



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 1 TAHUN 2021

**Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
Kota Bekasi**

Jalan A. Yani Nomor 1, Lantai 3 Gedung 10 Lt, Bekasi Selatan




KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi Semester 1 Tahun 2021. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi Bidang Pekerjaan Umum dan Bidang Perumahan Rakyat yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi.

Dalam penyusunan laporan ini, kami berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Semoga dengan telah tersusunnya Laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

Bekasi,
**KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
KOTA BEKASI**



JUMHANA LUTHFI, S. Sos, M. Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19651112 199001 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN	
2.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.2 Gambaran Umum Pelayanan	4
BAB III Metodologi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
3.1 Jumlah Sample Responden	6
3.2 Variable/Susunan Pertanyaan	7
3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan	8
3.4 Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
4.1 Profil Responden	12
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	15
4.3 Keluhan dan Saran Penerima Layanan	16
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Rekomendasi	21
LAMPIRAN I Tabel Pengolahan Data	23
LAMPIRAN II Kuesioner	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah pengguna layanan publik.....	6
Tabel 1.1 Jumlah responden	7
Tabel 2. Jadwal pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2021	9
Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	11
Tabel 4. Karakteristik Responden	14
Tabel 5. Hasil SKM Pelayanan Penerbitan IPTM Pendaftaran Pemakaman Baru.....	15
Tabel 6. Hasil SKM Pelayanan Penerbitan IPTM Pendaftaran Tumpang Tindih/Tumpuk	16
Tabel 7. Hasil SKM Pelayanan Penerbitan IPTM Pendaftaran Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam	16
Tabel 8. Hasil SKM Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal.....	17
Tabel 9. Hasil SKM Pelayanan terhadap Calon Penghuni Baru	18
Tabel 10. Nilai SKM dan Mutu Pelayanan Dinas	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, berbagai perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Karena sesuai dengan amanat yang tertuang dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi memiliki tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik, diantaranya adalah :

1. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam di UPTD Pemakaman;
2. Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja di UPTD PALD;
3. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD RUSUNAWA.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, setiap UPTD pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang

berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang telah diukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan yang telah diterima dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara pelayanan publik, yaitu Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi untuk dapat melakukan perbaikan sehingga kinerja aparatur dapat ditingkatkan dan kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai sehingga dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan berdasarkan pada :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

- c. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kinerja aparatur serta kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Pemakaman, UPTD PALD dan UPTD RUSUNAWA Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi.

Adapun tujuannya adalah:

- a. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam, Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja dan Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa;
- b. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dari setiap layanan;
- c. Memperoleh umpan balik berupa saran dan masukan dari Masyarakat sebagai upaya perbaikan atau peningkatan kinerja aparatur serta kualitas pelayanan;
- d. Melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan dan harapan masyarakat untuk melakukan perbaikan kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam, Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja dan Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN

2.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat

Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- d. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Survei periodik; adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali);
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.

2.2 Gambaran Umum Pelayanan

Adapun pelayanan publik yang terselenggara di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pemakaman, Pengelolaan Air Limbah

Domestik (PALD) dan Rumah Susun Sederhana Sewa (RUSUNAWA),
yaitu :

- a. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam di UPTD Pemakaman, yang terdiri dari 3 (tiga) jenis pelayanan, yaitu :
 - Pendaftaran Pemakaman Baru;
 - Pendaftaran Tumpang Tindih/Tumpuk;
 - Pendaftaran Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam.
- b. Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja di UPTD PALD, yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu ;
 - Penyedotan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2);
 - Penyedotan Layanan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal.
- c. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD RUSUNAWA, yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu :
 - Pelayanan terhadap calon penghuni baru;
 - Pelayanan perpanjangan penghuni lama.

