

2023

---

**LAPORAN  
PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
Semester II Tahun 2023**

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



# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat .....	2
<b>BAB II</b> .....	4
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	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
<b>BAB III</b> .....	7
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	7
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	133
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	133
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	133
<b>BAB V</b> .....	166
<b>KESIMPULAN</b> .....	166
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 7

# **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 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan/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 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	Juni 2023	8 Hari
2.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Juni-September 2023	96 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2023	15 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 105 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	70	66,67 %
		PEREMPUAN	35	33,33 %
2	PENDIDIKAN	SD	1	0,95 %
		SLTP	6	5,71 %
		SLTA	84	80,00 %
		DI/II	1	0,95 %
		DIII	3	2,86 %
		SI	10	9,52 %
		S2	0	0,00 %
		S3	0	0,00 %
3	PEKERJAAN	PNS	4	3,81 %
		TNI	0	0,00 %
		SWASTA	73	69,52 %
		WIRUSAHA	0	0,00 %
		LAINNYA	28	26,67 %
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Sewa Mobil Jenazah	81	77,14 %
		Pelayanan Penyedotan Lumpur	14	13,33 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Tinja dan Limbah Domestik		
		Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa	6	5,71 %
		Pelayanan Pemeliharaan Rumah Susun Sederhana Sewa	4	3,81 %
		<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	

