

LAPORAN

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



IKM Triwulan IV Tahun 2022

Periode Survei : Oktober s.d November  
2022

82,91

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Pelayanan : BAIK

## Contact Us



<https://perkim.kalbarprov.go.id/>



[disperkim@kalbarprov.go.id](mailto:disperkim@kalbarprov.go.id)



Disperkim ProvKalbar



[disperkim.kalbar](https://www.instagram.com/disperkim.kalbar)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat Triwulan IV Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas Pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Pusat Data, Statistik, dan Informasi mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh pelaksana Subbagian Umum, Aparatur dan Aset atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Pontianak, November 2022

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT  
DAN KAWASAN PERMUKIMAN,



YOSAFAT TRIADHI ANDJIOE., ST., MM., MT

Pembina Utama Muda

NIP. 19691024 199803 1 007

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial dan keterbukaan informasi yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakat. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Dengan melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian ditegaskan kembali dalam Perda Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Publik Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi

harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kinerja Aparatur pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

## **D. Metode**

### **a. Definisi Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 1 bulan, 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

### **b. Metode dan Unsur Survei**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum

digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Pelayanan Gratis

Semua pelayanan administrasi kependudukan diberikan kepada masyarakat tanpa biaya/tidak berbayar/gratis

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

### c. Langkah-langkah Pengolahan Data

Merujuk pada pedoman pengolahan data survei kepuasan masyarakat dari Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melihat pembacaan nilai kinerja berdasarkan nilai SKM yang dicapai, maka dapat dicocokkan dengan tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berikut ini:

**Tabel 1.1** Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval IKM	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

Sumber : PERMENPANRB NO.14 Tahun 2017

#### d. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

#### E. Tim SKM

**Tabel 1.2** Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA/JABATAN POKOK
1.	Pengarah	Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Prov. Kalbar
3.	Ketua	Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Prov. Kalbar
4.	Wakil Ketua	Kepala Sub Bagian Umum, Aparatur dan Aset pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Prov. Kalbar
5.	Sekretaris	Rocky Dilapanga, ST (Penyusun Program Anggaran Dan Pelaporan, Sub Bagian Rencana Kerja, Monev dan Keuangan Pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman)
6.	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rusmida, SE (Analisis Jabatan, Sub Bagian Umum, Aparatur dan Asset Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman)</li> <li>2. Ratna Crisnawati A.Md A.B (Arsiparis Terampil Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman)</li> <li>3. Diah Ramadhanti, S.Ap (Pengadministrasi Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman)</li> </ol>

4. Arnoldus,ST.,MT (Teknik tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman)
5. Ridwan Tampubolon, S.H (Analisis Kebijakan Ahli Muda Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman)

#### F. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat dimulai pada bulan Oktober 2022, dilaksanakan pada jam kerja di Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	
		Oktober	November
1	Persiapan		
2	Pengumpulan Data/Survei IKM		
3	Pengolahan Data Indeks		
4	Penyusunan dan Pelaporan		



## **BAB II**

### **ANALISIS dan HASIL SKM**

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 4) Kompetensi Pelaksana
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 7) Waktu Pelayanan
- 8) Biaya/Tarif
- 9) Perilaku Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### **A. Profil / Data Responden**

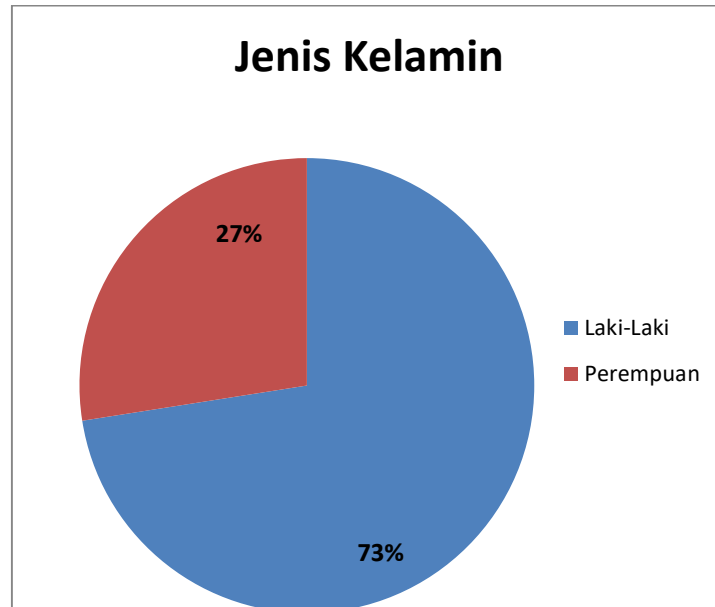
Keseluruhan jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei kepuasan masyarakat layanan pada bulan oktober – November di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 ini adalah sebanyak 91 orang yang mencoba digali lewat kuisisioner meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

##### **a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari segi jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 66 dan responden perempuan sebanyak 25. Persentasenya bisa dilihat di tabel berikut :