BAB III
METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Sample Responden

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan sejak Januari sampai dengan 17 Juni 2021, diperoleh data pengguna layanan publik pada setiap masing-masing UPTD Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengguna Layanan Publik

NO	JENIS PELAYANAN	BULAN						JUMLAH
		JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	
UPTD PEMAKAMAN								
1	Pelayanan IPTM Baru							3135
	Pedurenan	564	381	367	256	234	207	2009
	Perwira	90	87	97	103	120	80	577
	Jatisari	123	102	100	86	93	45	549
2	Pelayanan IPTM Tumpang							231
	Pedurenan	1	1	-	-	-	-	2
	Perwira	70	23	33	33	34	15	208
	Jatisari	5	9	3	3	1	-	21
3	Pelayanan IPTM Daftar Ulang							2632
	Pedurenan	72	65	102	92	71	53	455
	Perwira	489	257	282	425	309	155	1917
	Jatisari	44	40	72	52	40	12	260
UPTD RUSUNAWA								
4	Pelayanan Rumah Susun Sewa Sederhana Calon Penghuni Baru	1	2	3	1	2	0	9
5	Pelayanan Rumah Susun Sewa Sederhana Perpanjangan Penghuni Lama	0	0	0	0	0	0	0
UPTD PALD								
6	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal	130	197	178	197	212	115	1029
7	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)	0	0	0	0	0	0	0

Dari jumlah pengguna layanan tersebut diatas, maka jumlah responden yang disurvei sesuai dengan tabel *Sampel Morgan dan Krejcie* yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Responden

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam Pemakaman Baru	341
2	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpang Tindih/Tumpuk	144
3	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam Pemakaman Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam	335
4	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Calon penghuni Baru)	9
5	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal	278
JUMLAH		1107

3.2 Variable atau Susunan Pertanyaan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, variable atau susunan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner terdiri dari 9 (sembilan) unsur yaitu :

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, adalah biaya 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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana atau penyelenggara layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **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. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung); dan
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Adapun masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali, yaitu bulan Januari sampai dengan Juni dan Juli sampai dengan Desember. Pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan bulan Januari sampai dengan Juni 2021 sebagaimana tabel terlampir.

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2021

NO	TAHAPAN	Bulan ke-					
		1	2	3	4	5	6
1	Menyusun Instrumen Survei						
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sample						
3	Melaksanakan survei						
4	Mengolah hasil survei						
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei						

3.4 Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala *Likert* yaitu tehnik pengumpulan data survei yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden/masyarakat (pengguna layanan penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam, penyedotan Lumpur Tinja dan Rumah Susun Sederhana Sewa) untuk mendapatkan informasi detail tentang layanan publik yang telah diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

Kuesioner yang telah diisi oleh responden selanjutnya dilakukan pembersihan data dan diberi koding, kemudian data tersebut di *entry* ke *software* Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah dibuat. Nilai

Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Kemudian untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya untuk menentukan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari nilai interval konversi dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan pembagian kategori sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Profil Responden

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden yang dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2 dan S3), pekerjaan (PNS/TNI/POLRI, Swasta, Wiraswasta, Mahasiswa, Ibu Rumah Tangga dan Lainnya). Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan terhadap pelayanan yang telah mereka terima. Berikut kami sajikan tabel mengenai karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi periode semester 1 tahun 2021.