### 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 :

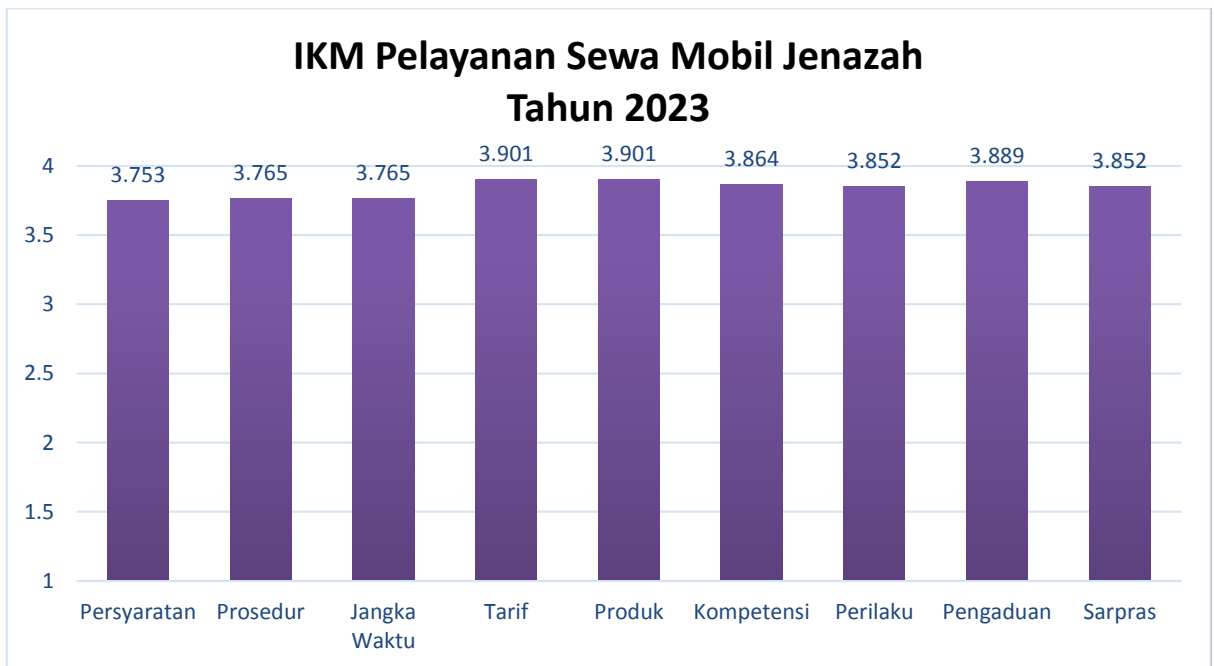
#### NILAI IKM PER JENIS LAYANAN

##### 1) JENIS PELAYANAN SEWA MOBIL JENAZAH

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur /NRR</b>	<b>3.753</b>	<b>3.765</b>	<b>3.765</b>	<b>3.901</b>	<b>3.901</b>	<b>3.864</b>	<b>3.852</b>	<b>3.889</b>	<b>3.852</b>
<b>IKM Per unsur (NRRx25)</b>	<b>93.825</b>	<b>94.125</b>	<b>94.125</b>	<b>97.525</b>	<b>97.525</b>	<b>96.600</b>	<b>96.300</b>	<b>97.225</b>	<b>96.300</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Jenis Layanan</b>	<b>95.950 (A atau Sangat Baik)</b>								

- Nilai terendah : U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) dan U3 (Waktu Penyelesaian).
- Nilai tertinggi : U4 (Biaya/Tarif), U5 (Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan) dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

Gambar 3.1. Grafik Nilai Pelayanan Sewa Mobil Jenazah

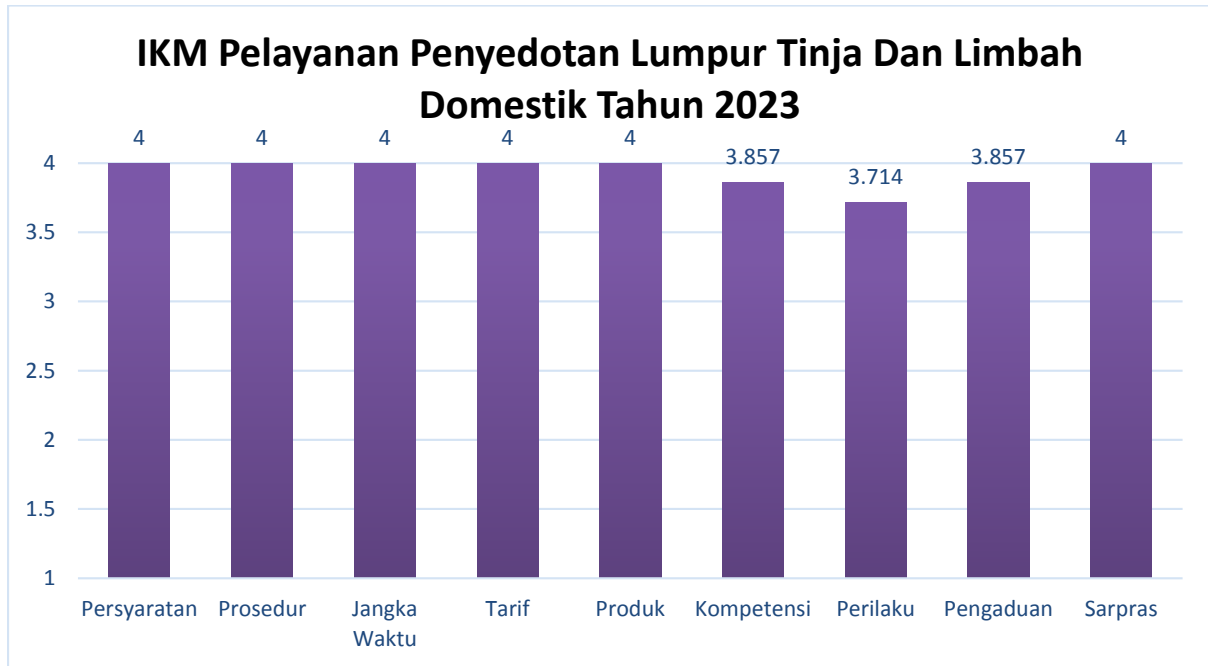


2) JENIS PELAYANAN PENYEDOTAN LUMPUR TINJA DAN LIMBAH DOMESTIK

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur/NRR</b>	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.857	3.714	3.857	4.000
<b>IKM Per unsur (NRRx25)</b>	100	100	100	100	100	96.425	92.850	96.425	100
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Jenis Layanan</b>	<b>98.425 (A atau Sangat Baik)</b>								

- 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).

