



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



**DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat-Nya, laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung Tahun 2021 dapat diselesaikan.

Kami menyadari bahwa laporan hasil survei SKM ini masih belum sempurna, baik dari segi cakupan responden, aspek metodologis, maupun waktu yang tersedia, oleh karenanya kami sangat mengharapkan saran dan masukan guna perbaikan laporan ini selanjutnya.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di tahun ini. Semoga hasil survei ini bermanfaat baik bagi pengguna layanan, seluruh pemangku kepentingan, maupun Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik.

Tulungagung, 2021

KEPALA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ANANG PRATIYANTO, S.T., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19720316 199803 1 009

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Grafik/Gambar	vi
Ringkasan Eksekutif	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Tujuan.....	2
1.4. Sasaran.....	2
1.5. Prinsip.....	2
1.6. Ruang Lingkup.....	3
1.7. Unsur SKM dalam Peraturan.....	3
1.8. Manfaat Kegiatan.....	5
BAB II METODE SURVEI	6
2.1. Periode Survei.....	6
2.2. Metode Penelitian.....	6
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	7
3.1. Pelaksanaan	7
3.2. Teknik Survei.....	7
3.3. Penyusunan Laporan.....	8
BAB IV METODE PEKERJAAN (SURVEI)	10
4.1 Ruang Lingkup Pengukuran.....	10
4.2 Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	10
4.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)....	11
4.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	12
BAB V GAMBARAN UMUM DAN PROFIL LEMBAGA	16
5.1. Gambaran Umum dan Profil Instansi.....	16
5.2. Bidang Pelayanan.....	17
BAB VI HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN	21
6.1. Karakteristik Responden.....	21
6.2. Hasil Pengukuran Persepsi Responden.....	23
6.3. Analisis Hasil Pengukuran.....	33

BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
	7.1. Kesimpulan.....	36
	7.2. Saran.....	36

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Masyarakat.....	13
Tabel 2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Kepenghunian Rusunawa Tahun 2021.....	33
Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Tahun 2021.....	34
Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Tahun 2021.....	34

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Tahapan Pelaksanaan Kegiatan	10
Gambar 2	Grafik Deskripsi Responden untuk jenis Layanan Kepenghunan Rusunawa.....	21
Gambar 3	Grafik Deskripsi Responden untuk jenis Layanan Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH).....	22
Gambar 4	Unsur Persyaratan.....	23
Gambar 5	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	24
Gambar 6	Unsur Waktu Penyelesaian.....	24
Gambar 7	Unsur Biaya/Tarif	25
Gambar 8	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25
Gambar 9	Unsur Kompetensi Pelaksana.....	26
Gambar 10	Unsur Perilaku Pelaksana.....	26
Gambar 11	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	27
Gambar 12	Unsur Sarana dan Prasarana.....	27
Gambar 13	Unsur Persyaratan	28
Gambar 14	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	29
Gambar 15	Unsur Waktu Penyelesaian.....	29
Gambar 16	Unsur Biaya/Tarif	30
Gambar 17	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	30
Gambar 18	Unsur Kompetensi Pelaksana.....	31
Gambar 19	Unsur Perilaku Pelaksana.....	31
Gambar 20	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	32
Gambar 21	Unsur Sarana dan Prasarana.....	32

RINGKASAN EKSEKUTIF

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melalui survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Terdapat 9 ruang lingkup yang dijadikan dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: Persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap pengguna layanan Kepenghunian Rusunawa dan Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman sampai dengan September 2021. Teknik pengambilan data survei dilakukan dengan cara, pemohon diminta melakukan pengisian kuesioner setelah mendapatkan pelayanan dari petugas. Adapun responden yang telah mengisi kuesioner, seluruhnya berjumlah 132 orang.

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan Kepenghunian Rusunawa sebesar 87,05 atau masuk dalam kategori B (Baik) dan Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) sebesar 86,43 atau masuk dalam kategori B (Baik).

Hasil agregasi kedua jenis layanan ini menghasilkan IKM sebesar 86,72 dengan kategori B (Baik). Dari 9 unsur pelayanan, Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah unsur dengan nilai tertinggi, sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Produk Spesifikasi jenis pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melalui survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengetahui kepuasan masyarakat/pengguna layanan.

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, Instansi Pemerintah mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

- 3) Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4. Sasaran

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

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- 1) Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2) Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4) Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Metode Pekerjaan Survei, Gambaran Umum dan Profil Lembaga, Hasil dan Analisis Pembahasan, dan Kesimpulan dan Saran.

1.7. Unsur SKM dalam Peraturan

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

1.8. Manfaat Kegiatan

Dengan dilakukan SKM 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 METODE SURVEI

2.1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

3.1. Pelaksanaan

1) Pelaksana survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2) Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

3.3. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
 - d) Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - e) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- 2) Analisis
Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
- 3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

BAB IV METODE PEKERJAAN

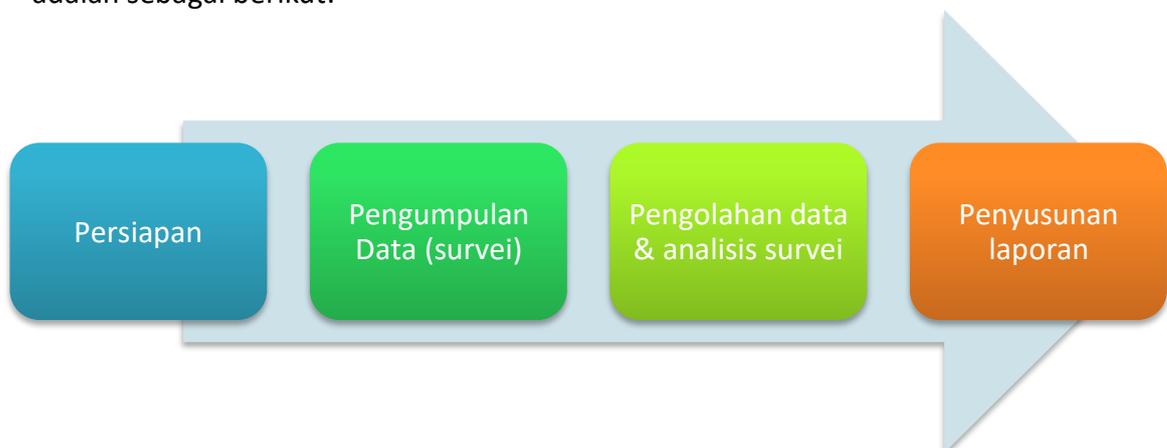
4.1. Ruang Lingkup Pengukuran

Sasaran Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman adalah masyarakat pengguna layanan publik sampai dengan akhir September 2021. Survei dilakukan dengan mengedarkan kuesioner (sebagaimana telah diatur dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) kepada responden yaitu pengguna layanan:

1. Kepenghunian Rusunawa;
2. Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH);

4.2. Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tahapan pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Dalam pelaksanaannya ada beberapa poin yang perlu diperhatikan:

1. Populasi.

Seluruh masyarakat yang datang dan mendapatkan layanan selama masa survei.

2. *Sample*.

Masyarakat yang disurvei atau dijadikan objek survei dari populasi yang disebutkan.

3. Metode sampling.

Dalam survei ini, metode pengambilan *sample* yang digunakan mengacu kepada Tabel Sampel dari Morgan dan Krejcie yang dicantumkan dalam Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. Lokasi Survei.

Lokasi pengumpulan data dilaksanakan antara lain di dalam gedung Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung, maupun pada saat pelaksanaan tugas di lapangan.

5. Teknik Pelaksanaan Survei.

Setelah mendapatkan pelayanan dari petugas, pemohon diminta melakukan pengisian kuesioner.

6. Karakteristik Responden.

Karakteristik responden SKM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden akan dibahas dalam Bab VI.