Tabel 4. Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	Pelayanan IPTM Baru		Pelayanan IPTM Tumpang		Pelayanan IPTM Daftar Ulang		Pelayanan RUSUNAWA Calon Penghuni Baru		Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal	
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	Umur	< 20 tahun	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
		20 - 30 tahun	59	1,88	17	7,36	296	11,25	0	-	136	13,22
		31 - 40 tahun	1563	49,86	71	30,74	892	33,89	3	33,33	373	36,25
		41-50 tahun	1274	40,64	96	41,56	976	37,08	4	44,44	346	33,62
		> 50 tahun	239	7,62	47	20,35	468	17,78	2	22,22	174	16,91
	JUMLAH		3135	100,00	231	100	2632	100	9	100	1029	100
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	2351	74,99	163	70,56	1859	70,63	6	66,67	447	43,44
		Perempuan	784	25,01	68	29,44	773	29,37	3	33,33	582	56,56
		JUMLAH	3135	100,00	231	100	2632	100	9	100	1029	100
3	Pendidikan	SD	17	0,54	4	1,73	19	0,72	1	11,11	7	0,68
		SMP	337	10,75	13	5,63	353	13,41	5	55,56	23	2,24
		SMA	849	27,08	69	29,87	823	31,27	3	33,33	304	29,54
		Diploma	479	15,28	43	18,61	417	15,84	0	-	14	1,36
		S1	1343	42,84	86	37,23	916	34,80	0	-	592	57,53
		S2	108	3,44	16	6,93	103	3,91	0	-	86	8,36
		S3	2	0,06	0	-	1	0,04	0	-	3	0,29
	JUMLAH		3135	100,00	231	100	2632	100	9	100	1029	100
4	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	948	30,24	74	32,03	862	32,75	0	-	289	28,09
		Swasta	1184	37,77	62	26,84	951	36,13	0	-	165	16,03
		Wiraswasta	869	27,72	78	33,77	657	24,96	4	44,44	216	20,99
		Mahasiswa	27	0,86	6	2,60	19	0,72	0	-	18	1,75
		Ibu Rumah Tangga	64	2,04	7	3,03	116	4,41	2	22,22	278	27,02
		Lainnya	43	1,37	4	1,73	27	1,03	3	33,33	63	6,12
	JUMLAH		3135	100,00	231	100	2632	100	9	100	1029	100

Berdasarkan data pada tabel diatas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam di UPTD Pemakaman
 - a. Umur responden terbanyak adalah umur 41-50 tahun kemudian 31-40 tahun, hal tersebut menunjukkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan pelayanan di UPTD Pemakaman;
 - b. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki, menunjukkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan di UPTD Pemakaman;

- c. Pendidikan responden terbanyak adalah S1, menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam sudah berada di tingkat Pendidikan tinggi;
 - d. Pekerjaan responden terbanyak adalah Swasta, PNS/TNI/Polri kemudian Wiraswasta, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di UPTD Pemakaman didominasi oleh pekerjaan sektor formal.
2. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD RUSUNAWA
- a. Umur responden terbanyak adalah umur 41-50 tahun kemudian 31-40 tahun, hal tersebut menunjukkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan pelayanan di UPTD RUSUNAWA;
 - b. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki, menunjukkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan di UPTD RUSUNAWA;
 - c. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA, menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Rumah Susun Sederhana Sewa masih berada di tingkat Pendidikan menengah;
 - d. Pekerjaan responden terbanyak adalah Wiraswasta, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di UPTD Rusunawa didominasi oleh pekerjaan sektor informal.
3. Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja di UPTD PALD;
- a. Umur responden terbanyak adalah umur 31-40 tahun kemudian 41-50 tahun kemudian, hal tersebut menunjukkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan pelayanan di UPTD PALD;
 - b. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Perempuan, menunjukkan bahwa perempuan sudah mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan di UPTD PALD;
 - c. Pendidikan responden terbanyak adalah S1, menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan

Penyedotan Lumpur Tinja sudah berada di tingkat Pendidikan tinggi;

- d. Pekerjaan responden terbanyak adalah PNS/TNI/Polri, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di UPTD PALD didominasi oleh pekerjaan sektor formal.

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari Survei Kepuasan Masyarakat semester 1 Tahun 2021 yang telah dilakukan terhadap pelayanan di UPTD Pemakaman, PALD dan RUSUNAWA di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi, diperoleh hasil penilaian sebagai berikut :

**Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pelayanan Penerbitan IPTM Pendaftaran Pemakaman Baru**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,883	0,427	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,874	0,426	A	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	3,859	0,425	A	Sangat Baik
U4	Biaya/ tarif	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3,889	0,428	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,886	0,427	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,868	0,425	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,742	0,412	A	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,880	0,427	A	Sangat Baik
JUMLAH		34,880	3,837		
IKM Unit Pelayanan : 95,92 (A)					

Dari tabel 5 diperoleh jumlah nilai rata-rata 34,880, jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,837 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 95,92 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 3,742 (0,412) sampai dengan 4,000 (0,440). Nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.

**Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pelayanan Penerbitan IPTM Pendaftaran Tumpang Tindih/Tumpuk**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,868	0,425	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,833	0,422	A	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	3,861	0,425	A	Sangat Baik
U4	Biaya/ tarif	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3,896	0,429	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,868	0,425	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,847	0,423	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,799	0,418	A	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,896	0,429	A	Sangat Baik
JUMLAH		34,868	3,835		
IKM Unit Pelayanan : 95,89 (A)					

Dari tabel 6. diperoleh jumlah nilai rata-rata 34,868, jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,835 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 95,89 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 3,799 (0,418) sampai dengan 4,000 (0,440). Nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.

**Tabel 7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pelayanan Penerbitan IPTM Pendaftaran Ulang/Perpanjangan
Kontrak Makam**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,994	0,439	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	3,991	0,439	A	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	3,866	0,425	A	Sangat Baik
U4	Biaya/ tarif	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3,890	0,428	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,848	0,423	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,857	0,424	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,707	0,408	A	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,806	0,419	A	Sangat Baik
JUMLAH		34,958	3,845		
IKM Unit Pelayanan : 96,14 (A)					

Dari tabel 7 diperoleh jumlah nilai rata-rata 34,958, jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,845 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 96,14 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 3,707 (0,408) sampai dengan 4,000 (0,440). Nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.

**Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pelayanan Penyedotan Layanan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U4	Biaya/ tarif	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	4,000	0,440	A	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,000	0,440	A	Sangat Baik
JUMLAH		36,000	3,960		
IKM Unit Pelayanan : 99,00					

Dari tabel 8 diperoleh jumlah nilai rata-rata 36,000, jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,960 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 99,00 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai seluruh unsur pelayanan adalah 4,000 (0,440).

**Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pelayanan terhadap calon penghuni baru**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,000	0,330	C	Kurang Baik
U2	Prosedur	3,000	0,330	C	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	3,000	0,330	C	Kurang Baik
U4	Biaya/ tarif	3,000	0,330	C	Kurang Baik
U5	Produk layanan	3,000	0,330	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,111	0,342	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,000	0,330	C	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,556	0,281	D	Tidak Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,889	0,318	C	Kurang Baik
JUMLAH		26,556	2,921		
IKM Unit Pelayanan : 73,03 (C)					

Dari tabel 9 diperoleh jumlah nilai rata-rata 26,556, jumlah nilai rata-rata tertimbang 2,921 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 73,03 dengan mutu pelayanan C (Kurang Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 2,556 (0,281) sampai dengan 3,111 (0,342). Nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana.

4.3 Keluhan dan Saran Penerima Layanan

Adapun keluhan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat (penerima layanan) adalah kurang terawatnya atau masih kurang tersedianya sarana prasarana yang memadai. Diharapkan dengan adanya Survei Kepuasan Masyarakat ini unsur sarana prasarana dapat lebih diperhatikan ketersediaannya demi menunjang terlaksananya pelayanan publik secara maksimal.

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi semester 1 tahun 2021, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Nilai SKM dan Mutu Pelayanan Dinas

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI SKM DAN MUTU PELAYANAN	KETERANGAN
1	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam (Pemakaman Baru) di UPTD Pemakaman	95,92 (A)	Nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.
2	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam (Tumpang Tindih/Tumpuk) di UPTD Pemakaman	95,89 (A)	Nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.
3	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam (Daftar Ulang/Perpanjang Kontrak Makam) di UPTD Pemakaman	96,14 (A)	Nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.
4	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal di UPTD PALD	99,00 (A)	Seluruh unsur pelayanan telah mencapai nilai maksimal
5	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Calon Penghuni Baru) di UPTD Rusunawa	73,03 (C)	Nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana
Nilai SKM Dinas		91,99 (A)	Merupakan rata-rata dari 5 (lima) jenis pelayanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi

Secara umum kualitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi sudah **Sangat Baik**, hal ini terlihat dari nilai SKM Dinas semester I Tahun 2021 sebesar **91,99 (A)** yang didapatkan dari hasil survei melalui kuesioner terhadap pengguna layanan di UPTD Pemakaman, PALD dan RUSUNAWA.

