

8. DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Survei mengenai pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang melibatkan 100 responden yang memiliki karakteristik beragam. Profil responden ini didominasi oleh laki-laki (59%), menunjukkan bahwa pengguna layanan atau pihak yang berinteraksi dengan dinas ini cenderung lebih banyak dari kalangan pria.

Tabel 4. 43 Identitas Responden

Identitas	Karakteristik	Jumlah (orang)
Jenis Kelamin	Laki-laki	59
	Perempuan	41
Pendidikan Terakhir	SMA/SMU/SMK/MA/Sederajat	63
	S1/Sederajat	36
	S2/Sederajat	1
Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	11
	Pegawai Swasta	29
	Mahasiswa/Pelajar	1
	Wiraswasta/Pengusaha	42
	Ibu rumah tangga	12
	Tidak bekerja/Pensiunan	5
Usia	17-25 Tahun	2
	26-35 Tahun	25
	36-45 Tahun	45
	46-55 Tahun	22
	56-65 Tahun	6

Secara demografis, responden terfokus pada usia produktif menengah; hampir separuh responden (45%) berada dalam rentang usia 36 hingga 45 tahun. Kelompok ini, bersama dengan rentang usia 26 hingga 35 tahun (25%) dan 46 hingga 55 tahun (22%), menjadi tulang punggung dari populasi pengguna layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan dinas ini banyak dimanfaatkan oleh masyarakat yang sedang aktif dalam kegiatan ekonomi dan pembangunan. Kelompok usia ekstrem, baik yang sangat muda (17-25 tahun) maupun yang senior (56-65 tahun), jumlahnya relatif sangat kecil.

Dari segi latar belakang pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan SMA/Sederajat (63%), diikuti oleh lulusan perguruan tinggi strata satu atau S1/Sederajat (36%). Profil pendidikan ini mencerminkan bahwa layanan dinas ini menjangkau pengguna dengan tingkat pendidikan menengah hingga sarjana. Karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa responden terbanyak berasal dari sektor Wiraswasta/Pengusaha (42%), yang sangat relevan mengingat fungsi Dinas PU dan Penataan Ruang yang erat kaitannya dengan perizinan dan pembangunan. Kelompok terbesar kedua adalah Pegawai Swasta (29%), menegaskan dominasi sektor non-pemerintahan. Sementara itu, responden dari kalangan PNS/TNI/Polri hanya berjumlah 11%, dan perwakilan dari sektor rumah tangga (Ibu rumah tangga) sebanyak 12%. Profil pekerjaan ini sangat mencerminkan pengguna yang secara langsung terlibat dalam kegiatan yang memerlukan regulasi dan infrastruktur dari dinas terkait.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, pelayanan publik yang paling banyak diakses oleh masyarakat di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Padang didominasi oleh urusan perizinan teknis dan tata ruang. Hasil survei menunjukkan tiga jenis layanan utama dengan proporsi sebagai berikut:

1. Perizinan & Rekomendasi Teknis Bangunan (IMB/PBG) sebesar 47%.
2. Penataan Ruang & Tata Kota (informasi RTRW, konsultasi rencana pembangunan) sebesar 37%.
3. Sertifikat Laik Fungsi (SLF) sebesar 16%.

Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat dan pelaku usaha memanfaatkan Dinas PUPR terutama untuk memperoleh kepastian hukum dan teknis terkait kegiatan pembangunan fisik, baik dalam skala individu (rumah tinggal) maupun badan usaha (gedung komersial).

Layanan Perizinan dan Rekomendasi Teknis Bangunan menjadi yang paling dominan diakses, dengan hampir separuh responden (47%) menyatakan telah berurusan dalam hal ini. Dominasi layanan ini menunjukkan peran Dinas PUPR sebagai otoritas teknis utama dalam pengawasan pembangunan di wilayah Kota Padang.