4.3. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung Tahun 2021 dilakukan selama bulan Februari sampai dengan bulan Oktober 2021 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1-5 Februari 2021
2	Pengumpulan Data melalui survei	Februari – September 2021
3	Pengolahan Data Hasil Survei	4-8 Oktober 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	25-29 Oktober 2021

4.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut:

1) Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot NRR Tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} = 1/x = N$$

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

$$\text{SKM} = (\text{Total Nilai Persepsi per Unsur} / \text{Total Unsur terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Kepuasan Masyarakat dibagi kedalam 4 kriteria dari tidak baik sampai dengan sangat baik. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Masyarakat

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

2) Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar; $X \times 25 = y$
 - b. Mutu pelayanan (lihat Tabel I, Mutu pelayanan)
 - c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel I)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB V

GAMBARAN UMUM DAN PROFIL LEMBAGA

5.1. Gambaran Umum dan Profil Instansi

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung, dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 61 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung. Didalam Peraturan Bupati tersebut, Susunan Organisasi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman terbagi kedalam 1 sekretariat, 3 bidang, dan 4 unit pelaksana teknis (UPT). 3 bidang tersebut adalah a) Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman, b) Bidang Pertanahan, dan c) Bidang Irigasi dan Sumber Daya Air. Sedangkan 4 UPT adalah a) UPT Pengelolaan SDA Bandung dengan wilayah kerja Kecamatan Bandung, Besuki, Tanggunggunung dan Pucanglaban, b) UPT Pengelolaan SDA Gondang dengan wilayah kerja Kecamatan Gondang, Pagerwojo, Pakel, Campurdarat dan Boyolangu, c) UPT Pengelolaan SDA Kauman dengan wilayah kerja Kecamatan kuman, Tulungagung, Kalidawir, Sumbergempol, Ngunut dan Rejotangan, dan d) UPT Pengelolaan SDA Karangrejo dengan wilayah kerja Kecamatan Karangrejo, Sendang, Kedungwaru dan Ngantru.

Potensi yang terkelola pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman ini terbagi dalam 3 bagian yaitu: 1) Potensi Pengelolaan Perumahan dan Kawasan Permukiman, 2) Potensi Pengelolaan Aset Daerah dan 3) Potensi Pengelolaan Irigasi dan Sumber Daya Air.

Potensi Pengelolaan Perumahan dan Kawasan Permukiman, terdiri dari antara lain:

- a) masih terdapat kurang lebih 10.000 rumah tidak layak huni yang tersebar di 19 kecamatan,
- b) terdapat kurang lebih 55.000 KK yang belum memiliki rumah (backlog kabupaten),

- c) terdapat 239,49 Ha kawasan kategori kumuh (SK Bupati No. 188.46/765/013/2019), dan d) terdapat 51 perumahan dari 126 perumahan yang pengelolaan prasarana umum telah diserahkan ke kabupaten.

Potensi Pengelolaan Aset Daerah sebanyak 1.558 bidang tanah, terbagi di 30 OPD, 38 UPT, 19 kecamatan dan 14 kelurahan.

Potensi Pengelolaan Irigasi dan Sumber Daya Air, terdiri dari antara lain:

- a) potensi irigasi terbagi dalam 3 kewenangan pengelolaan yaitu kewenangan pusat seluas 10.580 ha (Daerah Irigasi Lodagung), kewenangan propinsi seluas 4.268 ha (Daerah Irigasi Paingan, Gelang, Tawing dan Sumber Gayam) dan kewenangan kabupaten seluas 10.022 ha terbagi di 168 Daerah Irigasi dengan panjang total saluran irigasi 560.092 meter.
- b) potensi sumber daya air selain irigasi adalah terdapat 1 bendungan (Bendungan Wonorejo); 21 embung, 278 sumber air alami dan 196 Bendung/Dam.
- c) selain hal tersebut juga terdapat 21 saluran pembuang dengan panjang 18.812 meter serta terdapat 23 sungai dengan panjang total 419.850 meter yang pengelolannya masuk kewenangan pusat/BBWS Brantas (Balai Besar Wilayah Sungai Brantas).

5.2. Bidang Pelayanan

1) Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman

Mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengevaluasi, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang perumahan dan kawasan permukiman. Untuk melaksanakan tugas, Bidang perumahan dan kawasan permukiman mempunyai fungsi:

- a. pengoordinasian perumusan kebijakan teknis bidang perumahan dan kawasan permukiman;
- b. pengoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis bidang perumahan dan kawasan permukiman;
- c. penyediaan dan rehabilitasi rumah korban bencana;
- d. fasilitasi penyediaan rumah bagi masyarakat yang terkena relokasi program pemerintah kabupaten;
- e. fasilitasi rehabilitasi rumah tidak layak huni;

- f. penerbitan ijin pembangunan dan pengembangan perumahan;
- g. penerbitan sertifikat kepemilikan bangunan gedung (SKBG);
- h. penerbitan ijin pembangunan dan pengembangan kawasan permukiman;
- i. penataan dan peningkatan kualitas kawasan permukiman kumuh dengan luas dibawah 10 hektar;
- j. pencegahan perumahan dan kawasan permukiman kumuh;
- k. penyelenggaraan prasarana, sarana, dan utilitas umum perumahan;
- l. sertifikasi dan registrasi bagi orang atau badan hukum yang melaksanakan perancangan dan perencanaan rumah serta perencanaan prasarana, sarana, dan utilitas umum tingkat kemampuan kecil;
- m. penyusunan pedoman standarisasi, penyelenggaraan bimbingan teknis dan supervisi bidang perumahan dan kawasan permukiman;
- n. pengoordinasian, sinkronisasi program dan kegiatan di bidang perumahan dan kawasan permukiman;
- o. pengoordinasian pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pertanggungjawaban bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman; dan
- p. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Bidang Pertanahan

Mempunyai tugas memimpin, menkoordinasikan, membina, mengevaluasi, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang Pertanahan. Untuk melaksanakan tugas, Bidang pertanahan mempunyai fungsi:

- a. Pengoordinasian perumusan kebijakan teknis bidang pertanahan;
- b. Pengoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis bidang pertanahan;
- c. pemberian ijin lokasi dalam 1 (satu) daerah kabupaten;
- d. penyelesaian sengketa tanah garapan dalam kabupaten;
- e. penyelesaian masalah ganti kerugian dan santunan tanah untuk pembangunan oleh pemerintah kabupaten;
- f. penetapan subyek dan obyek redistribusi tanah serta ganti kerugian tanah kelebihan maksimum dan tanah *absentee* dalam kabupaten;
- g. penyelesaian masalah tanah kosong, inventarisasi dan pemanfaatannya;

- h. penerbitan ijin membuka tanah, perencanaan penggunaan tanah yang hamparannya dalam kabupaten;
- i. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi di bidang pertanahan;
- j. pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pertanahan;
- k. pelaksanaan pengkajian dan pengawasan di bidang pertanahan;
- l. pengoordinasian pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pertanggungjawaban bidang Pertanahan; dan
- m. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3) Bidang Irigasi dan Sumber Daya Air

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis, melaksanakan koordinasi dan bimbingan teknis, serta melaksanakan pengawasan dan evaluasi di bidang Irigasi dan Sumber Daya Air. Untuk melaksanakan tugas, Bidang pembangunan dan pengembangan sumber daya air mempunyai fungsi:

- a. Pengoordinasian perumusan kebijakan teknis bidang Irigasi dan Sumber Daya Air;
- b. Pengoordinasian Pelaksanaan kebijakan teknis bidang Irigasi dan Sumber Daya Air;
- c. Pelaksanaan pembangunan, peningkatan, pengembangan, operasional, pemeliharaan, rehabilitasi, perencanaan dan pengawasan bidang irigasi dan sumber daya air;
- d. Penyusun rencana teknis kebutuhan pembangunan, peningkatan pengembangan, operasional, pemeliharaan dan rehabilitasi jaringan irigasi dan bangunan pelengkap;
- e. Pelaksanaan pengelolaan, pengembangan sumber daya air dan bangunan pengaman pantai pada wilayah sungai;
- f. Pelaksanaan operasi, pemeliharaan dan rehabilitasi jaringan irigasi, sungai, waduk, rawa, drainase yang terhubung langsung dengan sungai dan bangunan pelengkap;
- g. Pelaksanaan pembinaan dan supervisi bidang irigasi dan sumber daya air;

- h. Pelaksanaan pembagian air air sesuai dengan rencana tata tanam pembagian air untuk kepentingan lain sesuai dengan yang telah ditetapkan;
- i. Verifikasi izin pemakaian kekayaan daerah sesuai dengan kewenangannya;
- j. Pengoordinasian pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang irigasi dan sumber daya air; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepada Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BAB VI HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN

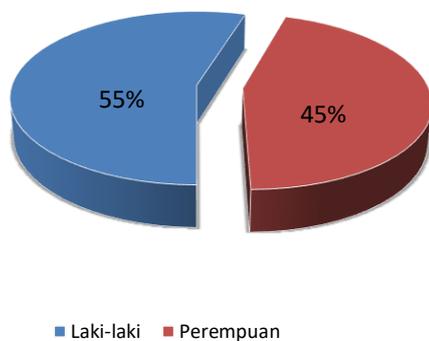
6.1. Karakteristik Responden

Target responden untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung tahun 2021 ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan Dinas sampai dengan September 2021. Jumlah responden sesuai dengan Tabel Sampel dari Morgan dan Krejcie adalah 132 orang terdiri dari 62 orang penghuni Rusunawa dan 70 orang penerima Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) .

