

2023

**LAPORAN HASIL
TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
Semester I Tahun 2023**

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



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, Tujuan dan Manfaat	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	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	15

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 mengamankan 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 PAN dan RB 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 PAN dan RB 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat

Maksud 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 tujuan 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 penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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/sesuai keberadaan pengguna layanan (pilih yang sesuai dengan kondisi di UPP masing-masing). 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 dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10 Hari
2.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Januari-Mei 2023	120 Hari
3.	Penarikan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	10 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	10 Hari

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 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	137	80,59 %
		PEREMPUAN	33	19,41 %
2	PENDIDIKAN	SD	1	0,59 %
		SLTP	4	2,35 %
		SLTA	95	55,88 %
		DIII	5	2,94 %
		SI	65	38,24 %
		S2	0	0,00 %
		S3	0	0,00 %
3	PEKERJAAN	PNS	7	4,12 %
		TNI	0	0,00 %
		SWASTA	135	79,41 %
		WIRUSAHA	0	0,00 %
		LAINNYA	28	16,47 %
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Sewa Mobil Jenazah	56	32,94 %
		Pelayanan Penyedotan Lumpur	105	61,76 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Tinja dan Limbah Domestik		
		Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa	6	3,53 %
		Pelayanan Pemeliharaan Rumah Susun Sederhana Sewa	3	1,76 %
		TOTAL	170	

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

Pengolahan data SKM per jenis pelayanan dan unit layanan dilakukan dengan menggunakan aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (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 SEWA MOBIL JENAZAH

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.964	3.964	3.964	3.982	3.982	3.982	3.964	4.000	4.000
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Jenis Layanan	99.40 (A atau Sangat Baik)								

- Nilai terendah : U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), U3 (Waktu Penyelesaian), dan U7 (Perilaku Pelaksana).
- Nilai tertinggi : U5 (Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), U9 (Sarana dan Prasarana).

2) JENIS PELAYANAN PENYEDOTAN LUMPUR TINJA DAN LIMBAH DOMESTIK

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.990	3.990	3.990	3.990	3.981	3.962	3.886	3.981	4.000
Kategori	A	A	A	A	B	B	B	B	A
IKM Jenis Layanan	99,375 (A atau Sangat Baik)								

- Nilai terendah : U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
- Nilai tertinggi : U3 (Waktu Penyelesaian), U4 (Biaya/Tarif) dan U9 (Sarana dan Prasarana).

3) JENIS PELAYANAN RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.667	3.000	3.000	3.167	3.167	3.000	3.000	3.000	3.833
Kategori	A	C	C	A	B	C	C	C	A
IKM Jenis Layanan	80,10 (Baik)								

- Nilai terendah : U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana) dan (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
- Nilai tertinggi : U1 (Persyaratan), U4 (Biaya/Tarif) dan U9 (Sarana dan Prasarana)

4) JENIS PELAYANAN PEMELIHARAAN RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.667	3.333	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000
Kategori	A	B	C	C	C	C	C	C	A
IKM Jenis Layanan	80,55 (Baik)								

a. Nilai terendah : U3 (Waktu Penyelesaian), U4 (Biaya/Tarif) dan U5 (Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan)

b. Nilai tertinggi : U9 (Sarana dan Prasarana), U1 (Persyaratan) dan U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)

Dari nilai IKM pada 4 (empat) 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	3.965	3.935	3.924	3.941	3.935	3.918	3.865	3.935	3.994
Kategori	A	A	A	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	98.38 (A atau Sangat Baik)								

a. Nilai terendah : U6 (Kompetensi Pelaksana), U3 (Waktu Penyelesaian), dan U8 (Sarana dan Prasarana).

b. Nilai tertinggi : U9 (Sarana dan Prasarana), U1 (Persyaratan), dan U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)

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 1 Tahun 2023 diperoleh nilai sebesar **98,38** , dimana terdapat kenaikan nilai sebesar 6.6 poin dari nilai IKM Tahun 2022 yaitu sebesar **93,54**.
2. Dari 4 (empat) jenis pelayanan yang dimohonkan terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah secara berurutan yaitu U6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,918, U5 (Produk layanan) dengan nilai 3,935, dan U8 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,935.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi secara berurutan yaitu U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,994, U1 (Persyaratan) dengan nilai 3,965, dan U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) dengan nilai 3,935.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Mei 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi untuk Semester 1 Tahun 2023 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM sebesar 98,38%.
- Dari 4 (empat) jenis pelayanan yang dimohonkan terdapat unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana, produk layanan, dan sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, persyaratan dan prosedur