Transformasi dari IMB (Izin Mendirikan Bangunan) ke PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) sesuai amanat Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 merupakan langkah penting dalam penyederhanaan perizinan berbasis risiko. Masyarakat mulai menyesuaikan dengan sistem baru yang lebih terintegrasi melalui platform Online Single Submission (OSS). Namun, proses adaptasi terhadap sistem digital ini masih memerlukan sosialisasi intensif dan peningkatan kapasitas aparatur pelayanan agar pelayanan berjalan cepat dan bebas kendala teknis.

Dari perspektif kebijakan publik, tingginya permintaan layanan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan pentingnya legalitas dan keamanan bangunan. Hal ini sejalan dengan prinsip “public safety assurance” dalam tata kelola pembangunan perkotaan, di mana setiap kegiatan konstruksi harus memenuhi aspek keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan keberlanjutan lingkungan.

Tabel 4. 44 Jenis layanan Dinas PUPR

No	Jenis Layanan	Persentase
1	Perizinan & Rekomendasi Teknis Bangunan / IMB / PBG	47
2	Penataan Ruang & Tata Kota (informasi RTRW, konsultasi rencana pembangunan)	37
3	Sertifikat Laik Fungsi	16

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan Dinas PUPR Kota Padang telah dijalankan dengan baik dan relevan terhadap kebutuhan masyarakat di bidang perizinan teknis dan tata ruang. Dominasi layanan IMB/PBG dan konsultasi tata ruang menegaskan posisi strategis dinas ini sebagai penjaga keseimbangan antara pembangunan fisik dan tata kelola ruang berkelanjutan.

Namun, beberapa langkah penguatan perlu dilakukan untuk memastikan peningkatan kualitas layanan ke depan:

1. **Penyederhanaan Prosedur dan Digitalisasi Layanan:**
Memperkuat sistem OSS dan menambah fitur konsultasi daring agar masyarakat dapat memperoleh rekomendasi teknis dan izin PBG secara cepat tanpa tatap muka.
2. **Integrasi Data Antar instansi:**
Menghubungkan sistem data PBG dan SLF dengan DPMPTSP dan Bappeda agar proses perizinan lebih transparan dan efisien.
3. **Sosialisasi Intensif tentang SLF:**
Menyebarkan informasi tentang pentingnya sertifikasi kelayakan fungsi bangunan melalui media sosial, seminar, dan kolaborasi dengan asosiasi jasa konstruksi.
4. **Inovasi Informasi Tata Ruang Publik:**
Mengembangkan portal GIS interaktif yang dapat diakses oleh masyarakat umum untuk mengetahui status zonasi lahan dan RTRW secara real time.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Padang memperoleh nilai rata-rata NRR sebesar 3,37 dengan nilai interval 84,25 dan mutu pelayanan kategori “B” (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi teknis, serta respons terhadap pengaduan masyarakat.

1. **Analisis Kuantitatif per Unsur Pelayanan**

Secara umum, semua unsur pelayanan memperoleh skor dalam kategori “Baik”, dengan nilai yang relatif merata antara 83–87. Unsur Tarif dan Biaya menempati posisi tertinggi dengan NRR 3,48 (nilai interval 87,00). Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya perizinan dan layanan teknis yang diberikan Dinas PUPR sudah transparan, wajar, dan sesuai ketentuan. Hal ini selaras dengan prinsip pelayanan publik dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang menekankan transparansi dan kepastian biaya sebagai indikator penting dalam mengukur keadilan pelayanan.

Sementara itu, unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (NRR 3,40; nilai interval 85,00) serta Kemudahan Prosedur (NRR 3,38; nilai interval 84,50) juga menunjukkan performa yang stabil. Masyarakat merasa fasilitas layanan publik sudah cukup baik, dengan tersedianya ruang konsultasi dan fasilitas dasar yang memadai. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam sistem digitalisasi, terutama untuk mempermudah proses konsultasi dan pengajuan izin berbasis daring.