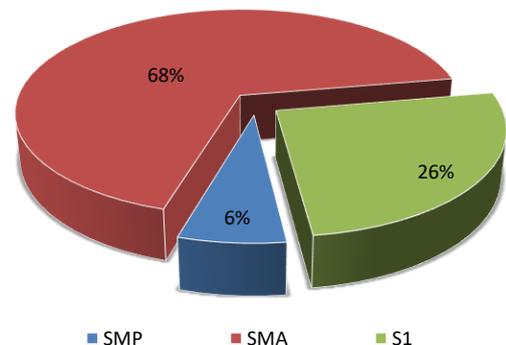
Sebelum melakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan sebagaimana tergambar dalam Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden perempuan. Apabila dilihat dari tingkat pendidikan, maka sebagian besar responden 68% memiliki kualifikasi pendidikan setingkat SMA, sedangkan kelompok pekerjaan mayoritas responden adalah Pegawai Swasta sebesar 94%. Data-data ini dapat memberikan gambaran pengguna layanan kependhunian Rusunawa di Tahun 2021.

Gambar 2.
Grafik Deskripsi Responden untuk Jenis Layanan Kependhunian Rusunawa

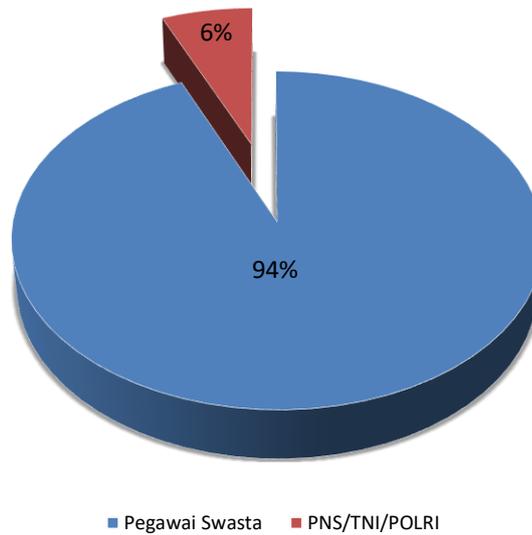
Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin



Karakteristik Responden berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir



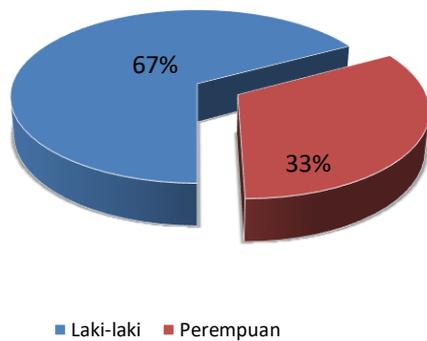
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan



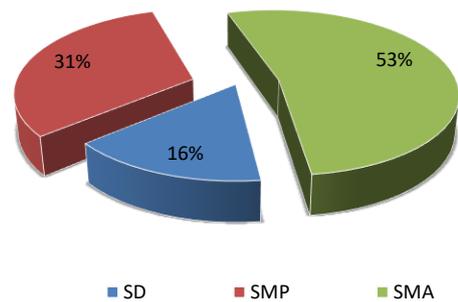
Berdasarkan Gambar 3, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden perempuan. Apabila dilihat dari tingkat pendidikan, maka sebagian besar responden 53% memiliki kualifikasi pendidikan setingkat SMA, sedangkan kelompok pekerjaan mayoritas responden adalah Pegawai Swasta sebesar 51%. Data-data ini dapat memberikan gambaran pengguna layanan Bantuan Pembangunan RTLH di Tahun 2021.

Gambar 3.
Grafik Deskripsi Responden untuk Jenis Layanan Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)

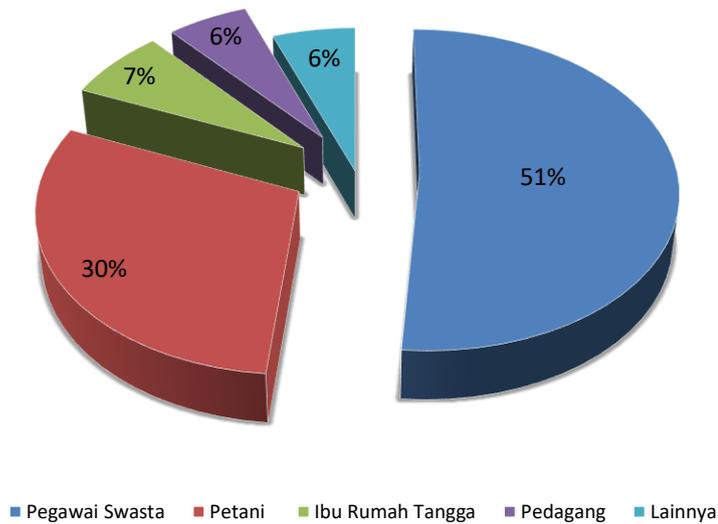
Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin



Karakteristik Responden berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir



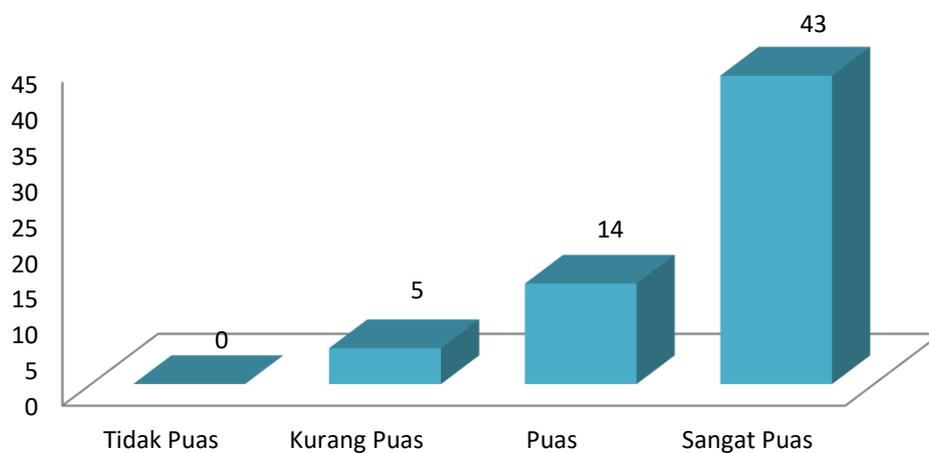
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan



6.2. Hasil Pengukuran Persepsi Responden

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung untuk layanan Kepenghunian Rusunawa:

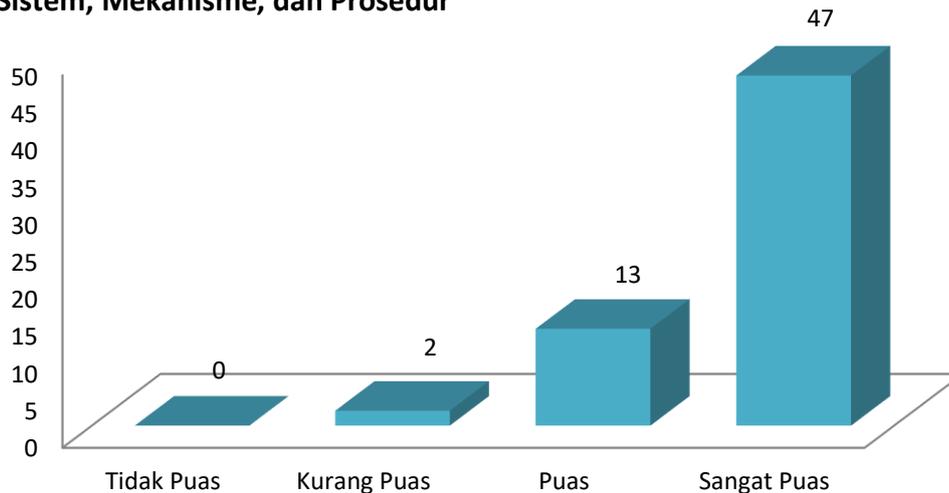
1. Persyaratan



Gambar 4. Unsur Persyaratan

Pada unsur ini, 43 responden menyatakan “Sangat Puas”, 14 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 5 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal kesesuaian persyaratan teknis dan administratif dengan jenis pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