Bekasi, Juni 2023

Plt. **KEPALA DINAS PERUMAHAN,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN KOTA BEKASI
STAF AHLI WALI KOTA BIDANG
PEMERINTAHAN, HUKUM DAN POLITIK**

Drs. ASEP GUNAWAN, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660320 198603 1

LAMPIRAN I

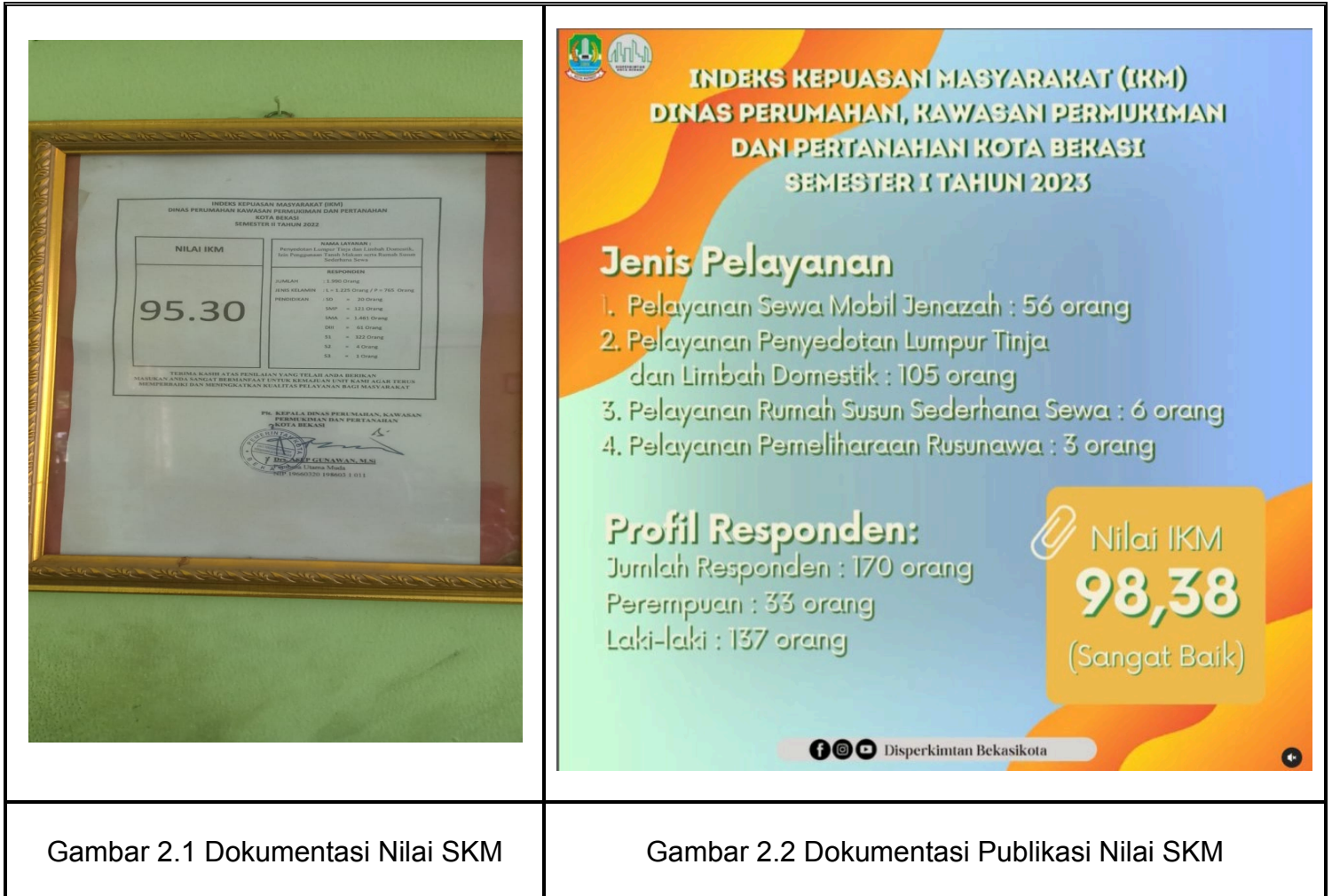
DOKUMENTASI RESPONDEN



Gambar 1.1 Dokumentasi Responden saat Mengisi Data

LAMPIRAN II

DOKUMENTASI RESPONDEN



Gambar 2.1 Dokumentasi Nilai SKM

Gambar 2.2 Dokumentasi Publikasi Nilai SKM

LAMPIRAN III

TABEL PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

SEMESTER 1 TAHUN 2023

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

JENIS PELAYANAN : Pelayanan Sewa Mobil Jenazah

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
1	27/3/2023	SANDRA	46	Perempuan	DIPLOMA I/II	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT CEPAT DAN RESPON BAGUS
2	17/5/2023	Diyanti	-	Perempuan	DIPLOMA III	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
3	19/5/2023	DIAN ANGGRAINI ALDY	49	Perempuan	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SEMUANYA DIKELOLA DENGAN BAIK
4	18/4/2023	SUYADI	48	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PETUGAS SANGAT TEMPAT WAKTU DAN PROSES PEMESANAN JUGA MUDAH
5	18/4/2023	SARIPUDIN	55	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN AMBULAN SANGAT RAMAH DAN MOBIL JUGA BERSIH
6	18/4/2023	ANDRYANSY AH	59	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AMBULAN BAGUS PENGEMUDI SANGAT RAMAH MEMBANTU
7	5/2/2023	Haris Suwondo	45	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	PEGAWAI NEGERI SIPIIL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
8	19/5/2023	ASIH	42	Perempuan	SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN AMBULANCE RESPON CEPAT

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
9	19/5/2023	DR.M IKHSAN M.SI	58	Laki-Laki	SLTA	DOSEN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN ADMINITRASI DAN AMBULANCE CEPAT DAN RESPON
10	27/3/2023	HARIYANTO	46	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN BAGUS CEPAT DAN MAKSIMAL
11	19/5/2023	Lelyana	26	Perempuan	SLTA	KARYAWAN SWASTA	3	4	4	3	3	4	4	4	4	Pertahankan sellu
12	27/3/2023	BURHAN	42	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUPIR BAIK DAN SANGAT RAMAH CEPAT
13	19/5/2023	AGUS HARIANJA	56	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT BAIK SOPAN DAN RESPON
14	19/5/2023	Abdul Gani	43	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan tingkatkan
15	19/5/2023	Rachman, SE	35	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan tingkatkan
16	19/5/2023	Alfian ashri	25	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Pertahankan terus
17	19/1/2023	Sugino	45	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
18	19/5/2023	LISBET SIAGIAN	42	Perempuan	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RESPON CEPAT SUPIR RAMAH PELAYANAN BAGUS
19	17/1/2023	Wahyono	45	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