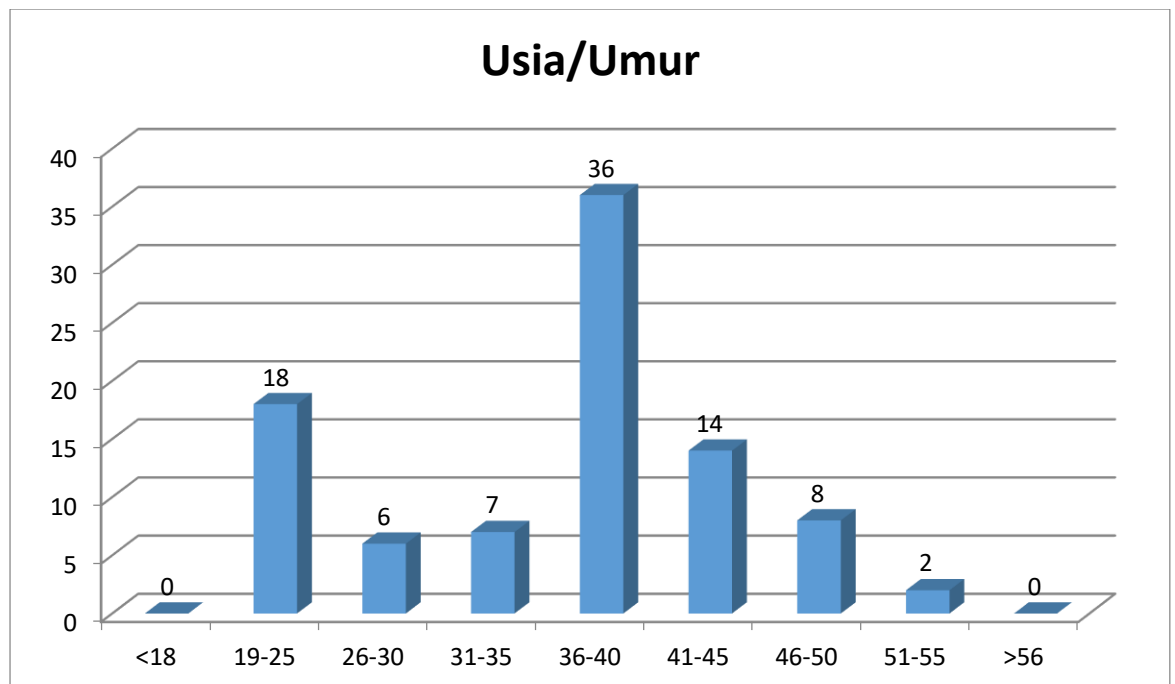
**Tabel 2.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	66	73 %
Perempuan	25	27 %



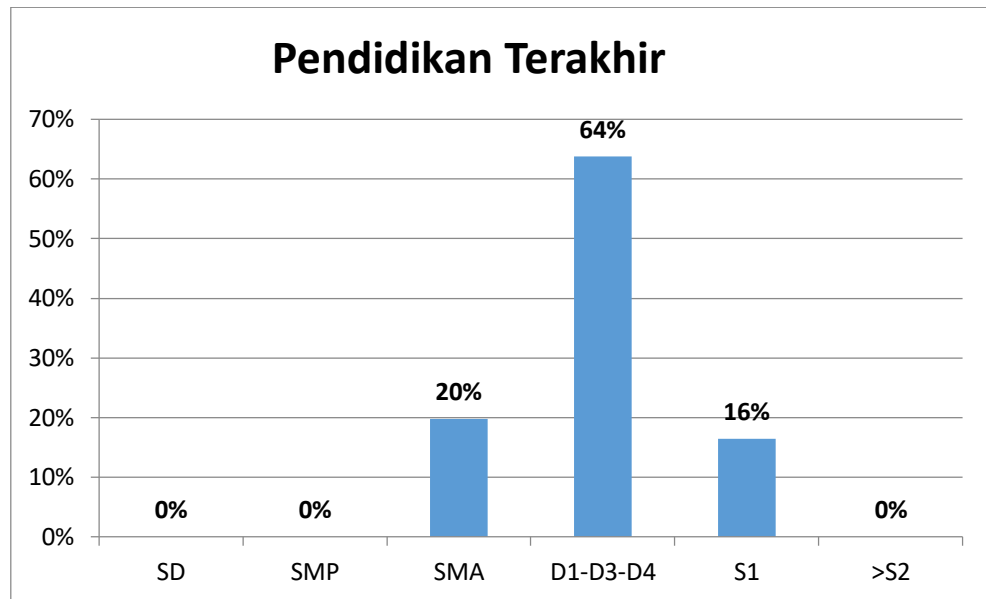
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori umur untuk identitas responden terbagi menjadi empat yakni umur kurang dari 18 tahun (<18), antara 19-25 tahun, antara 26-30 tahun, antara 31-35 tahun, antar 36-40 tahun, antara 41-45 tahun, antara 46-50 tahun, antara 51-55 tahun dan lebih dari 56 tahun (>56).