Berdasarkan hasil survei tersebut juga dapat diketahui unsur pelayanan yang memiliki nilai yang paling baik dan nilai yang kurang memuaskan, yaitu :

- a. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam di UPTD Pemakaman, yang terdiri dari 3 (tiga) jenis pelayanan memiliki nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana, namun nilai yang dimiliki unsur tersebut sudah sangat baik dengan mutu pelayanan yang dimiliki yaitu A (sangat baik). Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif dengan mutu pelayanan A (sangat baik), hal ini dimungkinkan karena ketiga jenis layanan tersebut tidak pungut biaya atau gratis sesuai dengan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 103 tahun 2017 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat.
- b. Pelayanan penyedotan lumpur tinja tidak terjadwal di UPTD PALD memiliki nilai maksimal untuk semua unsur pelayanan, hal ini tidak terlepas dari pencapaian yang telah diraih oleh UPTD PALD, diantaranya yaitu :
 - UPTD PALD meraih predikat sangat baik (A) dan ditetapkan sebagai satu-satunya Unit Pelaksana Teknis Pemerintah Daerah yang meraih peringat tersebut dari Kementerian PUPR atas Penilaian Kinerja Pengelolaan Air Limbah Domestik di tahun 2019.;
 - Terpilih sebagai salah satu operator dalam program *Water Operator Partnership* dari *Asia Development Bank* di Kawasan Asia antara *Waternet* Belanda dan UPTD PALD Kota Bekasi;

- Terpilih dalam *Twinning Program* nasional untuk UPTD PALD Tasikmalaya, Gresik, Lombok Timur, Sumba barat dan Makassar;
 - Serta terpilih dalam *Twinning Program* antara UPTD PALD Kota Bekasi dengan negara Bangladesh, Nepal dan India.
- c. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (untuk calon penghuni baru) di UPTD RUSUNAWA, memiliki nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana dan nilai tertinggi pada unsur Kompetensi Pelaksana. Selain itu nilai SKM yang diperoleh UPTD Rusunawa masih kurang baik, yaitu sebesar 73,03 dengan mutu pelayanan C.


5.2 Rekomendasi

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan kontinu, pelayanan yang belum menunjukkan hasil yang baik perlu dilakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan, diantaranya adalah :

- a. Memberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi serta memperbaiki perilaku petugas layanan, sehingga dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan lebih baik sebagai sistem penanganan pengaduan publik, sehingga seluruh pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan transparan;
- c. Memberikan informasi secara jelas tentang persyaratan dan prosedur pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah media informasi, sehingga informasi dapat lebih mudah diketahui oleh masyarakat.

Adapun Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD RUSUNAWA masih mendapatkan nilai yang Kurang Baik dari pengguna layanan. Oleh karena itu, Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD Rusunawa harus meningkatkan kualitas pelayanan di semua unsur untuk mendapatkan respon dan penilaian lebih baik, terutama meningkatkan kualitas unsur sarana dan prasarana, sehingga dapat menunjang pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik dan maksimal.