Gambar 3.2. Grafik Nilai Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Dan Limbah Domestik



### 3) JENIS PELAYANAN RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur/NRR</b>	<b>3.333</b>	<b>3.333</b>	<b>3.167</b>	<b>3.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.167</b>	<b>3.167</b>	<b>3.167</b>	<b>4.000</b>
<b>IKM Per unsur (NRRx25)</b>	<b>83.325</b>	<b>83.325</b>	<b>79.175</b>	<b>75.000</b>	<b>75.000</b>	<b>79.175</b>	<b>79.175</b>	<b>79.175</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Jenis Layanan</b>	<b>81.475 (Baik)</b>								

- Nilai terendah : U4 (Biaya/Tarif), U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dan U6 (Kompetensi Pelaksana)
- Nilai tertinggi : U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) dan U9 (Sarana dan Prasarana)

Gambar 3.3. Grafik Nilai Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa



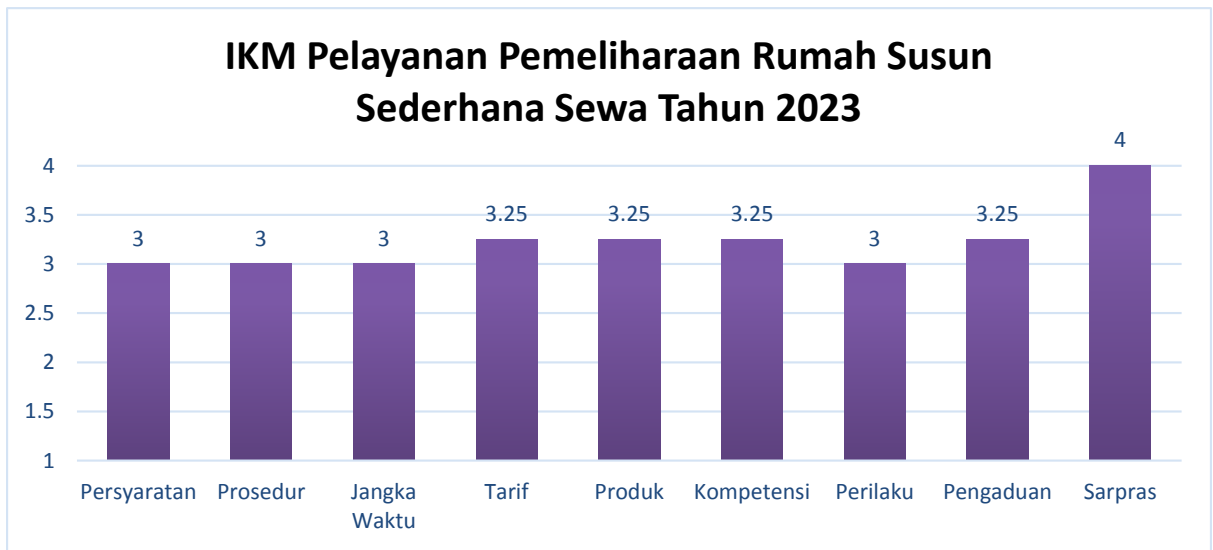
#### 4) JENIS PELAYANAN PEMELIHARAAN RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.000	3.000	3.000	3.250	3.250	3.250	3.000	3.250	4.000
IKM Per unsur (NRRx25)	75.000	75.000	75.000	81.250	81.250	81.250	75.000	81.250	100
Kategori	C	C	C	B	B	B	C	B	A
IKM Jenis Layanan	80,55 (Baik)								

a. Nilai terendah : U1 (Persyaratan), (U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) dan U3 (Waktu Penyelesaian)

b. Nilai tertinggi : U9 (Sarana dan Prasarana), U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan) dan U6 (Kompetensi pelaksana)

