



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2022

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

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



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi yang diakses oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi 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 pelayanan** : 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan sesuai keberadaan pengguna layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya ditarik secara otomatis pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik yaitu per semester, dengan jangka waktu Juli sampai dengan Oktober. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Oktober 2022	86
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli-Oktober 2022	86
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	18

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, dikarenakan proses penyelenggaraan SKM sudah dilaksanakan secara *online* yaitu melalui aplikasi Sisukma Kota Bekasi, maka jumlah responden sama dengan jumlah penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan yang dimohonkan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis pelayanan yaitu 1.990 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	1225	61,56%
		PEREMPUAN	765	38,44%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	20	1,01%
		SLTP	121	6,08%
		SLTA	1461	73,42%
		DIPLOMA I/II	18	0,90%
		DIPLOMA III	43	2,16%
		DIPLOMA IV/SI	322	16,18%
		S2	4	0,20%
		S3	1	0,05%
3	PEKERJAAN	PNS	57	2,86%
		TNI	0	0,00%
		POLRI	3	0,15%
		SWASTA	1082	54,37%
		WIRUSAHA	87	4,37%
		LAINNYA	761	38,24%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN IZIN PENGUNAAN TANAH MAKAM (PEMAKAMAN BARU)	411	20,65%
		LAYANAN IZIN PENGUNAAN TANAH MAKAM (TUMPANG TINDIH/TUMPUK)	115	5,78%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		LAYANAN IZIN PENGGUNAAN TANAH MAKAM (DAFTAR ULANG/PERPANJANGAN KONTRAK MAKAM)	1.008	50,65%
		LAYANAN PENYEDOTAN LUMPUR TINJA DAN LIMBAH DOMESTIK	448	22,51%
		LAYANAN RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA (CALON PENGHUNI BARU)	8	0%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Jenis Pelayanan dan Unit Layanan)

Pengolahan data SKM per jenis pelayanan dan unit layanan dilakukan dengan menggunakan aplikasi Sisukma Kota Bekasi dan diperoleh hasil nilai IKM per unsur dan nilai IKM jenis layanan sebagai berikut :

NILAI IKM PER JENIS LAYANAN

1) JENIS PELAYANAN IZIN PENGGUNAAN TANAH MAKAM (PEMAKAMAN BARU)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.62	3.76	3.75	3.9	3.86	3.88	3.89	3.84	3.94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Jenis Layanan	95.69 (A atau Sangat Baik)								

2) JENIS PELAYANAN IZIN PENGGUNAAN TANAH MAKAM (TUMPANG TINDIH/TUMPUK)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.87	3.95	3.92	3.97	3.97	3.99	3.98	3.95	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Jenis Layanan	98.91 (A atau Sangat Baik)								

3) JENIS PELAYANAN IZIN PENGGUNAAN TANAH MAKAM (DAFTAR ULANG/PERPANJANGAN KONTRAK MAKAM)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.75	3.84	3.88	3.97	3.93	3.91	3.93	3.89	3.96
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Jenis Layanan	97.43 (A atau Sangat Baik)								

4) JENIS PELAYANAN PENYEDOTAN LUMPUR TINJA DAN LIMBAH DOMESTIK

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.5 3	3.5 3	3.5 2	3.5 2	3.5 2	3.5 4	3.5 4	3.5 1	3.9 8
Kategori	A	A	B	B	B	A	A	B	A
IKM Jenis Layanan	89,4 (A atau Sangat Baik)								

5) JENIS PELAYANAN RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA (CALON PENGHUNI BARU)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.88	3.38	3.13	3.63	3.38	3	3	3.25	4
Kategori	A	B	B	A	B	C	C	B	A
IKM Jenis Layanan	85.07 (B atau Baik)								

6) JENIS PELAYANAN RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA (PERPANJANGAN PENGHUNI LAMA)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IKM Jenis Layanan	0								

Dari nilai IKM pada 6 (enam) jenis pelayanan yang dimohonkan oleh pengguna layanan, maka dapat disimpulkan nilai IKM per unsur dan nilai IKM unit layanan sebagaimana berikut :