20	17/5/2023	Himam Wijaya	-	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
21	17/5/2023	Aris Sugiyanto	-	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
22	19/5/2023	Ira H	35	Perempuan	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Good job

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
23	19/5/2023	SUSILAWATI	50	Perempuan	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN CEPAT DAN MAKSIMAL
24	17/5/2023	Vicky Doddy Turun	-	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	-
25	15/2/2023	Fajar Syahrial Abdi	35	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
26	19/1/2023	Sugino	45	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
27	19/5/2023	ANGGA FIRMANSYAH	44	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AMBULANCE RESPON CEPAT DAN CEPAT SAMPAI
28	19/5/2023	Warsini	30	Perempuan	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan semangat
29	27/3/2023	RIYO NUGROHO	32	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUPIR DI TELPON RESPON CEPAT
30	23/1/2023	Muhartin	45	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
31	13/1/2023	Purnomo	42	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
32	23/1/2023	M. Zaki	30	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
33	17/5/2023	Nasib	-	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
34	17/5/2023	Agus Kurniawan	-	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
35	23/1/2023	Andi Fitrasah	30	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
36	19/5/2023	EDDY S.SURAPERWATA	65	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SARANA DAN PRASARANA AMBULANCE SANGAT CEPAT DAN RESPON

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
37	18/4/2023	YOGA PRIATNA	25 TAHUN	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AMBULAN SANGAT HIGIENIS DAN TIDAK GERAH
38	19/5/2023	Yohanes damar M	35	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu pertahankan
39	19/5/2023	Suwandi	33	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Perrahankan
40	27/3/2023	RUDI ISMANTO	42	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUPIR RAMAH BAIK DAN CEPAT
41	15/2/2023	Mugiyarwoko	45	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
42	19/5/2023	FATHIYYAH SEKAR WIDIASRI	26	Perempuan	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT BAIK CEPAT RAMAH
43	19/5/2023	Antonius Doni K	45	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat mempertankan
44	27/3/2023	TRI WAHYUNI	32	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	CEPAT DAN SANGAT RESPONSIF
45	27/3/2023	SRI SIREP	54	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT RAMAH SOPAN SANGAT CEPAT
46	27/3/2023	SILVIA NORITA	43	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUPIR BAIK RAMAH DAN CEPAT
47	18/4/2023	SARIAH	59 TAHUN	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AMBULAN SANGAT BERSIH DAN DINGIN
48	19/5/2023	Muiti L	35	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Pertahankan