Gambar 3.4. Grafik Nilai Pelayanan Pemeliharaan Rumah Susun Sederhana Sewa



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	3.733	3.743	3.733	3.838	3.838	3.800	3.762	3.819	3.886
IKM Per unsur (NRRx25)	93.325	93.575	93.325	95.950	95.950	95.000	94.050	95.475	97.150
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94.88 (A atau Sangat Baik)								

- Nilai terendah : U1 (Persyaratan), U3 (Waktu Penyelesaian) dan (U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)
- Nilai tertinggi : U4 (Biaya/ tarif), U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan), U9 (Sarana dan Prasarana)

## 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 2023 diperoleh nilai sebesar **94,88** , dimana terdapat penurunan nilai sebesar 3,51 poin dari nilai IKM Semester I Tahun 2023 yaitu sebesar **98,38**. Melihat dari 2 nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai IKM Tahun 2023 adalah sebesar **96,63**.
2. Dari 4 (empat) jenis pelayanan yang dimohonkan terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah secara berurutan yaitu U1 (Persyaratan), U3 (Waktu Penyelesaian) dan (U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi secara berurutan yaitu U9 (Sarana dan Prasarana), U4 (Biaya/ tarif) dan U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan).

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 :

- “Lebih responsif”.
- “Semunya Sudah Bagus Cuma Mobil Nya Kurang AC”
- “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.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Oktober 2023 (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:

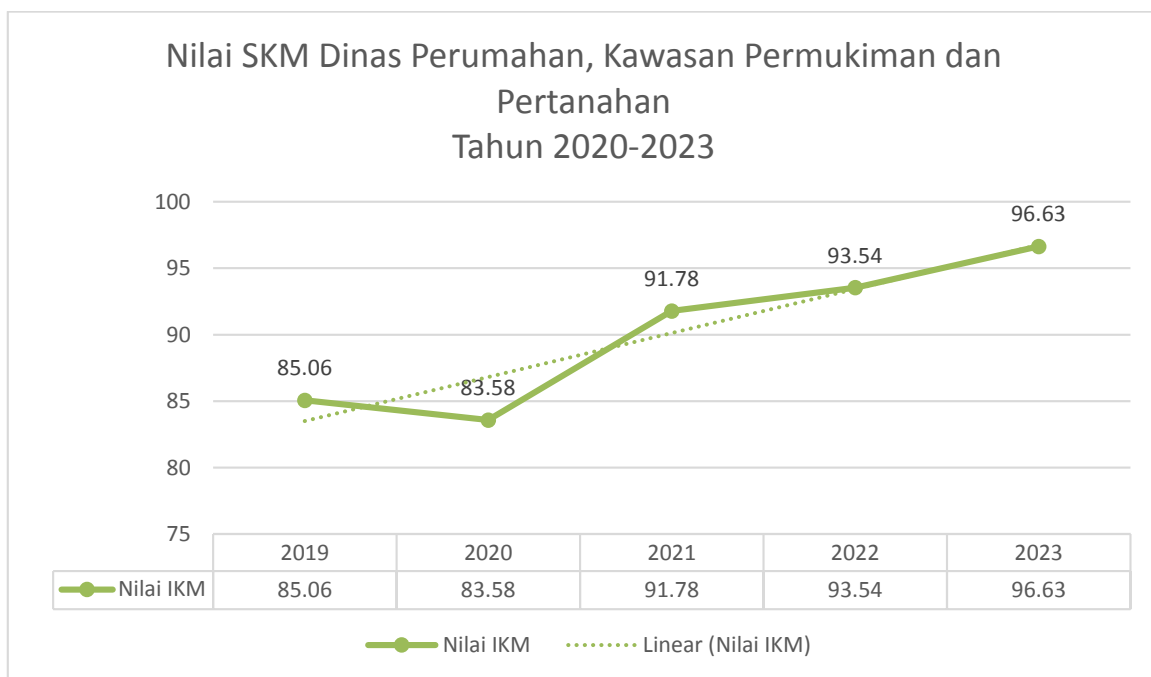
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi baik melalui <i>social media</i> , banner, papan informasi maupun tatap muka	√				UPTD Pemakaman dan BLUD UPTD PALD
2	Waktu Penyelesaian	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	BLUD IPAL
		Simplifikasi proses bisnis. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan masyarakat melalui aplikasi dengan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti SMS dan media online (WEB)				√	BLUD IPAL
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Prosedur Pelayanan dengan pederhanaan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) pelayanan		√			UPTD Pemakaman, UPTD Rusunawa,
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	BLUD IPAL