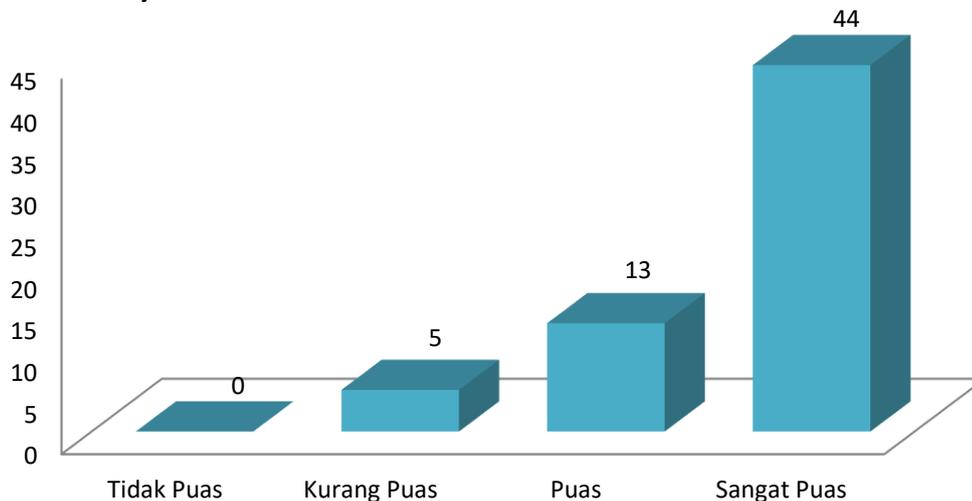
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 5. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada unsur ini, 47 responden menyatakan “Sangat Puas”, 13 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 2 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

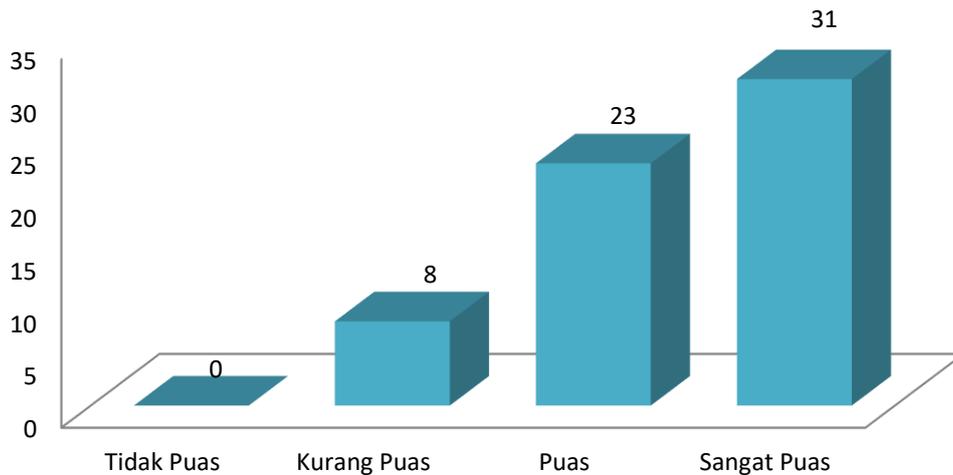
3. Waktu Penyelesaian



Gambar 6. Unsur Waktu Penyelesaian

Pada unsur ini, 44 responden menyatakan “Sangat Puas”, 13 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 5 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Jangka waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

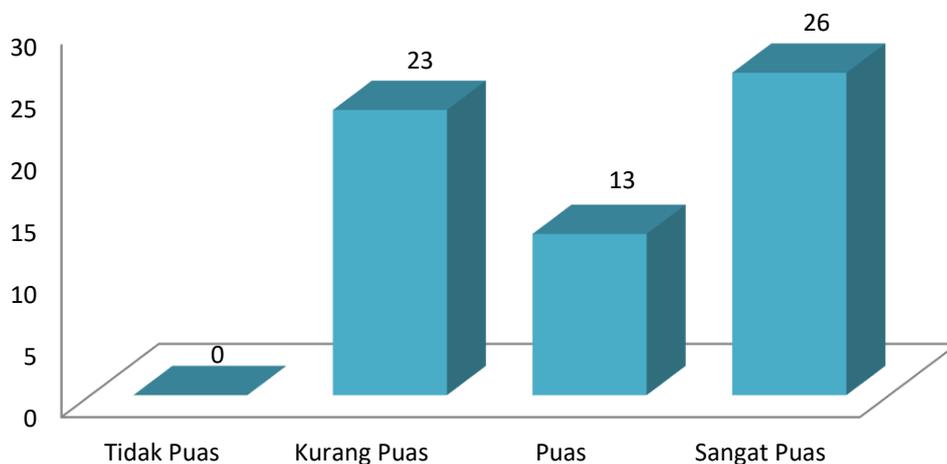
4. Biaya/Tarif



Gambar 7. Unsur Biaya/Tarif

Pada unsur ini, 31 responden menyatakan “Sangat Puas”, 23 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 8 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

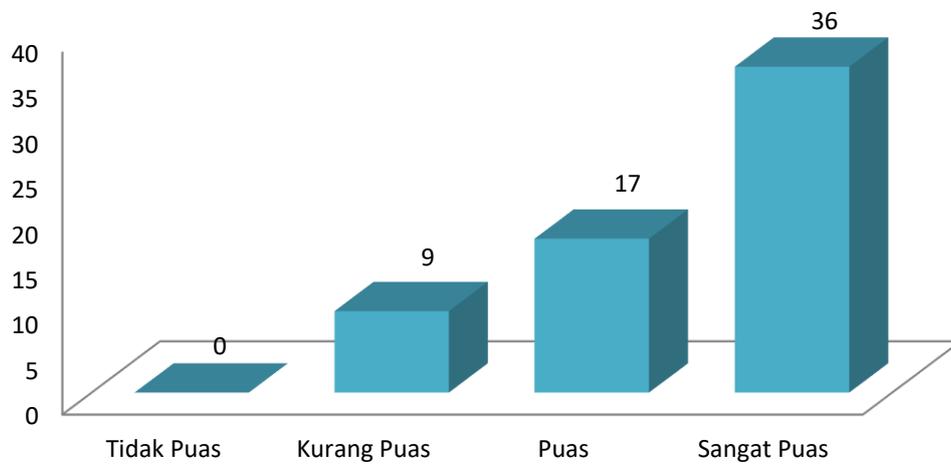
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 8. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur ini, 26 responden menyatakan “Sangat Puas”, 13 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 23 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

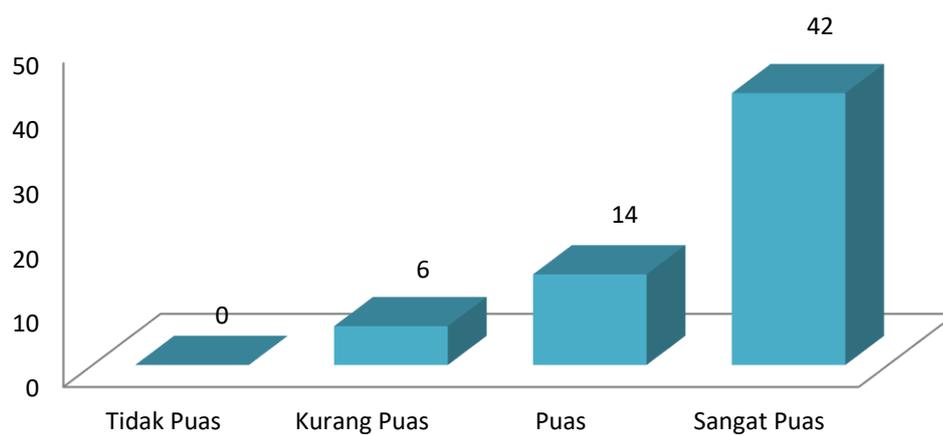
6. Kompetensi Pelaksana



Gambar 9. Unsur Kompetensi Pelaksana

Pada unsur ini, 36 responden menyatakan “Sangat Puas”, 17 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 9 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Kompetensi/Kemampuan Pelaksana layanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