NILAI IKM UNIT LAYANAN

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.68	3.76	3.77	3.86	3.82	3.82	3.83	3.79	3.96
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.3 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada nilai IKM Unit Layanan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai IKM Semester 2 Tahun 2022 diperoleh nilai sebesar 95.3, dimana terdapat kenaikan nilai sebesar 3.53 poin dari nilai IKM Semester 1 Tahun 2022 yaitu sebesar 91.77. Dari 2 nilai tersebut disimpulkan bahwa nilai IKM Tahun 2022 adalah sebesar 93.54.
2. Tiga unsur yang memiliki nilai terendah yaitu unsur 1 (Persyaratan) mendapatkan nilai terendah yaitu 3.68. Selanjutnya unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) yang mendapatkan nilai 3.76 sebagai nilai terendah kedua. Begitu juga unsur 3 (Waktu Pelayanan) yang mendapatkan nilai 3.77 termasuk tiga unsur terendah.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur 9 (Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan) mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3.96, unsur 4 (Biaya/Tarif) sebesar 3.86, dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai sebesar 3.83.

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 :

- Kendaraan/Armada yang digunakan sudah tua/kurang layak;
- Pelayanan ditingkatkan lagi dan agar lebih tepat waktu untuk sampai di lokasi penyedotan lumpur tinja/limbah domestik.

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

- Persyaratan yang diperlukan untuk pelayanan izin penggunaan tanah makam sangatlah banyak, sehingga tidak cukup sekali masyarakat ke lokasi layanan untuk mengurus administrasi tersebut;

- Sistem, Mekanisme dan Prosedure yang dilaksanakan belum sepenuhnya menerapkan SOP yang ada, sehingga pelayanan yang diberikan belum mencapai maksimal;
- Waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, dikarenakan keterbatasan armada kendaraan truk tinja yang dimiliki serta lokasi tempat pembuangan lumpur tinja dan limbah domestik yang hanya berada di TPA Sumur Batu Bantar Gebang.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 17 November 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Menambah jumlah media informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi pengguna layanan	√	√	√	√	UPTD TPU

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Memberikan layanan sesuai dengan SOP serta melakukan evaluasi dan memperbaiki SOP agar lebih fleksible dan sesuai dengan kebutuhan	√	√	√	√	UPTD dan PALD	TPU
3	Waktu Pelayanan	Memperbanyak kerjasama dengan mitra swasta dalam hal pengangkutan lumpur tinja dan limbah domestik	√	√	√	√	UPTD PALD	
		Menambah jam kerja dan petugas piket dihari minggu dan hari libur	√	√	√	√	UPTD dan PALD	TPU, RUSUNAWA
		Mengajukan usulan pembangunan IPLT/IPALD	√	√	√	√	Bidang	Perkim

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 Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi untuk Tahun 2022 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM Semester 2 sebesar 95.3 dan nilai IKM Tahunan sebesar 93.54. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur serta waktu pelayanan;
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, biaya/tarif serta Perilaku Pelaksana.

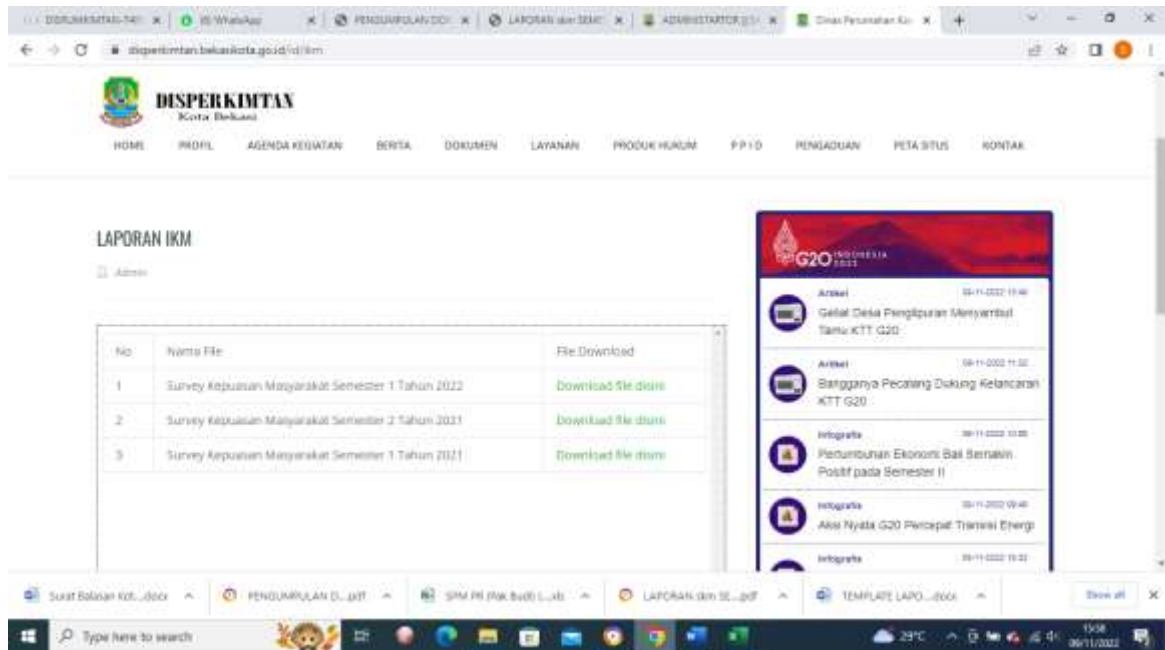
Bekasi, November 2022
Pit. **KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN**