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
49	18/4/2023	SRI SIREP	46 TAHUN	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AMBULAN SANGAT BERSIH DAN HIGIENIS
50	27/3/2023	YULIANTI ROSIANA DEWI	20	Perempuan	SLTA	PELAJAR/MA HASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT CEPAT DAN RESPONSIF
51	18/4/2023	DINDA RIZKY K	28 TAHUN	Perempuan	SLTA	PELAJAR/MA HASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AMBULAN BERFUNGSI DENGAN BAIK DAN SUPIR SANGAT RAMAH
52	27/3/2023	TRI WAHYU RISTIANTO	39	Laki-Laki	SLTA	PELAJAR/MA HASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT CEPAT PELAYANAN BAGUS DAN MAKSIMAL
53	19/5/2023	BAMBANG SULESTIONO	35	Laki-Laki	SLTA	WIRASWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN CEPAT DAN RAMAH
54	18/4/2023	AGUS RAYITNO	30 TAHUN	Laki-Laki	SLTP	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AMBULAN BERSIH PENGENDARA JUGA MENYETIR DENGAN BAIK
55	10/1/2023	Titi Suarsih	48	Perempuan	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
56	5/2/2023	Parti	45	Perempuan	SLTP	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
Jumlah Nilai							222	222	221	223	223	223	222	224	224	
NRR							3.9	3.96	3.94	3.9	3.98	3.98	3.96	4	4	
NRR Tertimbang							0.4	0.44	0.43	0.4	0.44	0.44	0.44	0.44	0.4	
Jumlah NRR Tertimbang							3.976									
SKM							99.4									

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

SEMESTER 1 TAHUN 2023

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

JENIS PELAYANAN : Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja dan Limbah Domestik

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
1	18/5/2023	RICHEESE FACTORY JATIBENING	38	Laki-Laki	DIPLOMA I/II	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus di pertahankan
2	10/1/2023	Richeese Factory Golden City Bekasi	46	Laki-Laki	DIPLOMA I/II	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	sudah cukup baik,cepat ko
3	10/1/2023	CV Saesar Pratama	48	Laki-Laki	DIPLOMA III	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik pelayanan cepat pertahankan blud uptd pald
4	3/2/2023	PLN Cut Mutia Bekasi	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN BUMN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
5	3/2/2023	PLN Cut Mutia Bekasi	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN BUMN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
6	20/2/2023	Richeese Factory Kemang Ekpress	44	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
7	20/2/2023	Richeese Warung Jambu	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
8	8/2/2023	WIDIASTANT O	46	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
9	19/2/2023	Richeese Factory Cimone	45	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
10	23/2/2023	Richeese Factory Cirendeu	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
11	23/2/2023	SUHURDIN LOLANO	45	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
12	20/2/2023	PT Aqua Golden Mississippi Factory	44	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
13	18/2/2023	Richeese Factory Cipondoh	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
14	20/2/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	41	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
15	18/5/2023	PT. MUSIM MAS FUJI (FAJAR)	36	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
16	1/2/2023	MITRA HASIBUAN	35	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	di tingkatkan lagi dalam pelayanan
17	19/5/2023	Richeese Factory Golden City Bekasi	39	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	lebih bersih lagi
18	20/2/2023	PT. Siantar Top	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
19	18/5/2023	PT Aqua Golden	40	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	.