7. Perilaku Pelaksana

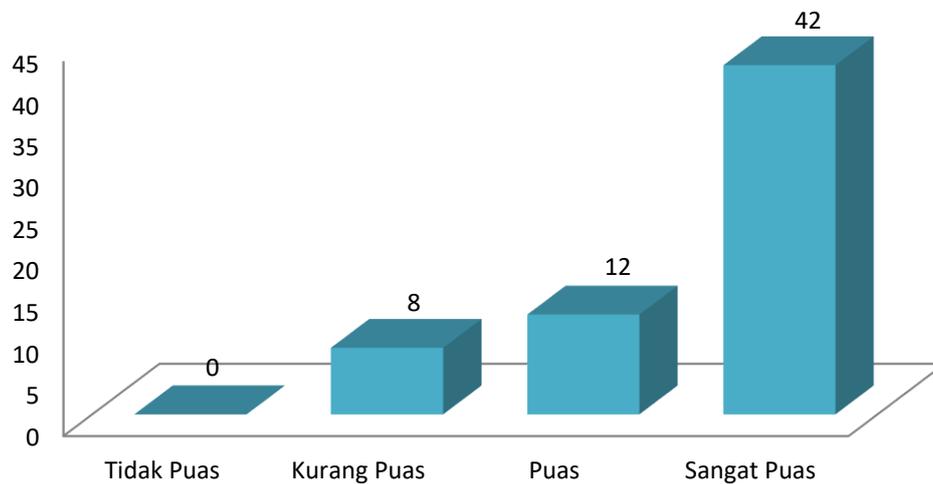


Gambar 10. Unsur Perilaku Pelaksana

Pada unsur ini, 42 responden menyatakan “Sangat Puas” dan 14 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 6 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal

Perilaku Pelaksana dalam pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

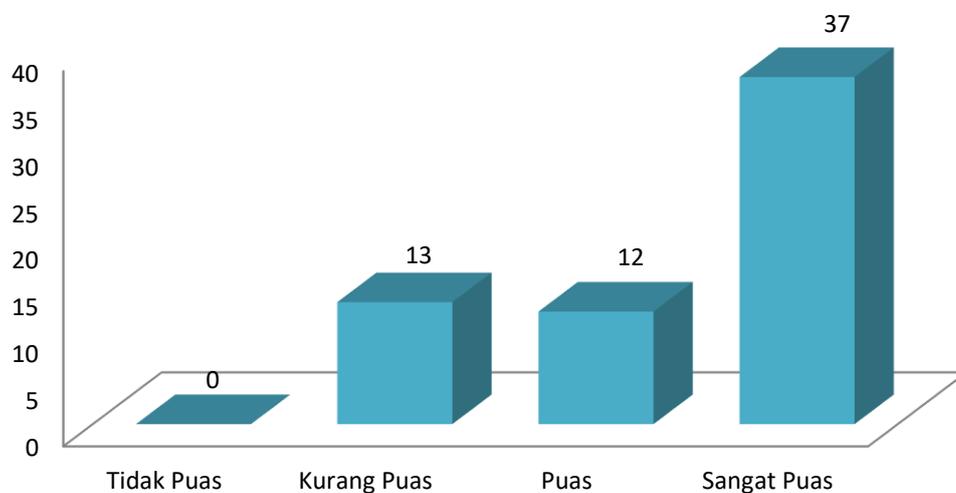
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 11. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur ini, 42 responden menyatakan “Sangat Puas” dan 12 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 8 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

9. Sarana dan Prasarana

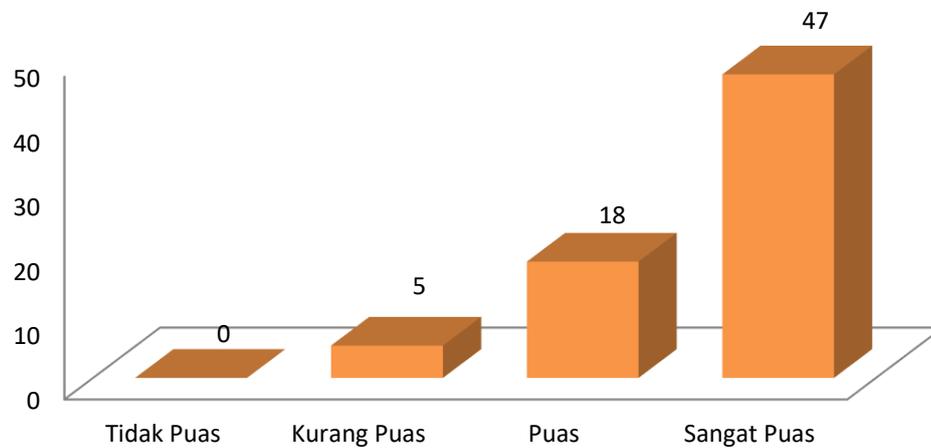


Gambar 12. Unsur Sarana dan Prasarana

Pada unsur ini, 37 responden menyatakan “Sangat Puas” dan 12 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 13 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Sarana dan Prasarana pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung untuk layanan Bantuan Pembangunan RTLH:

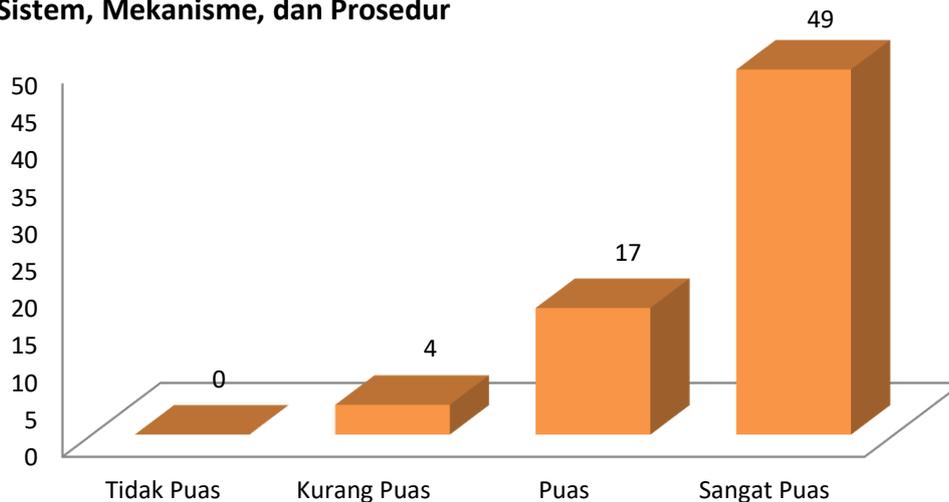
1. Persyaratan



Gambar 13. Unsur Persyaratan

Pada unsur ini, 47 responden menyatakan “Sangat Puas”, 18 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 5 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal kesesuaian persyaratan teknis dan administratif dengan jenis pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

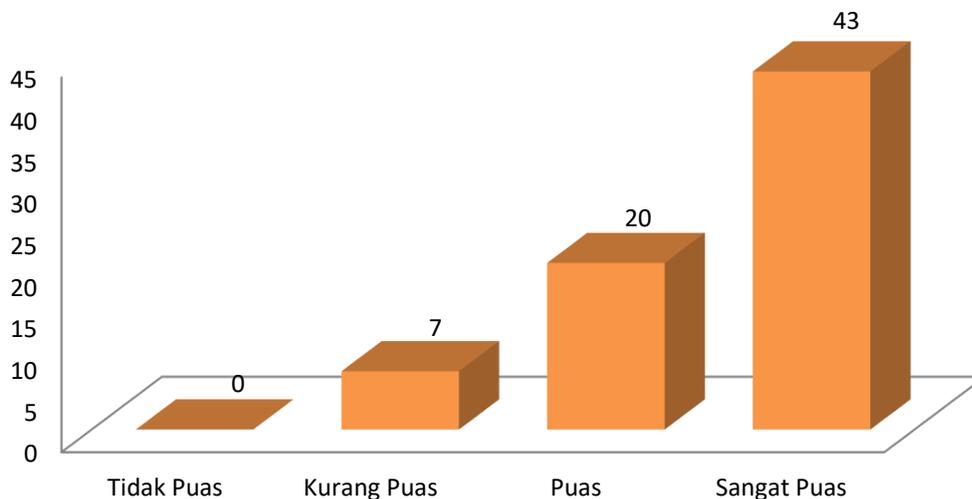
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 14. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada unsur ini, 49 responden menyatakan “Sangat Puas”, 17 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 4 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