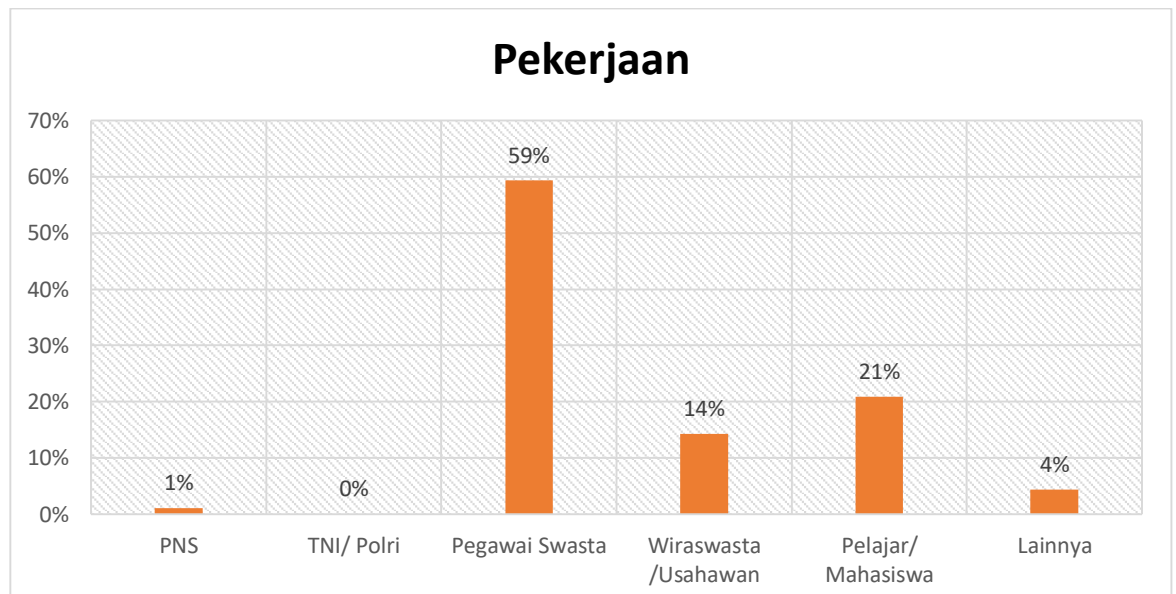
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan responden meliputi SD (0%), SMP (0%), SMA (20%), DI/D3 (64%), D4/S1 (16%) dan S2 (0%)



d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

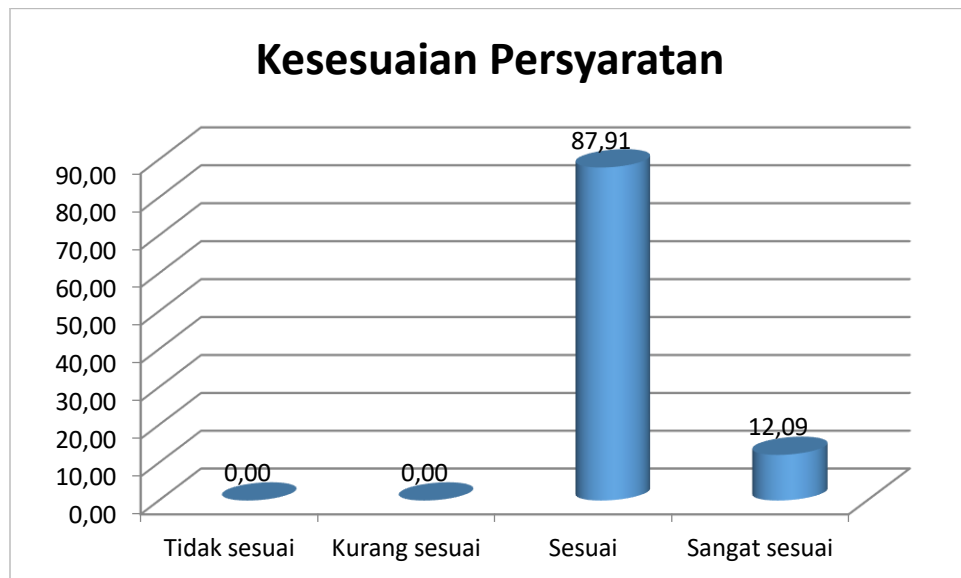
Jenis pekerjaan responden meliputi PNS (1%), TNI/Polri (0%), Swasta (59%), Wiraswasta/Usahawan (14%), Pelajar/Mahasiswa (21%) dan Lainnya sebanyak (4%). Responden terbanyak adalah dari kalangan Pegawai swasta