### 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 :

Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM Tahun 2020-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi untuk Semester 2 Tahun 2023 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM sebesar 94,88
- 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, Oktober 2023

**KEPALA DINAS  
PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN PERTANAHAN**



**WIDAYAT SUBROTO HARDI, S.T.,M.T**  
Pembina Tk.I  
NIP. 19750320 200212 1 006

**LAMPIRAN I**  
**SURAT KEPUTUSAN (SK) TIM SKM**



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

Jln. Jend. A. Yani No. 1 (Lt. 3) Telp. 28088804 Fax. (021) 28088805  
**BEKASI**

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

**NOMOR 065.1/Kep. -DPKPP/I/2023**

**TENTANG**

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA BEKASI TAHUN 2023**

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

- Menimbang : a. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan wajib dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa dalam rangka kelancaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi Tahun 2023;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka pembentukan Tim dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);
9. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 91 Seri D).

Memperhatikan : Berita Acara Nomor 800/39-DPKPP/Set tanggal 17 Januari 2023 tentang Penetapan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi Tahun 2023.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi Tahun 2023.
- KEDUA** : Susunan Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : Tugas Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :
1. Mempersiapkan bahan survei dengan membuat kuesioner (manual/elektronik);
  2. Menyampaikan kuesioner kepada petugas layanan sesuai dengan jenis layanan masing-masing;
  3. Melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden;
  4. Menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi Tahun 2023 sebagai bahan pelaporan kepada Wali Kota.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi  
pada tanggal Januari 2023

**Plt. KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN  
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA BEKASI,**



**Drs. ASEP GUNAWAN, M.Si**

Tembusan Yth:

1. Plt. Wali Kota Bekasi;
2. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN  
PERTANAHAN KOTA BEKASI  
NOMOR : 065.1/Kep. -DPKPP/1/2023  
TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS  
PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KOTA BEKASI  
TAHUN 2023

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA BEKASI TAHUN 2023**

<b>NO</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>	<b>JABATAN</b>
1	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi
2	Ketua	Sekretaris Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi
3	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
4	Anggota	1. Kepala BLUD UPTD PALD 2. Kepala UPTD Pemakaman 3. Kepala UPTD Rusunawa 4. Pelaksana BLUD UPTD PALD 5. Pelaksana UPTD Pemakaman 6. Pelaksana UPTD Rusunawa

**Pit. KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN  
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA BEKASI,**



**Drs. ASEP GUNAWAN, M.Si**

# LAMPIRAN II

## KUESIONER

### 1. PELAYANAN SEWA MOBIL JENAZAH

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA BEKASI TAHUN 2023**

---

Tanggal Survey : 2023-08-23 Jam Survey : 02:30:28

---

#### I. PROFIL

Jenis Kelamin : PEREMPUAN Usia : 59 TAHUN TAHUN  
 Pendidikan : DIPLOMA III Pekerjaan : GURU  
 Jenis Layanan : PELAYANAN SEWA MOBIL JENAZAH