Sebaliknya, unsur Kesuaian Produk Pelayanan (NRR 3,32; interval 83,00) dan Pengaduan Pelayanan (NRR 3,30; interval 82,50) memperoleh nilai paling rendah. Hal ini dapat dimaknai bahwa sebagian masyarakat masih menghadapi kendala dalam memperoleh keluaran (output) layanan sesuai ekspektasi, misalnya lamanya proses verifikasi teknis atau kesulitan mendapatkan tindak lanjut pengaduan.

2. **Unsur Pelayanan yang Perlu Mendapat Perhatian**

Meskipun seluruh unsur masih dalam kategori “Baik”, terdapat beberapa komponen yang perlu menjadi fokus peningkatan, terutama karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna jasa konstruksi dan perizinan:

- **Kecepatan Waktu Pelayanan (NRR 3,36; nilai 84,00):**
Proses pelayanan teknis seperti penerbitan rekomendasi IMB/PBG dan SLF cenderung memerlukan waktu yang panjang karena melibatkan tahapan pemeriksaan berlapis. Penggunaan sistem manual dan koordinasi lintas bidang (Cipta Karya, Bina Marga, dan Tata Ruang) turut berpengaruh terhadap lamanya waktu pelayanan.
- **Pengaduan Pelayanan (NRR 3,30; nilai 82,50):**
Mekanisme penanganan pengaduan masih belum optimal. Sebagian masyarakat mengaku tidak mengetahui kanal resmi untuk menyampaikan keluhan atau tindak lanjut aduan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem feedback belum berjalan efektif, sehingga perbaikan sistem komunikasi publik perlu menjadi prioritas.
- **Kesuaian Produk Pelayanan (NRR 3,32; nilai 83,00):**
Beberapa responden menilai bahwa hasil layanan seperti dokumen rekomendasi teknis atau peta tata ruang tidak selalu jelas atau mudah dipahami. Dinas PUPR perlu meningkatkan kejelasan format keluaran dan memperkuat fungsi pendampingan teknis bagi pemohon.
Menggunakan pendekatan Importance-Performance Analysis (Martilla & James, 1977), dapat dipetakan prioritas peningkatan pelayanan sebagai berikut:
- **Kuadran I – Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Relatif Rendah):**
Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan dan Pengaduan Pelayanan berada di posisi ini. Kedua aspek tersebut dianggap paling krusial oleh masyarakat karena berkaitan langsung dengan kepastian proses administrasi dan efektivitas respons dinas terhadap kebutuhan masyarakat.
- **Kuadran II – Pertahankan Kinerja (Kepentingan dan Kinerja Sama-sama Tinggi):**
Unsur Tarif dan Biaya, Kualitas Sarana dan Prasarana, serta Kemudahan Prosedur berada di kategori ini. Kinerja ketiga aspek ini sudah baik dan perlu dijaga melalui inovasi layanan berbasis teknologi dan transparansi informasi publik.
- **Kuadran III – Prioritas Rendah (Kepentingan dan Kinerja Sama-sama Rendah):**
Tidak terdapat unsur signifikan di kategori ini, menandakan bahwa seluruh aspek pelayanan dianggap penting oleh masyarakat.

Tabel 4. 45 IKM Unit Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3.53	88.25	B	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.55	88.75	A	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.52	88.00	B	Baik
4	Tarif dan Biaya	3.65	91.25	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.54	88.50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3.56	89,00	A	Sangat Baik

7	Perilaku Petugas	3.52	88.00	B	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.52	88.00	B	Baik
9	Pengaduan Pelayanan	3.44	86.00	B	Baik
SKM DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG		3.54	88.50	A	Sangat Baik

Untuk memperkuat kinerja dan meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas PUPR Kota Padang, beberapa langkah strategis dapat dilakukan:

