສຳນັກງານທຳມະດາ

Telepon : (0361) 428425 Faximile : (0361) 428424

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE SEMESTER I 2025



Dinas Pekerjaan Umum dan
Penataan Ruang Kota Denpasar

BAB I

Pendahuluan

Latar Belakang.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Disamping itu Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tetap mengacu kepada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan serta mendukung penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat, diharapkan dengan adanya survei kepuasan masyarakat bisa menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar Semester I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,65	3,8	3,49	3,63	3,5	3,61	3,65	3,65	3,55
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,12								

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan peningkatan nilai. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai yang masih kurang. Kerangka rencana tindak lanjut tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelaksanaan	Lakukan monitoring dan evaluasi dan sosialisasi terhadap waktu pelaksanaan dan menyesuaikan dengan waktu di SOP. Peningkatan sarana pendukung kerja.		√	√	√	DPUPR

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi	Hambatan
1.	Lakukan monitoring dan evaluasi dan sosialisasi terhadap waktu pelaksanaan dan menyesuaikan dengan waktu di SOP. Peningkatan sarana pendukung kerja.	1. Melakukan rapat evaluasi dan penegasan tentang SOP ke para pegawai pemberi layanan.		Keterlambatan penyelesaian memenag tergantung dari kemampuan Pemohon melengkapi persyaratan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut 100.%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada dengan melakukan koordinasi antar bidang sehingga bisa diketahui kendala-kendala yang dihadapi bidang-bidang terkait dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dan maksimal untuk masyarakat.

	<u>Ditandatangani secara elektronik</u> oleh: KEPALA DINAS A.A. NGURAH BAGUS AIRAWATA, ST. <u>Sp.PSDA</u> Pembina Utama Muda/<u>IVc</u> NIP. 196604161997031005
---	---