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|-------------------------------|---|-----------------------------------|---|----------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|--------------------|---|-------------|---|---------------------|---|
| <p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>                                            | a. Tidak Sesuai          | 1 | b. Kurang Sesuai              | 2 | c. Sesuai                         | 3 | (✓) Sangat Sesuai          | 4 | <p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) Sangat Mudah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>                                    | a. Tidak Mudah    | 1 | b. Kurang Mudah    | 2 | c. Mudah    | 3 | (✓) Sangat Mudah    | 4 |
| a. Tidak Sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. Kurang Sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. Sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) Sangat Sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| a. Tidak Mudah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. Kurang Mudah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. Mudah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) Sangat Mudah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| <p>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) Sangat Cepat</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>                                                                | a. Tidak Cepat           | 1 | b. Kurang Cepat               | 2 | c. Cepat                          | 3 | (✓) Sangat Cepat           | 4 | <p>4 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian Biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. kurang sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) sangat sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table> | a. Tidak sesuai   | 1 | b. kurang sesuai   | 2 | c. sesuai   | 3 | (✓) sangat sesuai   | 4 |
| a. Tidak Cepat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. Kurang Cepat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. Cepat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) Sangat Cepat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| a. Tidak sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. kurang sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) sangat sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| <p>5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table> | a. Tidak Sesuai          | 1 | b. Kurang Sesuai              | 2 | c. Sesuai                         | 3 | (✓) Sangat Sesuai          | 4 | <p>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) Sangat Kompeten</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>                     | a. Tidak Kompeten | 1 | b. Kurang Kompeten | 2 | c. Kompeten | 3 | (✓) Sangat Kompeten | 4 |
| a. Tidak Sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. Kurang Sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. Sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) Sangat Sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| a. Tidak Kompeten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. Kurang Kompeten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. Kompeten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) Sangat Kompeten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| <p>7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>  | a. Tidak Sopan dan Ramah | 1 | b. Kurang Sopan dan Ramah     | 2 | c. Sopan dan Ramah                | 3 | (✓) Sangat Sopan dan Ramah | 4 | <p>8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) Sangat Baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>                                                               | a. Buruk          | 1 | b. Cukup           | 2 | c. Baik     | 3 | (✓) Sangat Baik     | 4 |
| a. Tidak Sopan dan Ramah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. Kurang Sopan dan Ramah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. Sopan dan Ramah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) Sangat Sopan dan Ramah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| a. Buruk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. Cukup                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. Baik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) Sangat Baik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| <p>9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Ada</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Tapi Kurang Maksimal</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>(✓) Dikelola Dengan Baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>                        | a. Tidak Ada             | 1 | b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi | 2 | c. Berfungsi Tapi Kurang Maksimal | 3 | (✓) Dikelola Dengan Baik   | 4 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>CATATAN :</b><br/>CEPAT PEMESANAN MUDAH DAN RAMAH</p> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| a. Tidak Ada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| c. Berfungsi Tapi Kurang Maksimal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |
| (✓) Dikelola Dengan Baik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4                        |   |                               |   |                                   |   |                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |   |                    |   |             |   |                     |   |









## LAMPIRAN III

### 1. Pelayanan Janazah

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT
		Mutu
U1	Persyaratan	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A
U3	Waktu Penyelesaian	A
U4	Biaya/Tarif	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	A
U6	Kompetensi Pelaksana	A
U7	Perilaku Pelaksana	A
U8	Sarana dan Prasarana	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	A

Tampilkan:  Data

Pencarian:

No	Instansi	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah	Nilai	NRR	NRRT
1	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pelayanan Sewa Mobil Jenazah	304	305	305	316	316	313	312	315	312	81	2798	34.543	0.426

Menampilkan 1 Sampai 1 Dari 1 Data

Previous **1** Next

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	#
Jumlah Nilai	304	305	305	316	316	313	312	315	312	
NRR	3.753	3.765	3.765	3.901	3.901	3.864	3.852	3.889	3.852	
NRR Tertimbang	0.417	0.418	0.418	0.433	0.433	0.429	0.428	0.432	0.428	
Jumlah NRR Tertimbang	3.838									
SKM	95.95									