Bekasi,
**KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
KOTA BEKASI**


JUMHANA LUTHFI, S. Sos, M. Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19651112 199001 1 001

LAMPIRAN I TABEL PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER 1 TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : UPTD Pemakaman Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi
 JENIS PELAYANAN : Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam (Pemakaman Baru)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	4	4	4	4	4	4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	3	4	4
12	3	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	3	3	3
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	3	4	3	4
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	3	3	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	3	4	4	3	4
40	3	4	4	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	3	4	2	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	3	4	4	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	2	4
56	4	4	4	4	3	4	4	2	4
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	4	3	4	4	3	4	4	3	3
59	4	4	3	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	3	3
63	4	3	4	4	3	4	4	4	4
64	3	4	4	4	4	3	4	3	3
65	4	4	3	4	4	4	4	4	3
66	3	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	4	3	4	3	4	3	2	3
68	4	4	4	4	4	3	4	2	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	4	3	4	4	4	4	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	2	3
73	4	4	3	4	4	4	4	2	4
74	4	4	4	4	3	4	3	2	3
75	4	4	3	4	4	4	4	3	3
76	4	4	4	4	3	4	4	2	3
77	4	3	3	4	4	4	4	2	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80	3	3	4	4	3	4	4	2	3
81	4	4	4	4	4	4	4	2	4
82	4	3	3	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	3	3
84	4	4	4	4	3	4	4	3	4

85	3	4	3	4	4	4	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	3	3
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	4	3	4	3	4	4	4	3
90	4	3	4	4	4	4	4	3	4
91	3	4	4	4	4	4	3	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4	3	4
93	4	4	4	4	3	3	4	4	3
94	4	4	3	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4	3	3	3
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4
97	4	4	3	4	4	3	4	3	3
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	4	3	4	4	4	4	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	3	4	3
104	4	4	4	4	3	4	4	4	4
105	4	4	3	4	4	4	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	4	4	3	4	4	4	3
108	4	4	4	4	4	3	3	4	4
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	3	4	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	4	4	3	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	3	3
118	4	4	4	4	4	3	3	4	4
119	4	4	3	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	3	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	3	3	3	4
122	4	4	4	4	3	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	3	4	3	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	3	4
126	4	3	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	3	4	3	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	3	4	4	4	4	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	3
137	4	4	4	4	4	4	3	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	3	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	3	4	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	3	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	3	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	3	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	3	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	3	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	3	4	4
162	4	4	3	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	3	3	4
169	4	4	4	4	4	3	4	4	4
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	4	3	4	4	4	3	3	4	4
172	4	4	4	4	3	4	4	3	4
173	4	3	4	4	4	4	3	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	4	4	3	4	3	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	4	4	4	4	3	4	4
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	4	4	4	3	4	4	4	4

181	4	3	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	3	4
185	4	4	4	4	4	3	4	3	4
186	4	3	4	4	4	4	3	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	3	4	4	3	4
189	4	3	3	4	4	3	4	4	4
190	4	4	4	4	3	4	3	4	4
191	4	3	4	4	4	3	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	3	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	3	4	4	4
202	4	4	4	4	4	3	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	3
205	4	4	4	4	4	3	3	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	3	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	3	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	3	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	4	4	4	4	4	4	3	4
224	4	3	4	4	4	4	4	3	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	3	4	4	4	4	4	3	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	4	4	4	4	4	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	3	4
234	3	3	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	3	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	3	4	4	4	4	4	3	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	4	4	4	4	4	4	3	4
243	4	4	4	4	4	4	3	4	4
244	4	3	4	4	4	4	4	4	4
245	3	4	4	4	4	4	4	4	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	3	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	3	4	4	4
253	4	3	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	3	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	3	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	3	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	3	4
264	4	4	4	4	4	4	4	3	4
265	4	4	4	4	4	4	3	4	4
266	4	4	4	4	4	3	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	3	4
269	4	4	4	4	4	3	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4

277	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
284	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
288	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
289	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
305	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
309	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
310	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
313	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
314	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
316	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
319	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
320	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
323	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
324	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
326	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
333	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
341	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σnilai/ Unsur	1324	1321	1316	1364	1326	1325	1319	1276	1323	
NRR/ Unsur	3,883	3,874	3,859	4,000	3,889	3,886	3,868	3,742	3,880	34,880
NRR/ tertbg/ unsur	0,427	0,426	0,425	0,440	0,428	0,427	0,425	0,412	0,427	*) 3,837
IKM Unit pelayanan										**) 95,919