## B. Data Kuisisioner

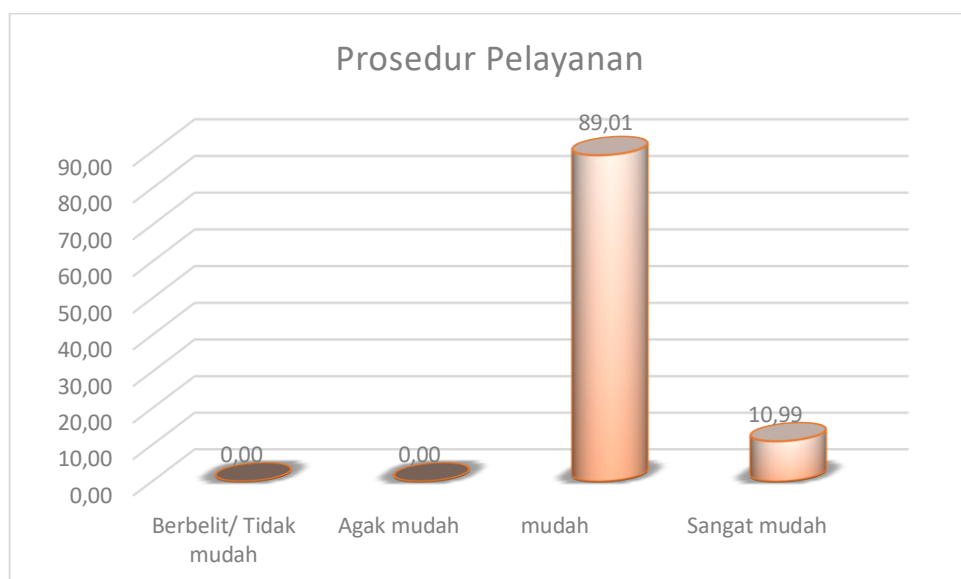
### a. Unsur Persyaratan Pelayanan

Pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ini sebanyak 88 % responden menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai, dan 12% responden yang menyatakan sangat sesuai.



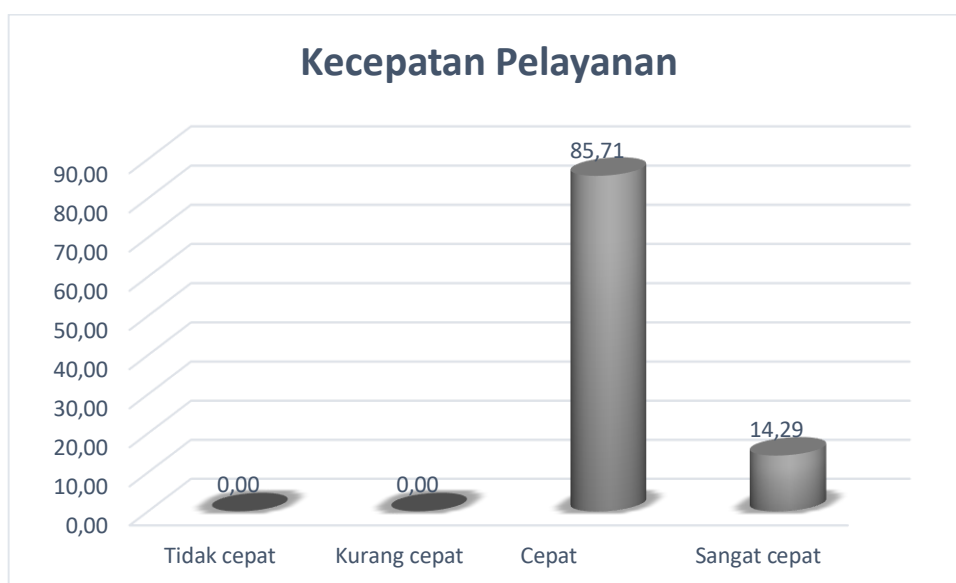
### b. Unsur Prosedur

Sebanyak 89 % persen responden menjawab 'mudah' terkait prosedur pelayanan, dan 11 % persen menjawab sangat mudah. Terkait prosedur pelayanan, beberapa pelayanan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku.



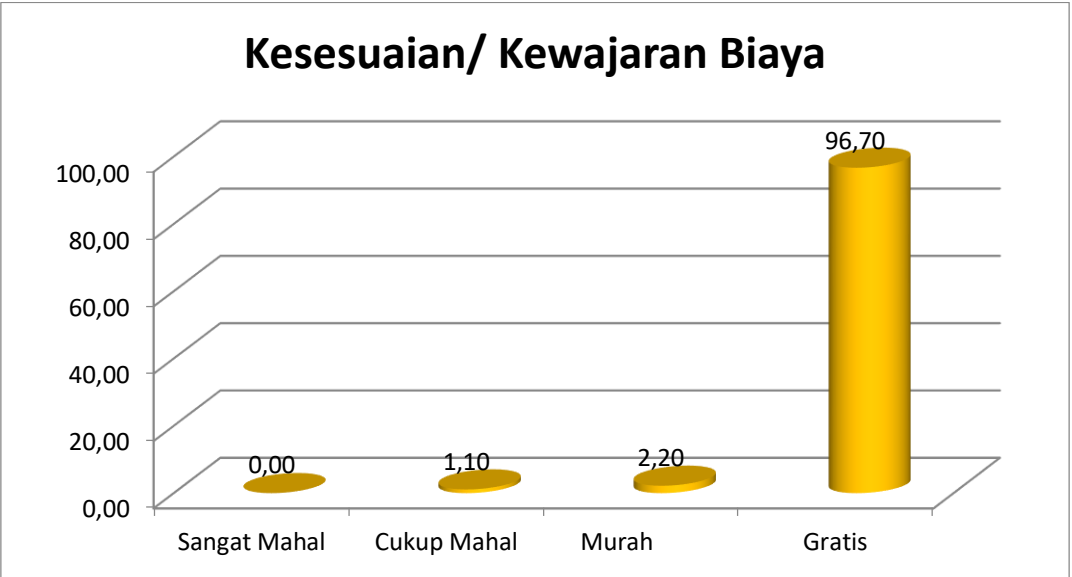
### c. Unsur Waktu Pelayanan

Pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permohonan Informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah jelas dicantumkan mengenai standar waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan informasi, namun untuk beberapa kegiatan pelayanan yang belum memiliki SOP, standar waktunya masih belum baku. Penilaian secara riil oleh masyarakat terhadap kecepatan waktu pelayanan dapat dilihat dalam diagram dibawah. 86% responden menjawab menjawab cepat, dan sebanyak 14% responden menjawab sangat cepat.



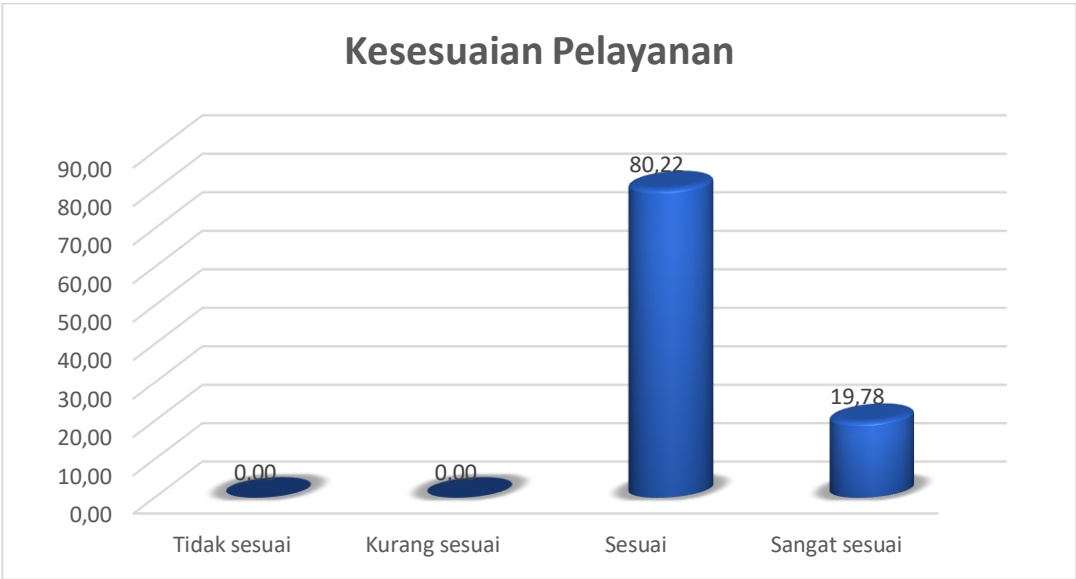
### d. Unsur Biaya/Tarif

Persepsi masyarakat terhadap biaya layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat terbaca, 97% responden menyatakan gratis pelayanan yang terdapat di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat seluruhnya adalah Gratis (tidak dipungut biaya) adapun responden yang menjawab sangat mahal, cukup mahal dan murah kami asumsikan bahwa responden bermaksud untuk menyatakan bahwa pelayanan tersebut adalah gratis.

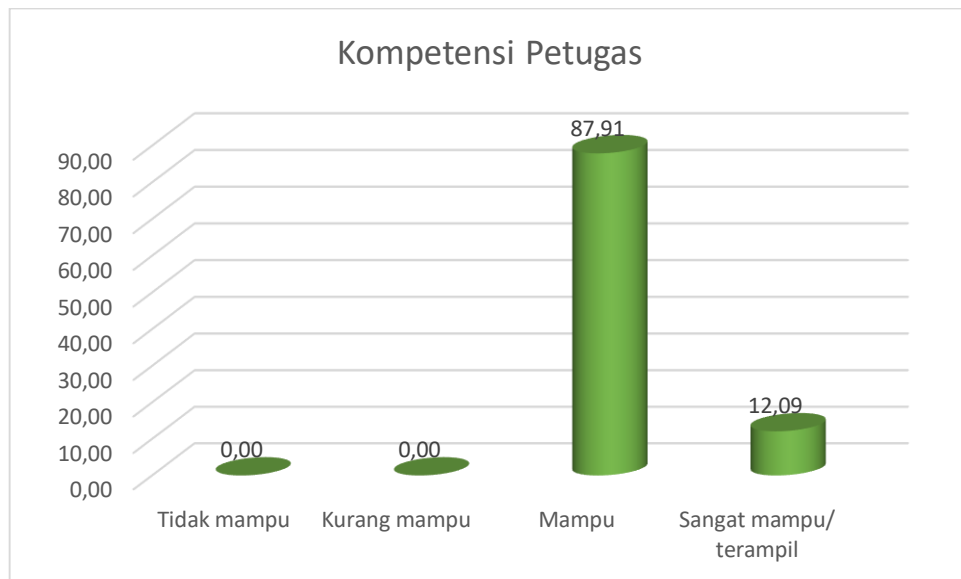


e. Unsur Produk Layanan

Sebanyak 80 % responden menyatakan sesuai antara produk layanan pada standar layanan dan hasil yang diberikan. 20 % sisanya menyatakan sangat sesuai.



