

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



IKM Triwulan I Tahun 2022

Periode Survei : Januari s.d Maret 2022

87,23

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Pelayanan : BAIK

Contact Us



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



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 I 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 Asset atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Pontianak, Mei 2022

Kepala Dinas Perumahan Rakyat
dan Kawasan Permukiman



HENDRA BACHTIAR, ST., MT.

Pembina Tk.I

NIP. 19670930 199403 1 001

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 :

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

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 :

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

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	Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Prov. Kalbar
2.	Penanggung Jawab	Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Prov. Kalbar
3.	Ketua	Kepala Sub Bagian Umum, Aparatur dan Asset pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Prov. Kalbar
4.	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Rencana Kerja, Monev dan Keuangan pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Prov. Kalbar
5.	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rocky Dilapanga, ST (Penyusun Program Anggaran Dan Pelaporan, Sub Bagian Rencana Kerja, Monev dan Keuangan Pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman) 2. Rusmida, SE (Analisis Jabatan, Sub Bagian Umum, Aparatur dan Asset Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman) 3. Mohammad Ridha, S.St.Pi (Penyusun Program Anggaran Dan Pelaporan, Sub Bagian Rencana Kerja, Monev dan Keuangan Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman)

4. Lisda Mutiara Indah, A.Md) (Analisis Perencanaan Wilayah Perumahan, Seksi Pendataan Dan Perencanaan Kawasan Permukiman Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman)
5. Budi Raharja, ST (Analisis Perencanaan Wilayah Perumahan, Seksi Pendataan Dan Perencanaan Perumahan 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 Januari 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		
		Januari	Febuari	Maret
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

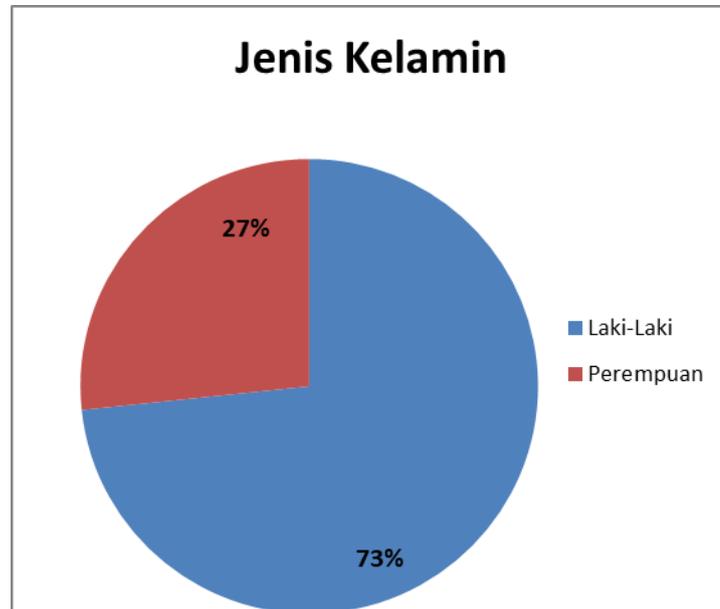
Keseluruhan jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei kepuasan masyarakat layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 ini adalah sebanyak 30 orang yang mencoba digali lewat kuisioner meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari segi jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 22 dan responden perempuan sebanyak 8. Persentasenya bisa dilihat di tabel berikut :