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 95,92

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,883
U2	Prosedur	3,874
U3	Waktu pelayanan	3,859
U4	Biaya/ tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,889
U6	Kompetensi pelaksana	3,886
U7	Perilaku pelaksana	3,868
U8	Sarana dan Prasarana	3,742
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,880

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER 1 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD Pemakaman Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi
 JENIS PELAYANAN : Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam (Tumpang Tindih/Tumpuk)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	4	3	4	4	4	3	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	3	4	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	3	4	4
39	4	3	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	3	4	4	4	4
50	3	3	4	4	4	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	3	4	4	3
68	4	3	4	4	3	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	4	3	4	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	4	3	3	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	3	3	4
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	3	3	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	3	4	3
82	4	3	3	4	4	4	4	3	4
83	3	4	4	4	4	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
123	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
124	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
125	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4
128	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4
132	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
133	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
135	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
137	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
144	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
Σnilai/ Unsur	557	552	556	576	561	557	554	547	561	
NRR/ Unsur	3,868	3,833	3,861	4,000	3,896	3,868	3,847	3,799	3,896	34,868
NRR/ tertbg/ unsur	0,425	0,422	0,425	0,440	0,429	0,425	0,423	0,418	0,429	*) 3,835
IKM Unit pelayanan										**) 95,887

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 95,89

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,868
U2	Prosedur	3,833
U3	Waktu pelayanan	3,861
U4	Biaya/ tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,896
U6	Kompetensi pelaksana	3,868
U7	Perilaku pelaksana	3,847
U8	Sarana dan Prasarana	3,799
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,896

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER 1 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD Pemakaman Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi
 JENIS PELAYANAN : Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam (Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3
41	4	4	4	4	4	3	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	3	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	3	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4

89	4	4	4	4	4	3	4	3	3
90	4	4	4	4	4	3	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	3	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	3	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	3	4	3	4
101	4	4	4	4	4	4	3	4	4
102	4	4	4	4	4	3	4	4	4
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	3	3	4	3
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	3	3
108	4	4	4	4	4	3	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	3
114	4	4	4	4	4	4	3	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3
136	4	4	4	4	4	4	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	4	4	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	3	4	4	4	4	3	3
141	4	4	4	4	3	4	3	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	3	4	4	3	3	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	3	4	4	3	4
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	3
148	4	4	4	4	4	4	3	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	3	4
150	4	4	4	4	4	3	4	3	4
151	4	4	3	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	3	4	4
153	4	4	4	4	4	3	4	4	3
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4
155	4	4	4	4	3	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	4	4	3	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	3	4
159	4	4	3	4	4	3	3	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	3	4	4	4
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	3	4	3	4	4
166	4	4	4	4	4	3	4	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	3	4	3	4	4	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	3	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3
173	4	4	4	4	3	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	4	4	3	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	3	4	4	3
178	4	4	3	4	3	4	4	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	3	4
181	4	4	4	4	3	4	4	4	3
182	4	4	3	4	4	4	3	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	3	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	3	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	3	4	4