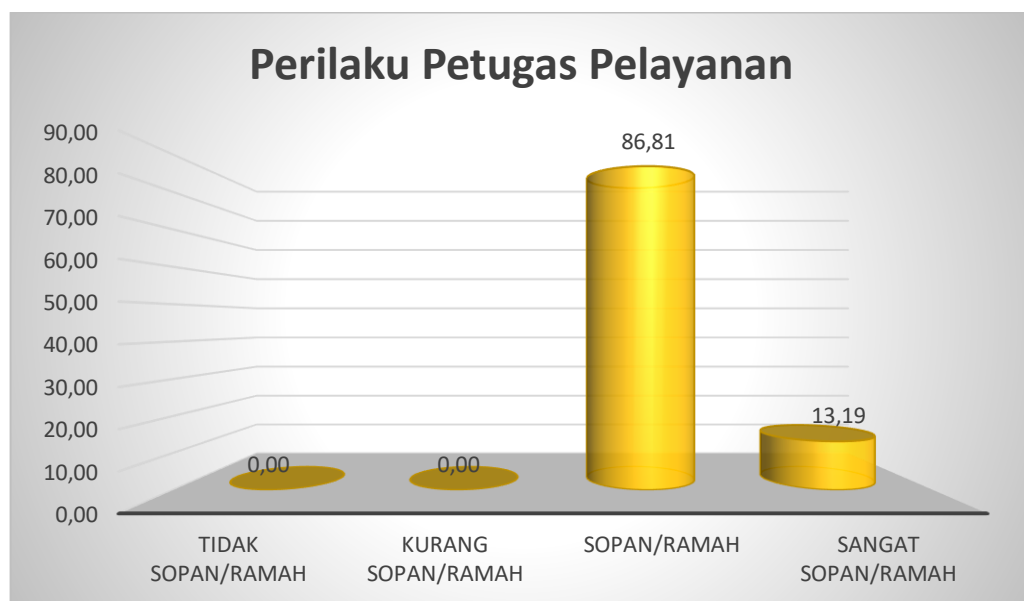
f. Unsur Kompetensi Pelaksana



Responden yang menjawab petugas kompeten sebanyak 88%, 12 % menyatakan sangat kompeten. Mengingat layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat tidak hanya satu, kemungkinan reaksi responden yang menjawab berbeda karena mengakses layanan yang berbeda pula. Untuk itu ada baiknya jika petugas-petugas layanan di front office bisa ditraining terkait bidang tugasnya dan keluwesan termasuk keramahan dalam pelayanan.

g. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari diagram dibawah, 87 % responden menjawab sopan dan ramah, 13 % persen menyatakan sangat sopan dan ramah.



h. Unsur Sarana dan Prasarana

Tempat yang nyaman, memadai, peralatan yang bisa menunjang kinerja pelayanan tentunya diharapkan masyarakat. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat berusaha menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Bagaimana tanggapan masyarakat terkait sarana dan prasarana yang disediakan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat dapat diperhatikan berikut ini.

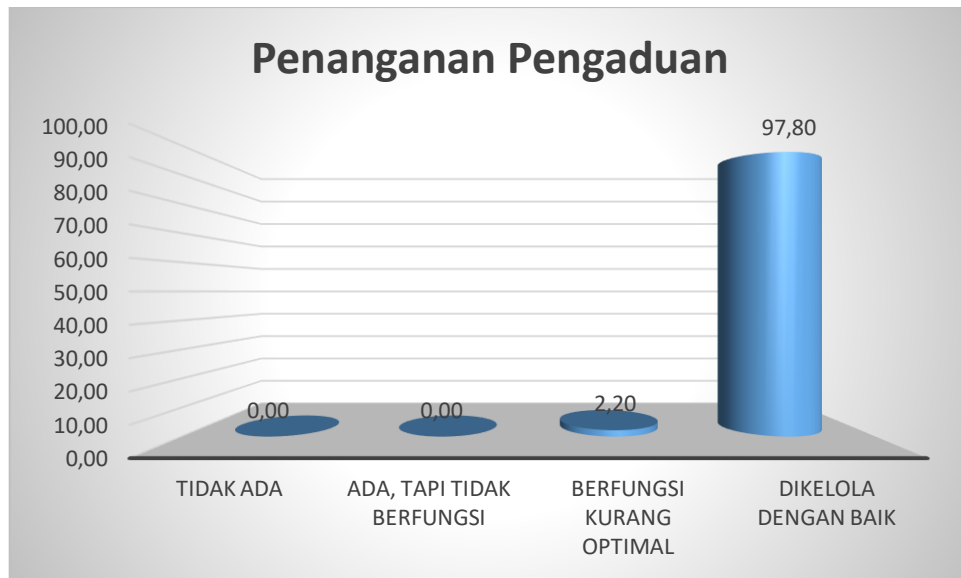


Sebanyak 86 % responden menjawab sarana dan prasarana di unit pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat baik, 13% mengaku sangat baik. 1 % menjawab tidak baik.

i. Unsur Penanganan Aduan

sebanyak 2 % menyatakan sarana pengaduan ada, berfungsi tetapi kurang Optimal, sebanyak 98% menyatakan pengaduan dikelola dengan baik tanggapan masyarakat terhadap kinerja penanganan aduan pengguna layanan ditampilkan berikut ini :





### C. Hasil Perhitungan SKM

**Tabel 2.2** Hasil Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,121	<b>78,022</b>	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,110	<b>77,747</b>	B	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,143	<b>78,571</b>	B	Baik
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,956	<b>98,901</b>	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,198	<b>79,945</b>	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,121	<b>78,022</b>	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,132	<b>78,297</b>	B	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,121	<b>78,022</b>	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,978	<b>99,451</b>	A	Sangat Baik
<b>Hasil SKM/Nilai IKM</b>		<b>3,320</b>	<b>82,91</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