Activate Windows

## 2. Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja dan Limbah Domestik

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT
		Mutu
U1	Persyaratan	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A
U3	Waktu Penyelesaian	A
U4	Biaya/Tarif	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	A
U6	Kompetensi Pelaksana	A
U7	Perilaku Pelaksana	A
U8	Sarana dan Prasarana	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	A

Menampilkan 1 Sampai 10 Dari 14 Data

Previous **1** 2 Next

Tampilkan: 10 Data

Pencarian:

No	Instansi	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah	Nilai	NRR	NRRT
1	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja dan Limbah Domestik	56	56	56	56	56	54	52	54	56	14	496	35.429	0.437

Menampilkan 1 Sampai 1 Dari 1 Data

Previous **1** Next

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	#
Jumlah Nilai	56	56	56	56	56	54	52	54	56	
NRR	4	4	4	4	4	3.857	3.714	3.857	4	
NRR Tertimbang	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.429	0.413	0.429	0.444	
Jumlah NRR Tertimbang	3.937									
SKM	98.425									

### 3. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT
		Mutu
U1	Persyaratan	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
U3	Waktu Penyelesaian	B
U4	Biaya/Tarif	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	C
U6	Kompetensi Pelaksana	B
U7	Perilaku Pelaksana	B
U8	Sarana dan Prasarana	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	A

No	Instansi	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah	Nilai	NRR	NRRT
1	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa	20	20	19	18	18	19	19	19	24	6	176	29.333	0.362

Menampilkan 1 Sampai 1 Dari 1 Data

Previous 1 Next

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	#
Jumlah Nilai	20	20	19	18	18	19	19	19	24	
NRR	3.333	3.333	3.167	3	3	3.167	3.167	3.167	4	
NRR Tertimbang	0.37	0.37	0.352	0.333	0.333	0.352	0.352	0.352	0.444	
Jumlah NRR Tertimbang	3.259									
SKM	81.475									

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.

#### 4. Pelayanan Pemeliharaan Rumah Susun Sederhana Sewa

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT
		Mutu
U1	Persyaratan	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	C
U3	Waktu Penyelesaian	C
U4	Biaya/Tarif	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	B
U6	Kompetensi Pelaksana	B
U7	Perilaku Pelaksana	C
U8	Sarana dan Prasarana	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	A

No	Instansi	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah	Nilai	NRR	NRRT
1	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pelayanan Pemeliharaan Rumah Susun Sederhana Sewa	12	12	12	13	13	13	12	13	16	4	116	29.000	0.358

Menampilkan 1 Sampai 1 Dari 1 Data

Previous 1 Next

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	#
Jumlah Nilai	12	12	12	13	13	13	12	13	16	
NRR	3	3	3	3.25	3.25	3.25	3	3.25	4	
NRR Tertimbang	0.333	0.333	0.333	0.361	0.361	0.361	0.333	0.361	0.444	
Jumlah NRR Tertimbang	3.222									
SKM	80.55									

Activate Windows

Go to PC settings to activate Windows.

## 5. Pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT
		Mutu
U1	Persyaratan	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A
U3	Waktu Penyelesaian	A
U4	Biaya/Tarif	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	A
U6	Kompetensi Pelaksana	A
U7	Perilaku Pelaksana	A
U8	Sarana dan Prasarana	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	A

Tampilkan: 10 Data

Pencarian:

No	Instansi	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah	Nilai	NRR	NRRT	JNRRT	SKM
1	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pelayanan Sewa Mobil Jenazah	304	305	305	316	316	313	312	315	312	81	2798	34.543	0.426	3.838	95.95
2	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pelayanan Pemeliharaan Rumah Susun Sederhana Sewa	12	12	12	13	13	13	12	13	16	4	116	29.000	0.358	3.222	80.55
3	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja dan Limbah Domestik	56	56	56	56	56	54	52	54	56	14	496	35.429	0.437	3.937	98.42
4	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa	20	20	19	18	18	19	19	19	24	6	176	29.333	0.362	3.259	81.47

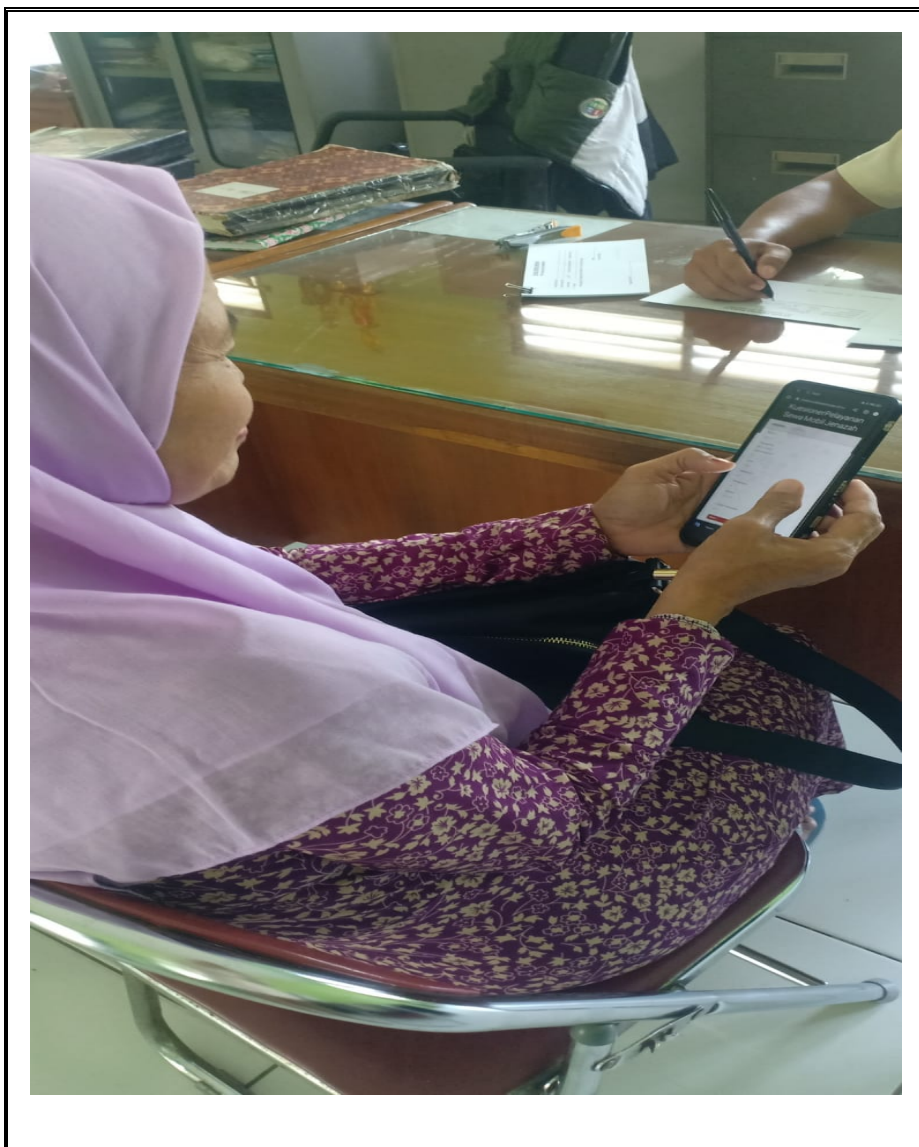
Menampilkan 1 Sampai 4 Dari 4 Data

Previous 1 Next

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	#
Jumlah Nilai	392	393	392	403	403	399	395	401	408	
NRR	3.733	3.743	3.733	3.838	3.838	3.8	3.762	3.819	3.886	
NRR Tertimbang	0.415	0.416	0.415	0.426	0.426	0.422	0.418	0.424	0.432	
Jumlah NRR Tertimbang	3.795									
SKM	94.875									



**LAMPIRAN IV**  
**DOKUMENTASI RESPONDEN**



Gambar 1.1 Dokumentasi Responden saat Mengisi Data