Drs. ASEP GUNAWAN, M.Si
NIP.19660320 198603 1 011

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



disperkimtan_bekasikota

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
SEMESTER 1 TAHUN 2022**

**NILAI IKM
91,77
KATEGORI A
(SANGAT BAIK)**

JENIS PELAYANAN :

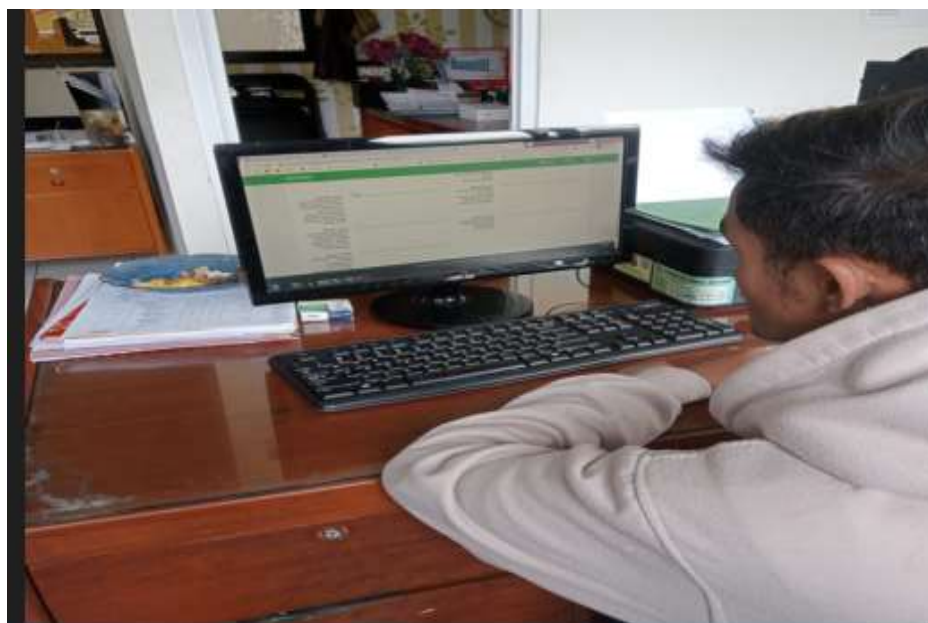
- Pelayanan Pengeduk Lampu Tenaga Listrik Domestik di BLUD UPTD PALS
- Pelayanan Info Penggunaan Tanah Mekar (Pemukiman Baru) di UPTD Pemukiman
- Pelayanan Info Penggunaan Tanah Mekar (Tempung Tanah/Tumpang) di UPTD Pemukiman
- Pelayanan Info Penggunaan Tanah Mekar (Daftar Utang/Perpanjang Kontrak Mekar) di UPTD Pemukiman
- Pelayanan Rumah Sederhana Sewa (Coba Penghadir Baru) di UPTD Bussanewa

PROFIL RESPONDEN :
LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN
Pendidikan Terakhir (SD, SMP, SMA, Diploma, SL, S2 dan S3), Pekerjaan (PNS/TNI/POLRI, Swasta, Wiraswasta, Mahasiswa, dan Rumah Tangga dan Lainnya)

11 suka

disperkimtan_bekasikota D'Kintan People..Terimakasih atas penilaian yang telah diberikan, masukan kalian sangat bermanfaat untuk Dinas Perkimtan. Dan kami akan terus meningkatkan kualitas dan memperbaiki pelayanan bagi masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi Semester 1 Tahun 2022.



2. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM