LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III

DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
KOTA BEKASI
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Tujuan, Sasaran 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) 7
BAB IV 9
ANALISIS HASIL SKM 9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V 12
KESIMPULAN 12
LAMPIRAN
1. SK Tim SKM
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM
5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online maupun offline

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 pada 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 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang

didapat 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 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan melibatkan seluruh personil pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang operator yang ditunjuk sebagai pengelola aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner 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 wilayah Kota Bekasi pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap 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 3 (tiga) bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	01 Juli 2024
2	Pengumpulan Data	01 Juli s.d 30 September 2024
3	Pengolahan Data	01 Juli s.d 30 September 2024
4	Analisis	23 s.d 27 September 2024
5	Penyajian / Pelaporan	30 September 2024
6	Publikasi SKM	01 Oktober 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi dalam kurun waktu Triwulan III adalah sebanyak 0 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 614 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis layanan yaitu 614 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/sederajat	394	64.17%
2	Pendidikan	SMK/sederajat	164	26.71%
3	Pendidikan	D1	35	5.7%
4	Pendidikan	SMP/sederajat	14	2.28%
5	Pendidikan	S1	7	1.14%
6	Pekerjaan	Swasta	467	76.06%
7	Pekerjaan	Wirausaha	130	21.17%
8	Pekerjaan	Lainnya	14	2.28%
9	Pekerjaan	Polri	2	0.33%
10	Pekerjaan	PNS	1	0.16%
11	Jenis Kelamin	L	587	95.6%
12	Jenis Kelamin	P	27	4.4%
13	Jenis Layanan	Penyedotan Lumpur Tinja dan Lumpur Domestik	594	96.74%
14	Jenis Layanan	Pemeliharaan Rumah Susun Sederhanan Sewa	10	1.63%
15	Jenis Layanan	Sewa Mobil Jenazah	6	0.98%
16	Jenis Layanan	Rumah Susun Sederhana Sewa	4	0.65%

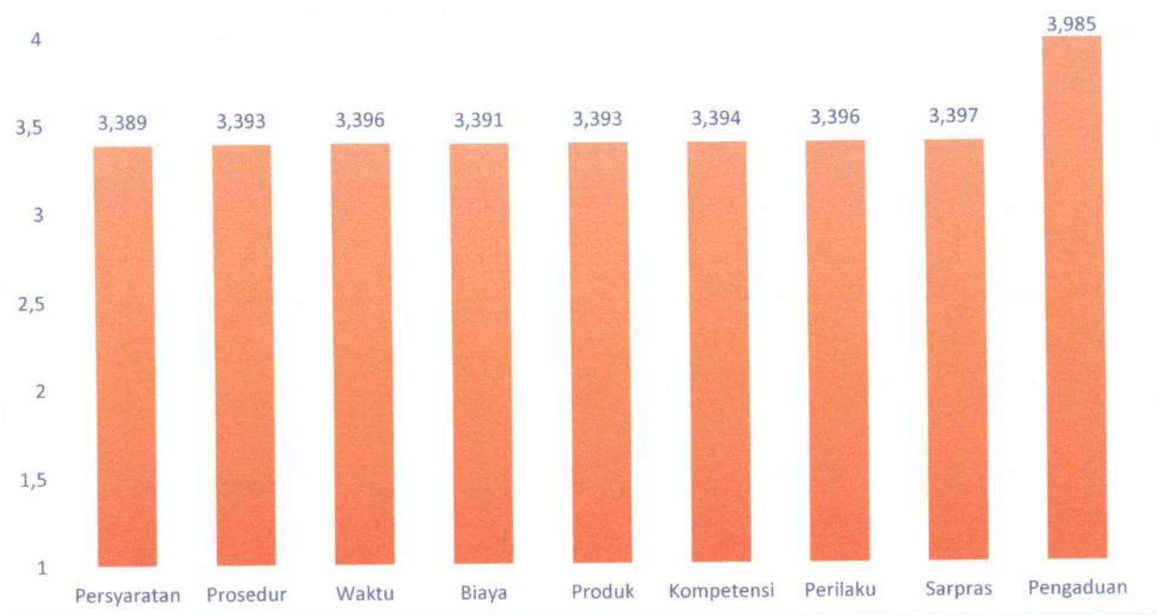
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SISUKMA KOTA BEKASI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,389	3,393	3,396	3,391	3,393	3,394	3,396	3,397	3,985
IKM Per Unsur (NRR x 25)	84.73	84.83	84.9	84.78	84.83	84.85	84.9	84.93	99.63
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	**86.48 (Baik)**								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A
   Dengan kekuatan Adanya petugas khusus layanan publik baik informasi pulik maupun aduan masyarakat
2. U8. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B
   Dengan kekuatan Unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di UPP termasuk dalam kategori "Baik"
3. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B
   Dengan kekuatan Waktu penyelesaian sesuai dengan SOP

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan B
   Dengan kelemahan Kurang terpublikasinya Persyaratan
   pelayanan dengan jelas sehingga
   masyarakat kurang memahami persyaratan yang telah ditetapkan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan sosialisasi melalui website atau media sosial lainnya
2. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan B
   Dengan kelemahan Kurangnya sosialisasi biaya / tarif
   layanan melalui website maupun
   media sosial yang lain dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan sosialisasi melalui website atau media sosial lainnya
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B
   Dengan kelemahan Kurang terpublikasinya Sistem, mekanisme dan prosedur dengan jelas sehingga asyarakat kurang memahami persyaratan yang telah ditetapkan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa - Sosialisasi standard pelayanan kepada masyarakat.

- Melakukan review berkala terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada.

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.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode Triwulan III pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

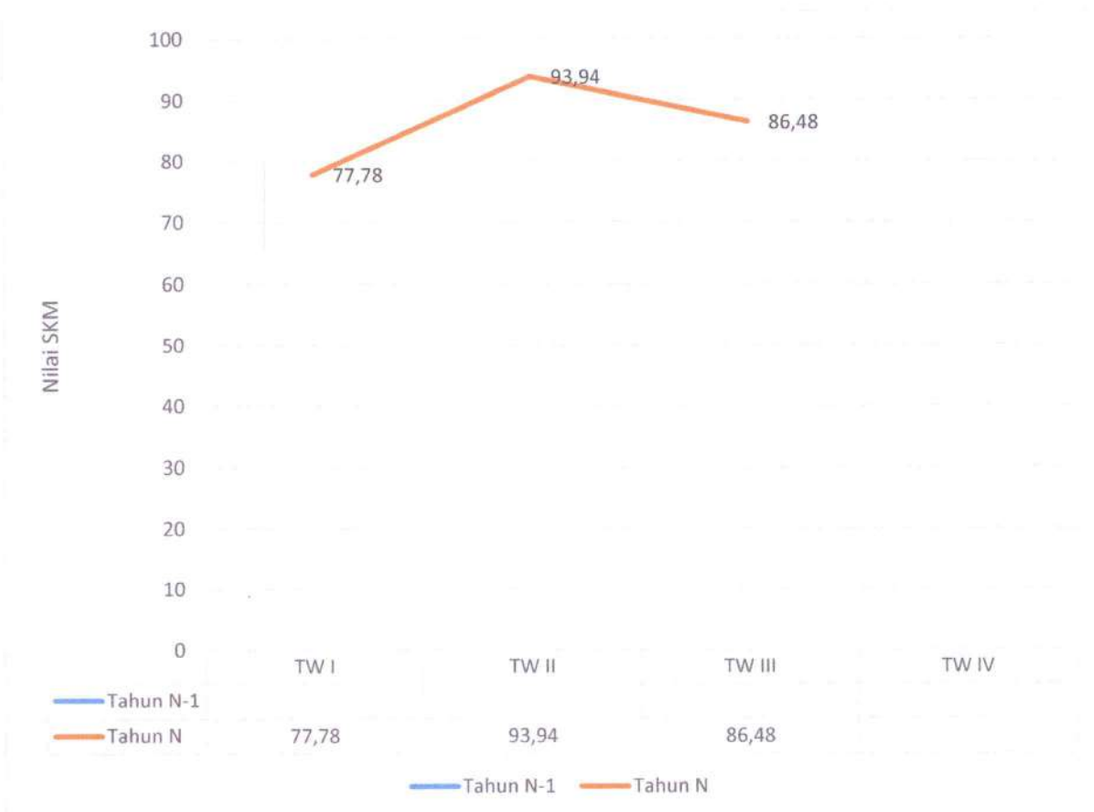
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1. Persyaratan	Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi baik melaui social media, banner, papan informasi maupun tatap muka	Triwulan IV	UPTD Pemakaman , UPTD Rusunawa dan BLUD UPTD PALD

2	U4. Biaya / tarif	Memantau langsung pelaksanaan pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	Triwulan IV	UPTD Pemakaman , UPTD Rusunawa dan BLUD UPTD PALD
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Triwulan IV	UPTD Pemakaman , UPTD Rusunawa dan BLUD UPTD PALD

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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 Triwulan I hingga tahun 2024 Triwulan III pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan III, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.48. Nilai SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U1 Persyaratan, U4 Biaya / tarif, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U8 Sarana dan prasarana, U3 Waktu penyelesaian.

Bekasi,

Kepala Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi

Widayat Subroto Hardi, S.T., M.T.
Pembina Tingkat I - IV b
NIP 19750320 200212 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)

Nomor Rekomendasi

Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Skm : Triwulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA | TANGGAL SURVEY | NOMOR RESPONDEN

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL) | USIA | JENIS KELAMIN

PENDIDIKAN | PEKERJAAN | NO WHATSAPP (AKTIF)

KECAMATAN | KELURAHAN

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
2	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
3	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
4	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
5	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
6	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
7	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
8	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
9	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
10	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]
11	[illegible]	1 [illegible]	2 [illegible]	3 [illegible]	4 [illegible]

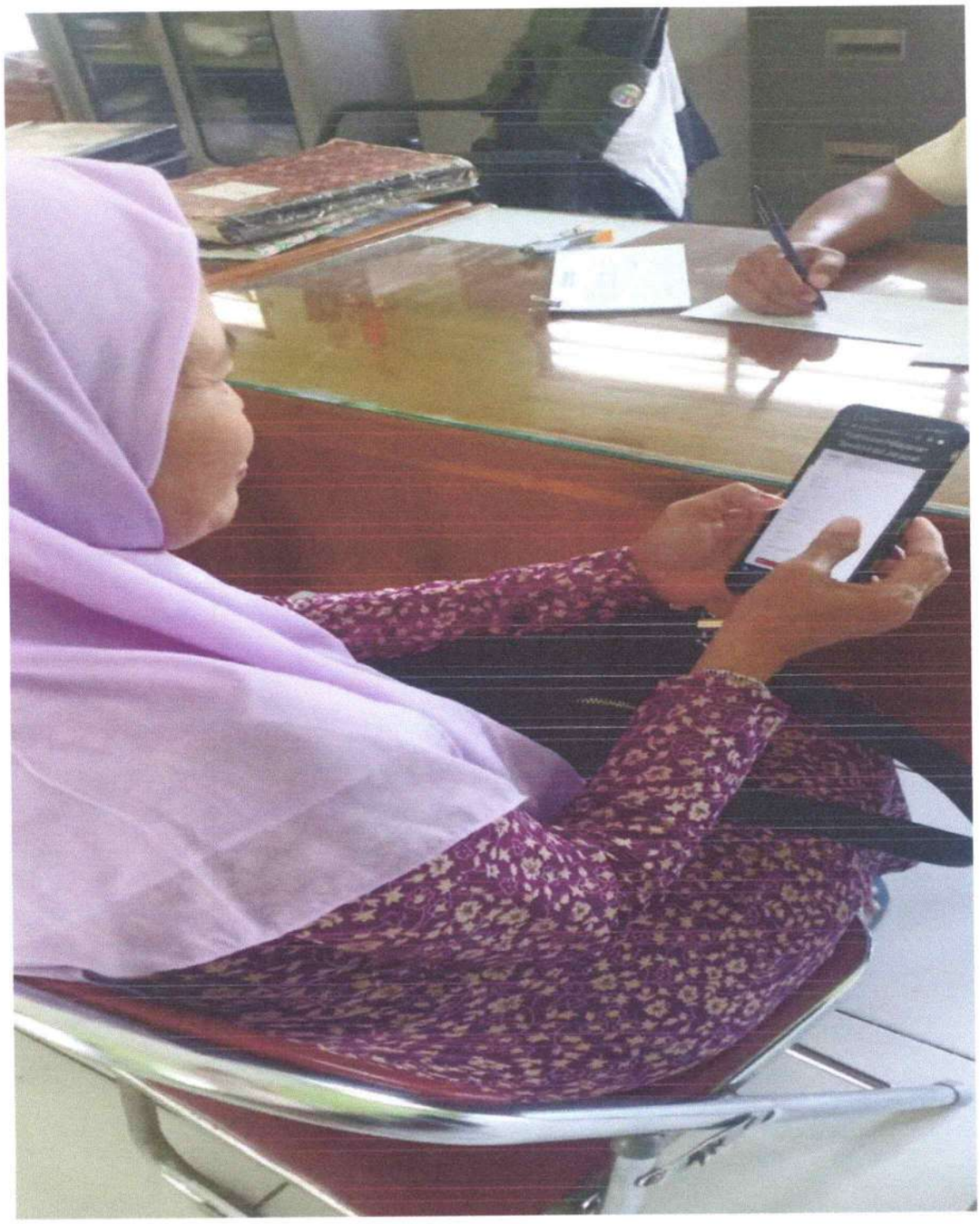
SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Simpan

2. **Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,389	3,393	3,396	3,391	3,393	3,394	3,396	3,397	3,985
Mutu Kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	1	3	7	2	4	5	6	8	9

Skor KM Total :	**86.48**				**Baik**
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	**Nilai Interval (NI)**	**Nilai Interval Konversi (NIK)**	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, DAN PERTANAHAN KOTA BEKASI

Nilai SKM
TW III

86,48

(Baik)

Disperkimtan Bekasikota

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

JENIS LAYANAN: Pemeliharaan Rumah Susun Sederhanan Sewa

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	4	3	4	4	3	3	4	3	3
6	3	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	4	4	3	4	4
8	4	3	4	4	3	3	4	3	4
9	3	3	3	3	4	3	4	3	4
10	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Total Nilai per Unsur	**33**	**36**	**36**	**33**	**36**	**34**	**37**	**37**	**38**
Total Nilai Semua Unsur	**320**								
Nilai Rata-Rata (NRR)	**3,300**	**3,600**	**3,600**	**3,300**	**3,600**	**3,400**	**3,700**	**3,700**	**3,800**
IKM per Unsur (NRR x 25)	**82.5**	**90**	**90**	**82.5**	**90**	**85**	**92.5**	**92.5**	**95**
Kategori	**B**	**A**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**	**A**	**A**
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	**P3**	**P6**	**P7**	**P4**	**P8**	**P5**	**P9**	**P10**	**P11**

Skor IKM Total :	**88.89**				
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	**Nilai Interval (NI)**	**Nilai Interval Konversi (NIK)**	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**	**Sangat Baik**
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN									
JENIS LAYANAN: Penyedotan Lumpur Tinja dan Lumpur Domestik									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4

39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4

84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4

129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4

174	3	3	3	3	3	3	3	3	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	4
180	3	3	3	3	3	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4
182	3	3	3	3	3	3	3	3	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4
204	3	3	3	3	3	3	3	3	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	4
207	3	3	3	3	3	3	3	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	4
213	3	3	3	3	3	3	3	3	4
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4
216	3	3	3	3	3	3	3	3	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	4

219	3	3	3	3	3	3	3	3	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	4
222	3	3	3	3	3	3	3	3	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	3	3	3	3	3	3	3	3	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	4
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	4
233	3	3	3	3	3	3	3	3	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	4
237	3	3	3	3	3	3	3	3	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	3	3	3	3	3	3	3	3	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	4
246	3	3	3	3	3	3	3	3	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	4
249	3	3	3	3	3	3	3	3	4
250	3	3	3	3	3	3	3	3	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	4
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4
254	3	3	3	3	3	3	3	3	4
255	3	3	3	3	3	3	3	3	4
256	3	3	3	3	3	3	3	3	4
257	3	3	3	3	3	3	3	3	4
258	3	3	3	3	3	3	3	3	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	4
260	3	3	3	3	3	3	3	3	4
261	3	3	3	3	3	3	3	3	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	4
263	3	3	3	3	3	3	3	3	4

264	3	3	3	3	3	3	3	3	4
265	3	3	3	3	3	3	3	3	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	4
267	3	3	3	3	3	3	3	3	4
268	3	3	3	3	3	3	3	3	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3	4
270	3	3	3	3	3	3	3	3	4
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4
273	3	3	3	3	3	3	3	3	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	4
276	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	4
278	3	3	3	3	3	3	3	3	4
279	3	3	3	3	3	3	3	3	4
280	3	3	3	3	3	3	3	3	4
281	3	3	3	3	3	3	3	3	4
282	3	3	3	3	3	3	3	3	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3	4
284	3	3	3	3	3	3	3	3	4
285	3	3	3	3	3	3	3	3	4
286	3	3	3	3	3	3	3	3	4
287	3	3	3	3	3	3	3	3	4
288	3	3	3	3	3	3	3	3	4
289	3	3	3	3	3	3	3	3	4
290	3	3	3	3	3	3	3	3	4
291	3	3	3	3	3	3	3	3	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	4
293	3	3	3	3	3	3	3	3	4
294	3	3	3	3	3	3	3	3	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	4
296	3	3	3	3	3	3	3	3	4
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4
298	3	3	3	3	3	3	3	3	4
299	3	3	3	3	3	3	3	3	4
300	3	3	3	3	3	3	3	3	4
301	3	3	3	3	3	3	3	3	4
302	3	3	3	3	3	3	3	3	4
303	3	3	3	3	3	3	3	3	4
304	3	3	3	3	3	3	3	3	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	4
306	3	3	3	3	3	3	3	3	4
307	3	3	3	3	3	3	3	3	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4

309	3	3	3	3	3	3	3	3	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	4
311	3	3	3	3	3	3	3	3	4
312	3	3	3	3	3	3	3	3	4
313	3	3	3	3	3	3	3	3	4
314	3	3	3	3	3	3	3	3	4
315	3	3	3	3	3	3	3	3	4
316	3	3	3	3	3	3	3	3	4
317	3	3	3	3	3	3	3	3	4
318	3	3	3	3	3	3	3	3	4
319	3	3	3	3	3	3	3	3	4
320	3	3	3	3	3	3	3	3	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	4
323	3	3	3	3	3	3	3	3	4
324	3	3	3	3	3	3	3	3	4
325	3	3	3	3	3	3	3	3	4
326	3	3	3	3	3	3	3	3	4
327	3	3	3	3	3	3	3	3	4
328	3	3	3	3	3	3	3	3	4
329	3	3	3	3	3	3	3	3	4
330	3	3	3	3	3	3	3	3	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	4
332	3	3	3	3	3	3	3	3	4
333	3	3	3	3	3	3	3	3	4
334	3	3	3	3	3	3	3	3	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	4
336	3	3	3	3	3	3	3	3	4
337	3	3	3	3	3	3	3	3	4
338	3	3	3	3	3	3	3	3	4
339	3	3	3	3	3	3	3	3	4
340	3	3	3	3	3	3	3	3	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	4
342	3	3	3	3	3	3	3	3	4
343	3	3	3	3	3	3	3	3	4
344	3	3	3	3	3	3	3	3	4
345	3	3	3	3	3	3	3	3	4
346	3	3	3	3	3	3	3	3	4
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4
348	3	3	3	3	3	3	3	3	4
349	3	3	3	3	3	3	3	3	4
350	3	3	3	3	3	3	3	3	4
351	3	3	3	3	3	3	3	3	4
352	3	3	3	3	3	3	3	3	4
353	3	3	3	3	3	3	3	3	4

354	3	3	3	3	3	3	3	3	4
355	3	3	3	3	3	3	3	3	4
356	3	3	3	3	3	3	3	3	4
357	3	3	3	3	3	3	3	3	4
358	3	3	3	3	3	3	3	3	4
359	3	3	3	3	3	3	3	3	4
360	3	3	3	3	3	3	3	3	4
361	3	3	3	3	3	3	3	3	4
362	3	3	3	3	3	3	3	3	4
363	3	3	3	3	3	3	3	3	4
364	3	3	3	3	3	3	3	3	4
365	3	3	3	3	3	3	3	3	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4