### D. Saran Perbaikan dari Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/ pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat

dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat :

**Tabel 2.3** Saran Perbaikan Pelayanan  
di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat

No	Saran perbaikan, masukan, dan harapan
1	Pelayanan Dinas Perkim Sangat Memuaskan
2	Tingkatkan terus dalam pelayanan publik dinas perkim
3	Pelayanan Ramah
4	Bekerja dengan maksimal dan cepat tanggap
5	Sangat memuaskan sekali terutama disaat mengantarkan provil cv
6	Pelayanan dinas perkim sudah optimal
7	Tingkatkan terus pelayanan dinas perkim
8	Pelayanan dinas perkim sudah baik tingkatkan terus pelayanannya
9	Pelayanan dinas perkim sudah optimal dan sopan ,ramah tingkatkan terus dlm melakukan pelayanan publik
10	Pelayanan dinas perkim sudah optimal
11	Pelayanan Ramah
12	Bekerja dengan maksimal dan cepat tanggap
13	Pelayanan dinas perkim sudah optimal
14	Pelayanan dians perkim ini sangan bagus
15	Pelayanan dinas perkim sudah optimal
16	Pelayanan dinas perkim sudah baik tingkatkan terus pelayanannya
17	Tingkatkan terus dalam pelayanan publik dinas perkim
18	Selalu meningkatkan kerjasama dan melayani tamu dengan baik
19	Bekerja dengan maksimal dan cepat tanggap
20	Pelayanan dinas perkim sudah optimal dan sopan ,ramah tingkatkan terus dlm melakukan pelayanan publik
21	Pelayanan sudah sesuai standar

22	Tingkat kan terus pelayanan dinas perkim
23	Tingkat kan terus pelayanan dinas perkim
24	Pelayanan dinas perkim harus dibenahi dan di optimalkan
25	Pelayanan sdah bagus
26	Pelayanan sdah bagus tingkatkan terus
27	Tingkat kan terus pelayanan dinas perkim
28	Tingkat kan terus pelayanan dinas perkim
29	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
30	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
31	Pelayanan sdah bagus
32	Tingkat kan terus pelayanan dinas perkim
33	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
34	Tingkat kan terus pelayanan dinas perkim
35	Tingkat kan terus pelayanan dinas perkim
36	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
37	Tingkat kan terus pelayanan dinas perkim
38	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
39	Terimakasih sangat memuaskan
40	Semoga pelayanan prosedur di permudah lagi
41	Pelayanan sngat bagus
42	Sudah baik
43	Terimakasih sangat memuaskan
44	Semoga pelayanan prosedur di permudah lagi
45	Pelayanan Ramah
46	Bekerja dengan maksimal dan cepat tanggap
47	Sangat memuaskan sekali terutama disaaat mengantarkan provil
48	Pelayanan dinas perkim sudah bagus
49	Pelayanan dinas perkim sudah bagus

50	Pelayanan Ramah
51	Bekerja dengan maksimal dan cepat tanggap
52	Pelayanan dinas perkim sudah bagus
53	Pelayanan dinas perkim sudah bagus
54	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
55	Tingkatkan terus dalam pelayanan
56	Pelayanan dinas perkim sudah bagus
57	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
58	Terimakasih sangat memuaskan
59	Semoga pelayanan prosedur di permudah lagi
60	Pelayanan sngat bagus
61	Sudah baik
62	Pelayanan Ramah
63	Bekerja dengan maksimal dan cepat tanggap
64	Sangat memuaskan sekali terutama disaaat mengantarkan provil cv
65	Pelayanan dinas perkim sudah optimal
66	Pelayanan dinas perkim sudah bagus tingkatkan terus
67	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
68	Pelayanan dinas perkim sudah bagus
69	Pelayanan dinas perkim sudah bagus tingkatkan terus
70	Pelayanan dinas perkim sudah bagus tingkatkan terus
71	Pelayanan dinas perkim sudah bagus
72	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
73	Pelayanan dinas perkim sudah bagus tingkatkan terus
74	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
75	Pelayanan dinas perkim sudah bagus tingkatkan terus
76	Pelayanan dinas perkim sudah bagus

77	Pelayanan sudah baik dan mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan dinas
78	Tingkatkan terus dalam pelayanan
79	Tingkatkan terus dalam pelayanan
80	Tingkatkan terus dalam pelayanan
81	Pelayanan sudah baik
82	Sudah baik pelayanannya
83	Sangat memuaskan pelayanannya
84	Pelayanan sudah bagus dan baik tingkatkan terus pelayanannya
85	Tingkatkan terus pelayanannya
86	Terimakasih sangat memuaskan
87	Semoga pelayanan prosedur di permudah lagi
88	Pelayanan sngat bagus
89	Sudah baik
90	Pelayanan sudah baik sangat memuaskan
91	Pelayanan Dinas Perkim sangat memuaskan