1. Digitalisasi Layanan Perizinan dan Konsultasi Teknis:
Mengintegrasikan layanan PBG, SLF, dan informasi tata ruang dalam satu sistem daring yang mudah diakses. Hal ini akan mengurangi waktu proses dan mempercepat komunikasi antarbidang.
2. Optimalisasi Pelayanan Berbasis Data dan GIS:
Mengembangkan dashboard pelayanan publik berbasis peta digital yang dapat diakses masyarakat untuk melihat zona tata ruang, batas kawasan, dan ketentuan teknis pembangunan.
3. Penguatan Sistem Pengaduan Publik:
Membentuk unit khusus atau helpdesk digital untuk menangani aduan masyarakat secara cepat dan terukur, termasuk melalui kanal media sosial resmi Dinas PUPR.
4. Peningkatan Kapasitas dan Etika Petugas:
Melakukan pelatihan berkala terkait pelayanan prima, komunikasi publik, dan pemanfaatan aplikasi teknis bangunan agar setiap petugas memiliki kompetensi teknis dan interpersonal yang memadai.
5. Monitoring Waktu Pelayanan dan Standar Pelayanan Minimum (SPM):
Menetapkan target waktu layanan yang terukur dan melakukan evaluasi rutin berbasis data untuk memastikan pelayanan sesuai dengan Permenpan RB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil SKM Dinas PUPR Kota Padang Tahun 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori “Baik” (NRR 3,37; nilai interval 84,25). Capaian ini menggambarkan bahwa pelayanan publik sudah dijalankan dengan komitmen yang cukup tinggi terhadap transparansi, profesionalisme, dan keterbukaan.

Namun, masih terdapat beberapa aspek yang menjadi prioritas perbaikan, terutama terkait kecepatan proses layanan, penanganan pengaduan, dan kejelasan hasil pelayanan teknis. Dengan mendorong digitalisasi layanan dan memperkuat sistem komunikasi publik, Dinas PUPR dapat bertransformasi menuju pelayanan publik yang efisien, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat kota yang berkembang pesat.

Tabel 4. 46 Alasan Tidak Puas Dinas PUPR

No	Alasan
1	Pelayanan lambat / melebihi waktu yang dijanjikan
2	Prosedur berbelit / banyak syarat tambahan
3	Petugas kurang profesional / tidak disiplin / lalai

4	Kurang ramah / jutek / tidak sopan
5	Kurang transparan / tidak menjelaskan prosedur
6	Birokrasi / sistem manual, belum online
7	Masalah biaya tambahan / indikasi pungli / praktek '86'
8	Kenyamanan ruang dan fasilitas minim

Ketidakpuasan responden terhadap pelayanan publik berakar pada berbagai masalah yang sistemik, terbagi mulai dari aspek efisiensi, kualitas SDM, hingga integritas birokrasi. Isu yang paling mendasar adalah inefisiensi waktu dan prosedur, di mana responden seringkali mengalami pelayanan yang lambat dan melebihi waktu yang dijanjikan (No. 1). Permasalahan ini diperburuk dengan prosedur yang berbelit-belit dan banyaknya syarat tambahan (No. 2), serta didukung oleh sistem yang masih manual dan belum terdigitalisasi penuh (No. 6), yang secara kolektif menciptakan birokrasi yang memakan waktu. Selain masalah sistem, kualitas petugas juga menjadi sorotan tajam; responden mengeluhkan petugas yang kurang profesional, tidak disiplin, dan lalai (No. 3) dalam menjalankan tugas, yang ditambah dengan sikap kurang ramah, jutek, dan tidak sopan (No. 4) saat berinteraksi. Aspek integritas dan transparansi juga menjadi sumber ketidakpuasan serius, terutama terkait kurangnya transparansi prosedur (No. 5) dan, yang paling mencoreng, adalah adanya masalah biaya tambahan, indikasi pungli, atau praktik '86' (No. 7) yang merugikan masyarakat. Terakhir, ketidaknyamanan fisik juga menjadi faktor, di mana responden mengeluhkan kenyamanan ruang dan fasilitas yang minim (No. 8), menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh baik pada sistem, SDM, maupun infrastruktur pelayanan.