399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4

444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4

489	4	4	4	4	4	4	4	4	4
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	4	4	4	4	4	4	4	4	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	4	4	4	4	4	4	4	4
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4
518	4	4	4	4	4	4	4	4	4
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	4	4	4	4	4	4	4	4	4
524	4	4	4	4	4	4	4	4	4
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4
526	4	4	4	4	4	4	4	4	4
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	4	4	4	4	4	4	4	4	4
529	4	4	4	4	4	4	4	4	4
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	4	4	4	4	4	4	4	4	4
533	4	4	4	4	4	4	4	4	4

534	4	4	4	4	4	4	4	4	4
535	4	4	4	4	4	4	4	4	4
536	4	4	4	4	4	4	4	4	4
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4
538	4	4	4	4	4	4	4	4	4
539	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4
541	4	4	4	4	4	4	4	4	4
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	4	4	4	4	4	4	4	4	4
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4
547	4	4	4	4	4	4	4	4	4
548	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	4	4	4	4	4	4	4	4	4
555	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	4	4	4	4	4	4	4
560	4	4	4	4	4	4	4	4	4
561	4	4	4	4	4	4	4	4	4
562	4	4	4	4	4	4	4	4	4
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4
564	4	4	4	4	4	4	4	4	4
565	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	4	4	4	4	4	4	4	4	4
567	4	4	4	4	4	4	4	4	4
568	4	4	4	4	4	4	4	4	4
569	4	4	4	4	4	4	4	4	4
570	4	4	4	4	4	4	4	4	4
571	4	4	4	4	4	4	4	4	4
572	4	4	4	4	4	4	4	4	4
573	4	4	4	4	4	4	4	4	4
574	4	4	4	4	4	4	4	4	4
575	4	4	4	4	4	4	4	4	4
576	4	4	4	4	4	4	4	4	4
577	4	4	4	4	4	4	4	4	4
578	4	4	4	4	4	4	4	4	4

579	4	4	4	4	4	4	4	4	4
580	4	4	4	4	4	4	4	4	4
581	4	4	4	4	4	4	4	4	4
582	4	4	4	4	4	4	4	4	4
583	4	4	4	4	4	4	4	4	4
584	4	4	4	4	4	4	4	4	4
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	4	4	4	4	4	4	4	4	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4
590	4	4	4	4	4	4	4	4	4
591	4	4	4	4	4	4	4	4	4
592	4	4	4	4	4	4	4	4	4
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4
594	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	**2011**	**2011**	**2011**	**2011**	**2011**	**2011**	**2011**	**2011**	**2371**
Total Nilai Semua Unsur	**18459**								
Nilai Rata-Rata (NRR)	**3,386**	**3,386**	**3,386**	**3,386**	**3,386**	**3,386**	**3,386**	**3,386**	**3,992**
IKM per Unsur (NRR x 25)	**84.64**	**84.64**	**84.64**	**84.64**	**84.64**	**84.64**	**84.64**	**84.64**	**99.79**
Kategori	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**P7**	**P8**	**P9**	**P10**	**P11**

Skor IKM Total :	**86.32**				**Baik**
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	**Nilai Interval (NI)**	**Nilai Interval Konversi (NIK)**	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**	
1	2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

JENIS LAYANAN: Rumah Susun Sederhana Sewa

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2	3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
Total Nilai per Unsur	15	14	15	15	13	15	13	14	14
Total Nilai Semua Unsur	128								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,750	3,500	3,750	3,750	3,250	3,750	3,250	3,500	3,500
IKM per Unsur (NRR x 25)	93.75	87.5	93.75	93.75	81.25	93.75	81.25	87.5	87.5
Kategori	A	B	A	A	B	A	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P8	P5	P9	P10	P3	P11	P4	P6	P7

Skor IKM Total :	88.89

Mutu Pelayanan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sangat Baik

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

JENIS LAYANAN: Sewa Mobil Jenazah

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	22	22	23	23	23	24	24	24	24
Total Nilai Semua Unsur	209								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,667	3,667	3,833	3,833	3,833	4,000	4,000	4,000	4,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	91.67	91.67	95.83	95.83	95.83	100	100	100	100
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11

Skor IKM Total : 96.76

Mutu Pelayanan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2,5996	64,99	D	Tidak Baik
2	3,064	76,60	C	Kurang Baik
3	3,532	88,30	B	Baik
4	4,00	100,00	A	Sangat Baik

Sangat Baik