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
		Mississippi Factory														
20	1/2/2023	MITRA HASIBUAN	35	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	di tingkatkan lagi dalam pelayanan
21	19/2/2023	RICHEESE BINTARA	46	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
22	5/2/2023	Richeese Factory Silk Town Graha Raya	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
23	1/2/2023	PT Aqua Golden Mississippi Factory	37	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	.
24	19/2/2023	RICHEESE FACTORY PEKAYON	45	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
25	8/2/2023	ARIF	38	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
26	18/2/2023	RICHEESE JATIASIH	38	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
27	18/5/2023	PT. MUSIM MAS FUJI (FAJAR)t	36	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
28	19/2/2023	RICHEESE FACTORY HARAPAN INDAH	45	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
29	23/2/2023	Richeese Factory Cimone	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
30	19/5/2023	PT Aqua Golden Mississippi Factory	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	di pertahankan kinerjanya
31	19/5/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	33	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
32	19/5/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	33	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
33	5/2/2023	Richeese Factory Cimone	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
34	23/2/2023	PT Aqua Golden Mississippi Factory	45	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
35	5/2/2023	Richeese Factory Cimone	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
36	23/2/2023	Richeese Factory Cimone	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
37	23/2/2023	RICHEESE FACTORY SUMMARECON	41	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
38	18/2/2023	Richeese Factory	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
		Lippo Cikarang														
39	20/2/2023	Richeese Factory Cimone	48	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
40	1/2/2023	PT Aqua Golden Mississippi Factory	37	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	.
41	2/2/2023	PT. Siantar Top	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
42	2/2/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	45	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
43	18/2/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
44	18/2/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
45	2/2/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	45	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
46	20/2/2023	Richeese Factory Buaran	48	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
47	5/2/2023	Richeese Factory Silk	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
		Town Graha Raya														
48	18/2/2023	Richeese Factory Cipondoh	42	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
49	5/2/2023	Richeese Factory Cimone	43	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
50	18/2/2023	Richeese Factory Mayor King	39	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
51	18/2/2023	Richeese Factory Mayor King	44	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
52	18/2/2023	Richeese Factory Cikarang	41	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
53	20/2/2023	Richeese Factory Golden City Bekasi	41	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
54	20/2/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	41	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
55	20/2/2023	Richeese Factory Cikarang	41	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
56	9/2/2023	Riana	31	Perempuan	DIPLOMA IV/S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
57	23/2/2023	LISI	44	Perempuan	DIPLOMA IV/S1	PEGAWAI NEGERI SIPIL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
58	23/2/2023	LISI	44	Perempuan	DIPLOMA IV/S1	PEGAWAI NEGERI SIPIL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
59	23/2/2023	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BEKASI	44	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	PEGAWAI NEGERI SIPIL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
60	18/2/2023	UPTD LH/YAMIN	46	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN HONORER	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
61	3/2/2023	Richeese Factory Golden City Bekasi	30	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya bagus, ditingkatkan lagi
62	1/2/2023	PUTRI HARYANI	33	Perempuan	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	di pertahankan pelayanannya
63	1/3/2023	Richeese Factory Cempaka Putih	34	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih rapih lagi dalam melayani pelanggan
64	18/5/2023	Richeese Warung Jambu	35	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
65	18/5/2023	Richeese Warung Jambu	35	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	bagus dan ramah
66	18/5/2023	RICHEESE FACTORY JATIBENING	27	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rapih & bersih

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
67	18/5/2023	Richeese Factory Cikarang	33	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sesuai tinggal di tingkatkan lagi pelayanannya
68	18/5/2023	McD GRENWISATA	32	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sesuai pelayanannya
69	18/5/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	33	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
70	31/1/2023	Richeese Factory Padjajaran Bogor	30	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya Bagus
71	18/5/2023	Richeese Factory Cipondoh	37	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
72	18/5/2023	PT. Siantar Top	38	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih di perbaiki lagi kerapihannya
73	18/5/2023	Richeese Factory Cilandak Xpress	28	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	.
74	18/5/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	33	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
75	18/5/2023	RICHEESE FACTORY JATIWARING IN	31	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sesuai untuk pelayanan

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
76	2/1/2023	Richeese Factory Cirende	33	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	lebih ramah dalam melayani pelanggan
77	19/5/2023	Richeese Factory Cirende	35	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	.
78	19/5/2023	Richeese Factory Tanjung Duren	30	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
79	31/1/2023	RF CIBUBUR	32	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
80	18/5/2023	Richeese Factory Tambun	34	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih rapih lagi
81	31/1/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	32	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Baik, lebih ditingkatkan lagi
82	18/5/2023	RICHEESE JATIASIH	30	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
83	19/5/2023	Richeese Factory Buaran	27	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
84	2/1/2023	Richeese Factory Cikarang	31	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	di tingkatkan lagi ya
85	19/5/2023	Richeese Factory Buaran	27	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	untuk pengerjaan nya rapih