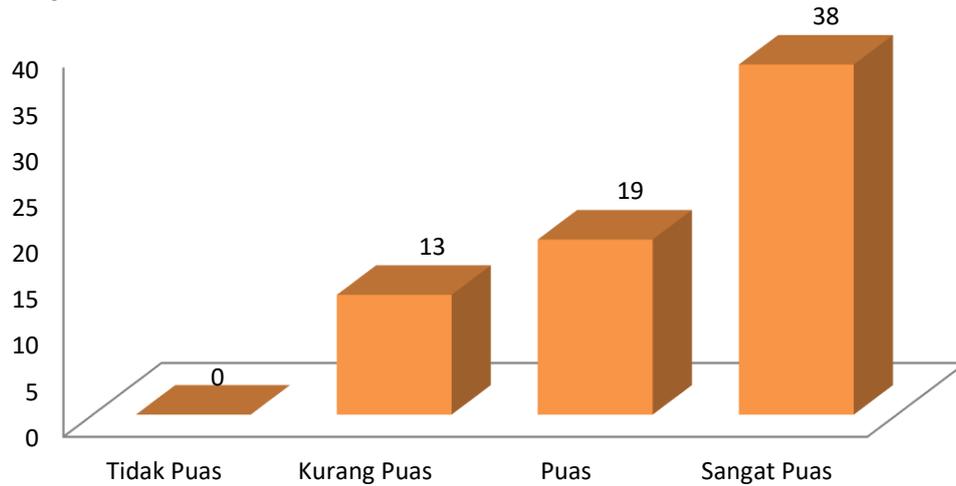
3. Waktu Penyelesaian



Gambar 15. Unsur Waktu Penyelesaian

Pada unsur ini, 43 responden menyatakan “Sangat Puas”, 20 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 7 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Jangka waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

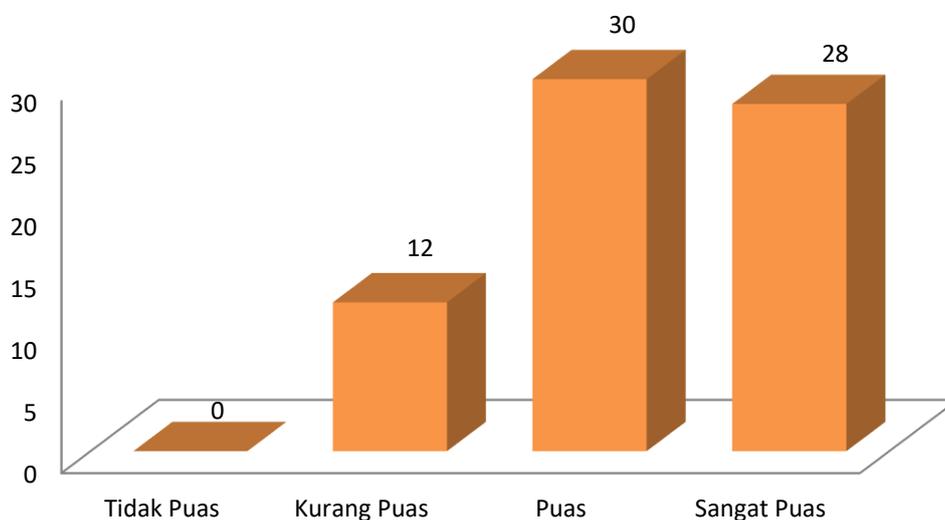
4. Biaya/Tarif



Gambar 16. Unsur Biaya/Tarif

Pada unsur ini, 38 responden menyatakan “Sangat Puas”, 19 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 13 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

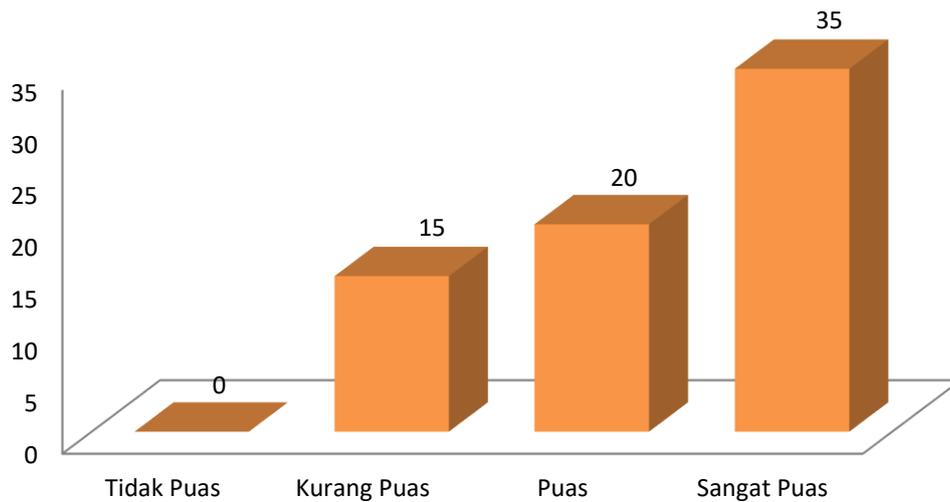
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 17. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur ini, 28 responden menyatakan “Sangat Puas”, 30 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 12 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

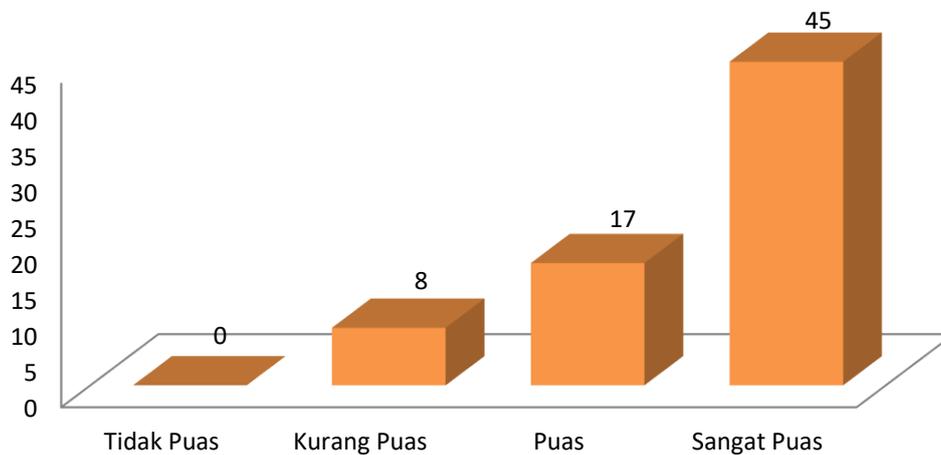
6. Kompetensi Pelaksana



Gambar 18. Unsur Kompetensi Pelaksana

Pada unsur ini, 36 responden menyatakan “Sangat Puas”, 17 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 9 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Kompetensi/Kemampuan Pelaksana layanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

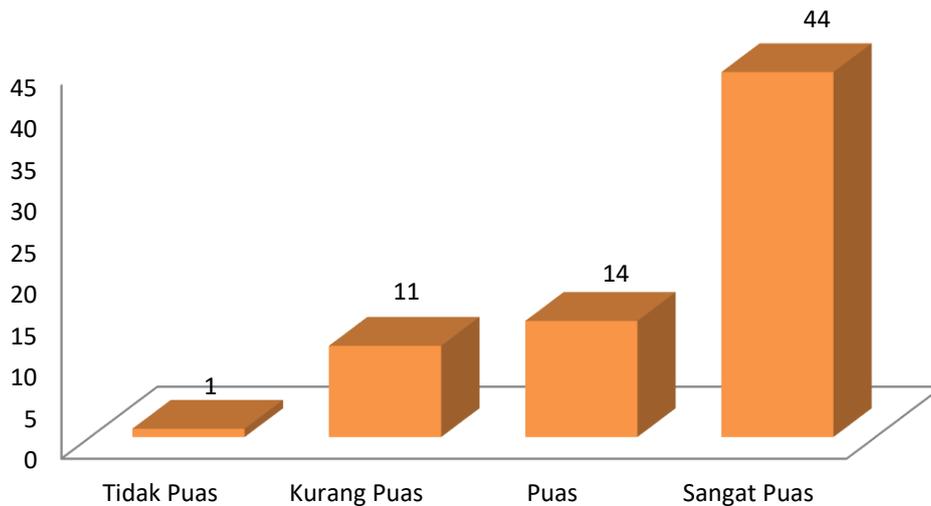
7. Perilaku Pelaksana



Gambar 19. Unsur Perilaku Pelaksana

Pada unsur ini, 45 responden menyatakan “Sangat Puas” dan 17 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 8 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal Perilaku Pelaksana dalam pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