## E. Tindak Lanjut

**Tabel 2.4** Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan  
di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tidak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	78,022	- persyaratan di permudahkan lagi	- mempermudah pemberkasan persyaratan		
2	Prosedur	77,747	- Harapannya semoga kedepannya tidak ada perubahan seperti saat ini dalam pelayanan maupun administrasi proyek.	- Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan - Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2022	
3.	Waktu Pelayanan	78,571	- Tingkatkan lagi sistem komunikasi, semoga dapat di pertahankan sistim pelayanan yang baik dan kecepatan pelayanan perlu sedikit di evaluasi.	- pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik. - Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk - Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2022	
4	Biaya/Tarif	98,901	Gratis	- Gratis Tidakdi pungut Biaya Apapun	2022	
5.	Produk Layanan	79,945	Tingkatkan lagi sosialisasi Aplikasi PSU	- Memberikan sosialisasi Aplikasi PSU	2022	
6.	Kompetensi Pelaksana	78,022	- Lebih memahami dalam memberikan pelayanan	- pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik.	2022	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> <li>- Menerapkan Standar protocol kesehatan pada setiap pelayanan</li> </ul>		
<b>7.</b>	Prilaku Pelaksana	<b>78,297</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ditingkatkan lagi pelayanan secara profesional demi kemudahan pelayanan bagi publik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan</li> <li>- Pemberian pelatihan mengenai pelayanan publik</li> <li>- pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik.</li> <li>- Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk</li> <li>- Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> </ul>	2022	
<b>8.</b>	Sarana dan Prasarana	<b>78,022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lebih di lengkapi lagi sarana dan prasarana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melengkapi sarana prasarana</li> </ul>	2022	
<b>9.</b>	Penanganan dan Pengaduan	<b>99,451</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Di tingkatkan lagi penanganan pengaduan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa laporan pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien, cepat dan dapat dipertanggung-jawabkan.</li> </ul>	2022	

## F. Perbandingan Hasil Survei

Adapun perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.5** Perbandingan Nilai IKM

No	Unsur Pelayanan	Januari- Maret 2022			April- Juni 2022		
		IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan	IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	<b>80,000</b>	B	Baik	<b>73,913</b>	C	Cukup
2	Prosedur	<b>80,833</b>	B	Baik	<b>67,754</b>	C	Cukup
3	Waktu Pelayanan	<b>82,500</b>	B	Baik	<b>69,928</b>	C	Cukup
4	Biaya/Tarif	<b>100,000</b>	A	Sangat Baik	<b>92,754</b>	A	Sangat Baik
5	Produk layanan	<b>82,500</b>	B	Baik	<b>72,826</b>	C	Cukup
6	Kompetensi Pelaksana	<b>93,333</b>	A	Sangat Baik	<b>73,551</b>	C	Cukup
7	Perilaku pelaksana	<b>93,333</b>	A	Sangat Baik	<b>78,623</b>	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	<b>80,833</b>	B	Baik	<b>72,464</b>	B	Baik
9	Penanganan dan Pengaduan	<b>92,500</b>	A	Sangat Baik	<b>94,203</b>	A	Sangat Baik
Hasil SKM/Nilai IKM		<b>87,23</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>	<b>73,9</b>	<b>C</b>	<b>Cukup</b>



**Tabel 2.6 Perbandingan Nilai IKM**

No	Unsur Pelayanan	Juli- September 2022			Oktober- November 2022		
		IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan	IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	76,000	C	Cukup	78,022	B	Baik
2	Prosedur	75,500	C	Cukup	77,747	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	75,250	C	Cukup	78,571	B	Baik
4	Biaya/Tarif	96,750	A	Sangat Baik	98,901	A	Sangat Baik
5	Produk layanan	75,750	C	Cukup	79,945	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	75,500	C	Cukup	78,022	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	75,750	C	Cukup	78,297	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	75,750	C	Cukup	78,022	B	Baik
9	Penanganan dan Pengaduan	99,500	A	Sangat Baik	99,451	A	Sangat Baik
Hasil SKM/Nilai IKM		<b>80.56</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>	<b>82,91</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan nilai IKM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman di banding bulan sebelumnya, walaupun kenaikannya tida signifikan, namun semua unsur pelayanan meningkat menjadi baik.

## BAB III

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat pada periode Oktober- November 2022, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	82,91 %
2	Kategori	Baik
3	Unsur Terendah	Prosedur
4	Unsur Tertinggi	Unsur Penanganan dan Pengaduan
5	Prioritas Perbaikan	Prosedur

#### B. Saran/Rekomendasi

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei November Tahun 2022 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu unsur Prosedur
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen pelayanan harus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TRIWULAN I TAHUN 2022**

**Periode Survei : (03/10/2022) s.d. (27/11/2022)**

**NILAI IKM :**

**82.91**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERUMAHAN PERMUKIMAN DAN  
PERTANAHAN**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 91 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 66 ORANG ; P = 25 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 1 orang
19 – 25 th : 18 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 13 orang	SMA/K/ MA : 18 orang	Peg. Swasta : 54 orang
36 – 45 th : 50 orang	D-1/ D-3 : 58 orang	Wiraswasta/Usahawan: 13 orang
46 – 55 th : 10 orang	D-4 / S-1 : 15 orang	Pelajar/Mahasiswa : 19 orang
≥ 56 th : 0 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 4 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**