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
86	18/5/2023	Richeese Cempaka Putih	35	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	di pertahankan
87	18/5/2023	RICHEESE FACTORY HANKAM	34	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih ditingkatkan lagi
88	31/1/2023	RF CIBUBUR	32	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
89	1/2/2023	Richeese Factory Lippo Cikarang	34	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih ramah lagi ya dan jangan lupa senyum
90	9/2/2023	WAHYU IKA.S	48	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91	1/2/2023	Richeese Factory lippo Cikarang	34	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	di pertahankan kinerjanya
92	2/1/2023	Richeese Factory lippo Cikarang	34	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan lagi pelayanannya
93	31/1/2023	BRAM	30	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanannya Bagus, Lebih Dipertahankan lagi
94	31/1/2023	Richeese Factory Padjajaran Bogor	30	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya bagus
95	10/1/2023	Richeese Factory Cibubur	48	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	sudah baik terimakasih

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
96	1/2/2023	ROSITA	36	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	di pertahankan pelayanannya
97	1/2/2023	anggi	31	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan kerapihannya
98	31/1/2023	AGUSTIN RAHAYU	30	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Baik, lebih ditingkatkan lagi
99	2/2/2023	AGUSTIN RAHAYU	31	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
100	1/2/2023	ROSITA	36	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	di pertahankan pelayanannya
101	2/2/2023	AGUSTIN RAHAYU	31	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
102	10/2/2023	LINA	45	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
103	18/5/2023	Richeese Factory Cimone	38	Laki-Laki	SLTA	WIRASWAST A	4	4	4	4	4	4	3	4	4	.
104	1/2/2023	Richeese Factory Cikarang	34	Laki-Laki	SLTA	WIRASWAST A	4	4	4	4	4	4	3	4	4	tingkatkan terus pelayanannya
105	3/2/2023	PT Aqua Golden Mississippi Factory	30	Laki-Laki	SLTP	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya bagus, lebih ditingkatkan lagi .

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
Jumlah Nilai							419	419	419	419	418	416	408	418	420	
NRR							3.99	3.99	3.99	3.99	3.981	3.962	3.886	3.981	4	
NRR Tertimbang							0.443	0.443	0.443	0.443	0.442	0.44	0.432	0.442	0.444	
Jumlah NRR Tertimbang						3.975										
SKM						99.375										

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

SEMESTER 1 TAHUN 2023

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

JENIS PELAYANAN : Jenis Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
1	17/5/2023	wawan saripudin	36	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	LAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	4	tidak ada	
2	3/4/2023	Fajar Saeful Basra	32	Laki-Laki	DIPLOMA IV/S1	WIRASWAST A	3	3	3	3	3	3	3	3	4	hunian yg rusak untuk segera ditangani	
3	3/4/2023	Ahmadi Putra	34	Laki-Laki	SLTA	WIRASWAST A	4	3	3	3	3	3	3	3	4	tidak ada	
Jumlah Nilai							11	10	9	9	9	9	9	9	12		
NRR							3.6	3.33	3	3	3	3	3	3	3	4	
NRR Tertimbang							0.4	0.37	0.33	0.3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.4	
Jumlah NRR Tertimbang							3.2										
SKM							80.55										

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

SEMESTER 1 TAHUN 2023

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

JENIS PELAYANAN : Jenis Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa

No	Tanggal	Nama	Umur (thn)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
1	22/2/2023	Erlis	40 tahun	Perempuan	DIPLOMA IV/S1	LAINNYA	3	2	3	3	3	3	3	3	3	tidak ada
2	3/4/2023	Erlis	42	Perempuan	DIPLOMA IV/S1	LAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	4	tidak ada
3	3/4/2023	vega	27	Laki-Laki	SLTA	KARYAWAN SWASTA	4	3	3	3	3	3	3	3	4	tidak ada
4	17/5/2023	vega abdul azis	20	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	4	tidak ada
5	3/4/2023	Jaka Febriansyah	39	Laki-Laki	SLTA	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	4	tidak ada
6	17/5/2023	Moh Adil Syah Hasan	66	Laki-Laki	SLTA	PENSIUNAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4	tidak ada
Jumlah Nilai							22	18	18	19	19	18	18	18	23	
NRR							3.6	3	3	3.1	3.16	3	3	3	3.8	
NRR Tertimbang							0.4	0.33	0.33	0.3	0.35	0.33	0.33	0.33	0.4	
Jumlah NRR Tertimbang							3.2									
SKM							80.1									