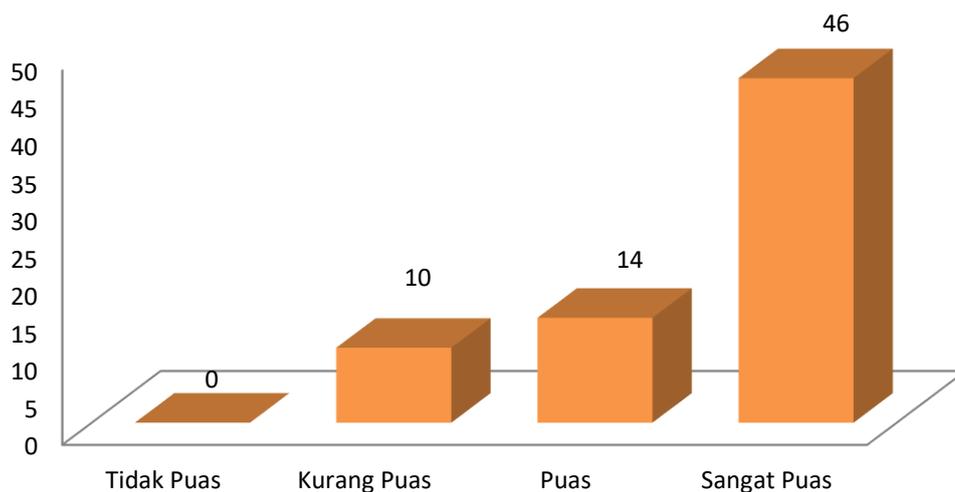
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 20. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur ini, 44 responden menyatakan “Sangat Puas” dan 14 responden menyatakan “Puas”, sebanyak 11 Responden menyatakan “Kurang Puas”, dan sebanyak 1 responden menyatakan “Tidak Puas” perihal Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

9. Sarana dan Prasarana



Gambar 21. Unsur Sarana dan Prasarana

Pada unsur ini, 46 responden menyatakan “Sangat Puas” dan 14 responden menyatakan “Puas”, dan sebanyak 10 Responden menyatakan “Kurang Puas” perihal

Sarana dan Prasarana pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung.

6.3. Analisis Hasil Pengukuran

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kemudian diolah, baik secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi dan akhirnya menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan Kepenghunian Rusunawa sebesar 87,05 tergolong mutu pelayanan “B” atau dapat disebut Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Hasil Pengolahan data secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2
Indeks Kepuasan Masyarakat
terhadap layanan Kepenghunian Rusunawa Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Layanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3,61	0,40
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,73	0,41
3	Waktu Penyelesaian	3,63	0,40
4	Biaya/Tarif	3,37	0,37
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,05	0,34
6	Kompetensi pelaksana	3,44	0,38
7	Perilaku pelaksana	3,58	0,40
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55	0,39
9	Sarana dan Prasarana	3,39	0,38
Bobot NRR Tertimbang			3,48
IKM			87,05
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2021

Dari tabel di atas, unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan untuk unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Produk Spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 3
Indeks Kepuasan Masyarakat
terhadap layanan Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)
Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Layanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3,60	0,40
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64	0,40
3	Waktu Penyelesaian	3,51	0,39
4	Biaya/Tarif	3,36	0,37
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,23	0,36
6	Kompetensi pelaksana	3,29	0,37
7	Perilaku pelaksana	3,53	0,39
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,44	0,38
9	Sarana dan Prasarana	3,51	0,39
Bobot NRR Tertimbang			3,46
IKM			86,43
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2021

Dari tabel di atas, Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan Bantuan Pembangunan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) sebesar 86,43 tergolong mutu pelayanan “B” atau dapat disebut Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan untuk unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Produk Spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 4
Indeks Kepuasan Masyarakat
terhadap layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Layanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3,61	0,40
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	0,41
3	Waktu Penyelesaian	3,57	0,40
4	Biaya/Tarif	3,36	0,37
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,14	0,35
6	Kompetensi pelaksana	3,36	0,37
7	Perilaku pelaksana	3,55	0,39
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49	0,39

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur Layanan	NRR Tertimbang
9	Sarana dan Prasarana	3,45	0,38
Bobot NRR Tertimbang			3,47
IKM			86,72
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2021

Dari tabel di atas, Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman sebesar 86,72 dengan mutu pelayanan “B” atau dapat disebut Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan untuk unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Produk Spesifikasi jenis pelayanan.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Survei dilakukan terhadap 132 responden yang telah mendapatkan pelayanan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung. Terbagi atas 62 responden untuk Layanan Kepenghunian Rusunawa dan 70 orang untuk Layanan Pembangunan RTLH. Deskripsi Responden dibedakan menjadi 3 kriteria yaitu jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Nilai IKM terhadap Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung di Tahun 2021 sebesar **86,72** dengan kategori "**BAIK**". Dari 9 unsur pelayanan, Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah unsur dengan nilai tertinggi sebesar 3,68, sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Produk Spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,14.
- c. Nilai IKM terhadap Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung untuk Layanan Kepenghunian Rusunawa sebesar **87,05** dengan kategori "**BAIK**" dan untuk Layanan Pembangunan RTLH sebesar 86,43 dengan kategori "**BAIK**".
- d. Dari 9 unsur pelayanan, Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merupakan unsur pelayanan dengan Nilai Rata-Rata tertinggi sebesar 3,73 dan 3,64.
- e. Dari 9 unsur pelayanan, Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan merupakan unsur pelayanan dengan Nilai rata-Rata terendah sebesar 3,05 dan 3,23.

7.2. Saran

Dengan mempertimbangkan hasil survei ini dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, perlu dilakukan langkah-langkah strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Tulungagung. Beberapa rekomendasi langkah strategis tersebut antara lain:

1. Perbaikan dalam unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan melalui:
 - a) perbaikan kualitas produk layanan yang diberikan dengan mengacu kepada Standar Pelayanan yang sudah disusun,
 - b) menyosialisasikan Standar Pelayanan kepada pengguna layanan dengan menggunakan berbagai macam media; dan
 - c) melakukan pemantauan, evaluasi dan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan yang telah disusun secara berkala.
2. Penguatan aspek Sumber Daya Manusia (SDM) penyedia layanan, komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi sikap, perilaku, keterampilan, kepekaan, kedisiplinan, hal ini dapat ditempuh melalui upaya:
 - a) Menerapkan dan mempedomani pedoman kode etik pegawai dalam rangka memotivasi petugas pelayanan terhadap nilai-nilai/standarisasi mengenai sikap layanan dan disiplin kerja dalam memberikan pelayanan;
 - b) Penetapan kebijakan internal terkait pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.
 - c) Mengupaya pembinaan peningkatan profesionalisme, keterampilan dan kemampuan pegawai secara berkala dan berkelanjutan di instansi terkait.
3. Penguatan aspek Penanganan Pengaduan, saran dan masukan untuk mendukung kinerja unit pelayanan melalui upaya:
 - a) Penggunaan Media Sosial baik berbasis web maupun android untuk mempermudah penyampaian pengaduan, saran, dan masukan
 - b) Penataan ruang pelayanan termasuk penempatan kotak aduan di tempat yang mudah dilihat sehingga diketahui oleh pengguna layanan.
 - c) Perlu adanya unit/bagian/personil khusus pengelola pengaduan masyarakat di tingkat unit pelayanan publik/unit kerja, yang didukung dengan SDM, infrastruktur, dan memiliki tupoksi penyelenggaraan manajemen pengaduan masyarakat.