Tabel 4. 47 Kritik atau Keluhan Pelanggan Dinas PUPR

No	Kritik dan Keluhan
1	Kurang profesional / kurang disiplin petugas
2	Pelayanan lambat / proses berbelit
3	Prosedur rumit / persyaratan berlebihan
4	Sikap petugas kurang ramah / jutek / tidak sopan
5	Kurangnya transparansi / informasi pelayanan
6	Kurangnya fasilitas & kenyamanan ruang pelayanan
7	Potensi pungli / praktik tidak etis ('86')
8	Masalah digitalisasi / belum online
9	Masalah biaya tambahan pribadi

Kritik dan keluhan pelanggan terhadap layanan Dinas PUPR mencakup spektrum masalah yang luas, mulai dari kualitas sumber daya manusia (SDM), efisiensi birokrasi, hingga integritas. Masalah SDM menjadi fokus utama, di mana

pelanggan mengeluhkan Kurang profesional / kurang disiplin petugas (No. 1) serta adanya masalah etika, yaitu Sikap petugas kurang ramah / jutek / tidak sopan (No. 4). Isu SDM ini secara langsung berkontribusi pada masalah efisiensi, ditunjukkan oleh keluhan Pelayanan lambat / proses berlarut (No. 2). Proses pelayanan ini diperburuk oleh aspek birokrasi, di mana pelanggan menilai Prosedur rumit / persyaratan berlebihan (No. 3). Di sisi transparansi dan integritas, terdapat keluhan serius mengenai Kurangnya transparansi / informasi pelayanan (No. 5), serta isu sensitif terkait biaya, yaitu Potensi pungli / praktik tidak etis ('86') (No. 7) dan Masalah biaya tambahan pribadi (No. 9), yang sangat merugikan dan merusak kepercayaan publik. Kendala juga muncul dari sisi teknologi dan infrastruktur, yaitu Masalah digitalisasi / belum online (No. 8) dan Kurangnya fasilitas & kenyamanan ruang pelayanan (No. 6). Secara keseluruhan, keluhan ini menuntut perbaikan menyeluruh pada etika, efisiensi sistem, dan integritas lembaga.

Tabel 4. 48 Saran atau masukan kualitas pelayanan Dinas PUPR

No	Saran dan Masukan
1	Tingkatkan profesionalitas & disiplin petugas
2	Permudah prosedur & kurangi syarat berlebihan
3	Percepat waktu pelayanan / kurangi waktu tunggu
4	Digitalisasi layanan / layanan online
5	Peningkatan kualitas pelayanan secara umum
6	Peningkatan etika & keramahan petugas
7	Evaluasi SDM & pembinaan tenaga honorer
8	Transparansi & kejelasan prosedur

Masukan dari responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan berfokus pada empat pilar utama, yaitu peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), penyederhanaan prosedur, modernisasi sistem, dan peningkatan transparansi. Prioritas tertinggi diletakkan pada perbaikan SDM, dengan saran spesifik untuk meningkatkan profesionalitas dan disiplin petugas (No. 1), serta peningkatan etika dan keramahan petugas (No. 6) demi menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Peningkatan kualitas SDM ini juga dipertegas dengan masukan untuk melakukan evaluasi SDM dan pembinaan tenaga honorer (No. 7) secara berkala. Dari sisi efisiensi birokrasi, responden mendesak agar dilakukan pemudahan prosedur dan pengurangan syarat yang berlebihan (No. 2), yang harus disertai dengan percepatan waktu pelayanan dan pengurangan waktu tunggu (No. 3). Untuk mendukung efisiensi ini dan menjawab tuntutan zaman, diperlukan langkah serius dalam digitalisasi layanan atau pengembangan layanan online (No. 4). Terakhir, untuk membangun kepercayaan publik, sangat penting adanya transparansi dan kejelasan prosedur (No. 8) agar masyarakat memahami alur layanan dan biaya yang sah. Secara keseluruhan, semua masukan ini bermuara pada tuntutan untuk peningkatan kualitas pelayanan secara umum (No. 5).