189	4	4	4	4	4	4	4	4	3
190	4	4	4	4	4	3	4	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	3
193	4	4	4	4	4	4	4	3	4
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	3
200	4	4	3	4	3	4	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	3	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	3	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	3	3
209	4	4	4	4	4	3	4	4	4
210	4	4	3	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	3
212	4	4	4	4	4	4	4	3	4
213	4	4	4	4	4	3	4	4	4
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	3	3
217	4	4	4	4	4	4	3	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	3	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	4	4	4	4	3
221	4	4	4	4	3	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	3	4	4
223	3	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	3	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	3	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	3	3
236	4	4	4	4	3	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	3	4	3
239	4	4	3	4	4	3	4	3	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	3	4	3	4
242	3	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	3	4
244	4	4	4	4	4	3	4	3	4
245	4	4	3	4	3	4	3	3	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	3	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	3	4	3	3	4	2	4
250	4	4	4	4	4	4	3	4	4
251	4	4	3	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	3	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	3	4	2	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	3	4	3	4
258	4	3	3	4	4	4	4	2	4
259	4	4	4	4	4	4	3	4	3
260	4	4	4	4	3	4	4	3	4
261	4	4	4	4	4	3	4	2	3
262	4	4	4	4	3	4	4	4	4
263	4	4	3	4	4	3	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	3	3
265	4	4	4	4	3	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	3	4	4	4	4	4	3
268	4	4	4	4	4	4	3	2	4
269	4	4	4	4	3	4	4	4	4
270	4	4	3	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	3	3
272	4	4	4	4	4	3	4	3	4
273	4	4	4	4	3	3	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	3	4	4
275	4	4	3	4	4	4	4	3	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	3	3	4	3	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	3	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	3	3	4	3	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	3
282	4	4	4	4	4	4	4	3	4
283	4	4	4	4	3	4	4	4	4
284	4	4	3	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	3
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	3	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4

289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
295	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
299	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
303	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
306	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
307	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
311	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
314	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
315	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
316	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
317	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
318	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
319	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
320	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
322	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
323	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
324	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
328	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	1338	1337	1295	1340	1303	1289	1292	1242	1275	
NRR/ Unsur	3,994	3,991	3,866	4,000	3,890	3,848	3,857	3,707	3,806	34,958
NRR/ tertbg/ unsur	0,439	0,439	0,425	0,440	0,428	0,423	0,424	0,408	0,419	*) 3,845
IKM Unit pelayanan										**) 96,135

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 96,14

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,994
U2	Prosedur	3,991
U3	Waktu pelayanan	3,866
U4	Biaya/ tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,890
U6	Kompetensi pelaksana	3,848
U7	Perilaku pelaksana	3,857
U8	Sarana dan Prasarana	3,707
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,806

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER 1 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD PALD Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi

JENIS PELAYANAN : Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4

181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4

277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	1112	1112	1112	1112	1112	1112	1112	1112	1112	
NRR/ Unsur	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	36,000
NRR/ tertbg/ unsur	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	*) 3,960
IKM Unit pelayanan										**) 99,000

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :	99,00
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,000
U2	Prosedur	4,000
U3	Waktu pelayanan	4,000
U4	Biaya/ tarif	4,000
U5	Produk layanan	4,000
U6	Kompetensi pelaksana	4,000
U7	Perilaku pelaksana	4,000
U8	Sarana dan Prasarana	4,000
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,000

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER 1 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD Rusunawa Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi
JENIS PELAYANAN : Rumah Susun Sederhana Sewa (Calon penghuni Baru)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Σnilai/ Unsur	27	27	27	27	27	28	27	23	26	
NRR/ Unsur	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,111	3,000	2,556	2,889	26,556
NRR/ tertbg/ unsur	0,330	0,330	0,330	0,330	0,330	0,342	0,330	0,281	0,318	*) 2,921
IKM Unit pelayanan										**) 73,028

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 73,03

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	3,000
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/ tarif	3,000
U5	Produk layanan	3,000
U6	Kompetensi pelaksana	3,111
U7	Perilaku pelaksana	3,000
U8	Sarana dan Prasarana	2,556
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,889

LAMPIRAN II KUESIONER

1. Kuisoner Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam Pendaftaran Pemakaman Baru (10 Lembar);
2. Kuisoner Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam Pendaftaran Tumpang Tindih/Tumpuk (10 Lembar);
3. Kuisoner Pelayanan Penerbitan Rekomendasi/Izin Penggunaan Tanah Makam Pendaftaran Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam (10 Lembar);
4. Kuisoner Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal (10 Lembar);
5. Kuisoner Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa terhadap calon penghuni baru (10 Lembar).