LAMPIRAN

1. FORMAT KUESIONER
2. REKAPITULASI DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Format Kuesioner

**KUSIONER PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT TAHUN 2021**

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN TULUNGAGUNG
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG :

PENDUDUK SEKSI :

ALAMAT : Jl..... Tulungagung

TELEPON/ FAX : (0355)

PERHATIAN:

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT/ PROFIL (RESPONDEN)

(Isi & Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Nomor Responden		
Nama		
Alamat		
Umur/ Usia	Tahun	
Tanggal Survei	2021	
Jam	WIB	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah	4. D1-D3-D4
	2. SLTP	5. S-1
	3. SMA	
Pekerjaan Utama	1. PNS/ TNI/ Polri	3. Pelajar/ Mahasiswa
	2. Pegawai Swasta	4. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Isi & Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan teknis dan administratif dengan jenis pelayanan?	P *)
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan di unit ini?	
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang – kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan gratis (tidak dipungut biaya) yang diberikan?	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak mampu	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Mampu	3
	d. Sangat mampu	4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
	a. Tidak baik	1
	b. Kurang baik	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan, sarana dan masukan pengguna pelayanan?	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	
	a. Tidak baik	1
	b. Kurang baik	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4

*) Keterangan : P= Nilai pendapat masyarakat/ responden (diisi oleh petugas)

Rekapitulasi dan Pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN & PER UNSUR PELAYANAN

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	4	4	4	2	3	4	3	3	2
2	4	4	3	3	4	2	3	4	2
3	3	3	4	4	2	4	3	4	4
4	4	4	3	4	2	4	4	4	2
5	3	3	4	4	2	2	4	3	4
6	4	4	4	4	2	2	3	4	3
7	4	4	3	3	4	4	3	4	4
8	4	3	4	4	4	2	3	4	4
9	2	2	3	3	4	2	4	3	3
10	2	2	3	4	4	3	3	4	4
11	4	4	3	2	4	4	4	4	2
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3
13	4	4	4	3	3	4	4	2	4
14	4	4	4	3	2	4	4	2	3
15	4	4	3	2	4	4	3	4	4
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	4	4	2	3	4	4	4	4	2
18	4	4	3	2	3	4	4	4	2
19	3	4	4	4	4	3	3	3	4
20	2	3	4	4	2	3	3	4	4
21	3	4	2	4	4	3	3	2	4
22	4	4	2	3	4	4	2	3	4
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4
24	4	4	3	3	2	4	4	4	4
25	4	4	4	3	2	4	4	3	3
26	4	4	4	3	2	3	4	4	4
27	4	4	4	4	2	3	2	4	4
28	4	4	4	4	2	3	4	3	4
29	3	4	2	4	4	3	2	4	4
30	4	4	4	3	3	4	2	4	4
31	4	4	4	3	3	2	4	3	4
32	3	4	4	4	4	4	2	3	3
33	4	4	4	3	2	4	4	4	4
34	4	4	4	4	2	3	4	4	3
35	4	4	4	2	3	4	4	4	2
36	4	4	3	4	3	3	4	4	2
37	2	4	4	4	4	4	2	4	4
38	4	4	3	3	4	4	4	2	4
39	3	3	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	3	2	4	4	4	4
41	4	4	4	3	3	3	4	2	4
42	4	3	4	3	3	4	4	4	3
43	4	4	4	4	2	3	4	4	4
44	4	4	4	4	2	3	4	2	3
45	3	3	4	4	4	2	4	4	4
46	4	4	4	2	3	4	4	3	2
47	4	4	4	4	3	2	3	4	4
48	4	3	4	4	4	2	3	4	4
49	3	4	4	4	2	4	4	4	3
50	3	4	4	4	2	4	4	4	4
51	4	4	2	3	4	4	4	4	2
52	4	4	4	3	2	4	4	4	2
53	4	4	4	3	2	4	4	4	4
54	3	4	4	3	4	4	4	4	2
55	2	3	4	4	4	3	4	3	4

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
56	4	4	3	2	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	2	4	4	2	3
58	4	3	4	4	2	4	4	4	4
59	3	4	4	2	3	4	4	4	2
60	3	4	4	4	2	4	4	3	4
61	4	3	4	4	4	3	4	4	4
62	4	3	4	4	4	4	4	2	3
Jumlah Nilai per Unsur	224	231	225	209	189	213	222	220	210
N.Rata-rata per Unsur	3,61	3,73	3,63	3,37	3,05	3,44	3,58	3,55	3,39
NRR Tertimbang per unsur *)	0,40	0,41	0,40	0,37	0,34	0,38	0,40	0,39	0,38
IKM Unit Pelayanan **)									87,05

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
 NRR : Nilai Rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR Tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang Per Unsur : NRR per unsur x 0.111

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,61
U2	Sistem, Mekanisme, dan	3,73
U3	Waktu Penyelesaian	3,63
U4	Biaya/Tarif	3,37
U5	Produk Spesifikasi jenis	3,05
U6	Kompetensi pelaksana	3,44
U7	Perilaku pelaksana	3,58
U8	Penanganan Pengaduan,	3,55
U9	Sarana dan Prasarana	3,39

Mutu Pelayanan

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

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN & PER UNSUR PELAYANAN

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	2	3	4	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	4	2	3	4	3	2
3	4	4	4	2	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	2	3	3	4	3
5	3	3	2	4	4	4	4	4	2
6	4	4	4	4	4	2	3	3	4
7	3	3	2	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	3	3	4	4	4
9	4	4	4	3	3	2	4	4	4
10	4	4	4	4	3	2	3	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	2	3
12	4	4	4	4	3	2	4	1	3
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	3	4	4	3
15	3	4	4	4	2	4	4	4	4
16	3	3	4	4	4	2	4	4	4
17	4	4	4	4	2	3	4	4	4
18	4	4	4	2	3	4	4	2	4
19	3	4	4	4	3	2	4	4	4
20	3	4	4	4	2	3	4	4	4
21	4	4	4	2	3	4	4	2	4
22	4	4	4	2	3	4	4	3	4
23	3	3	3	4	4	2	4	4	4
24	4	4	4	4	2	3	3	4	4
25	2	3	4	4	4	4	3	4	4
26	3	4	4	4	4	2	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	2
28	3	3	2	4	4	4	2	3	4
29	4	4	4	4	2	3	4	4	3
30	4	4	2	3	4	4	4	2	4
31	4	4	4	4	2	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	2	3	4	4
33	4	4	2	2	4	3	4	4	4
34	4	4	2	3	3	4	4	3	4
35	4	4	3	3	2	4	4	2	4
36	4	4	4	2	3	4	4	4	2
37	4	4	4	2	3	4	4	4	2
38	4	4	3	4	4	4	2	4	3
39	4	4	4	2	4	4	3	4	2
40	4	4	3	2	3	4	3	4	4
41	3	4	4	4	3	3	2	4	4
42	4	3	4	3	3	3	4	4	4
43	4	4	3	2	4	3	3	2	3
44	4	4	3	2	3	4	4	2	3
45	4	4	3	3	4	4	3	3	4
46	4	4	4	4	3	2	4	4	3
47	2	3	4	4	4	4	3	2	4
48	3	3	4	4	3	2	4	3	4
49	4	4	4	3	3	4	3	3	4
50	3	4	3	4	2	4	4	4	2
51	4	4	4	3	4	2	4	3	4
52	4	4	3	3	3	4	4	2	4
53	4	4	4	4	3	2	4	4	3
54	4	4	4	3	3	4	4	3	2

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
55	2	3	4	4	4	3	3	4	4	
56	4	4	3	3	4	4	2	4	4	
57	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
58	4	4	4	2	3	3	4	4	4	
59	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
60	4	4	3	3	4	4	2	4	4	
61	4	2	3	3	2	4	4	4	3	
62	4	4	3	3	3	2	2	4	3	
63	4	2	3	3	3	4	4	4	2	
64	4	4	4	2	3	3	4	4	4	
65	3	3	4	4	3	3	2	3	4	
66	4	3	2	3	2	3	4	2	4	
67	4	2	3	3	4	2	4	4	2	
68	2	3	4	4	4	3	4	2	3	
69	4	2	3	4	3	3	2	4	4	
70	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
Jumlah Nilai per Unsur	252	255	246	235	226	230	247	241	246	
N.Rata-rata per Unsur	3,60	3,64	3,51	3,36	3,23	3,29	3,53	3,44	3,51	
NRR Tertimbang per unsur *)	0,40	0,40	0,39	0,37	0,36	0,37	0,39	0,38	0,39	3,46
IKM Unit Pelayanan **)										86,43

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
 NRR : Nilai Rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR Tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang Per Unsur : NRR per unsur x 0.111

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,60
U2	Sistem, Mekanisme, dan	3,64
U3	Waktu Penyelesaian	3,51
U4	Biaya/Tarif	3,36
U5	Produk Spesifikasi jenis	3,23
U6	Kompetensi pelaksana	3,29
U7	Perilaku pelaksana	3,53
U8	Penanganan Pengaduan,	3,44
U9	Sarana dan Prasarana	3,51

Mutu Pelayanan

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