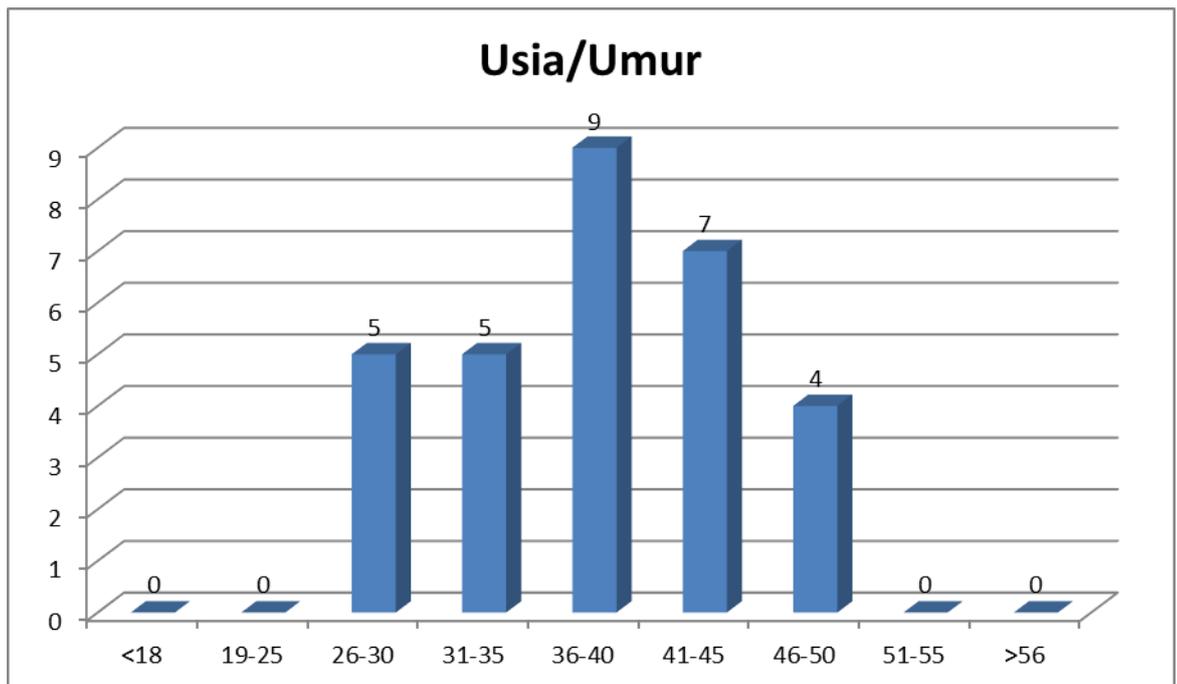
Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	22	73 %
Perempuan	8	27 %



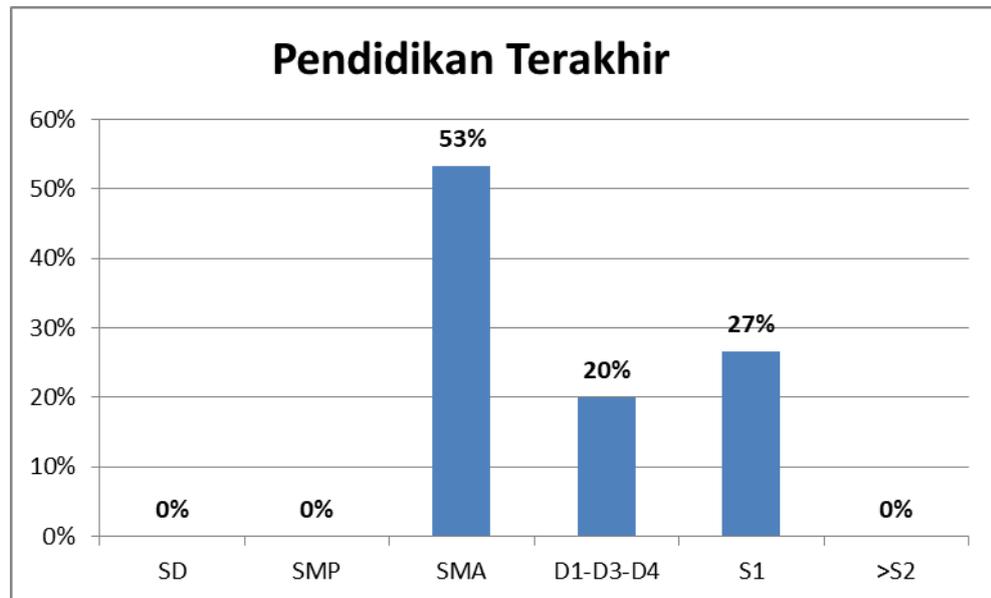
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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).



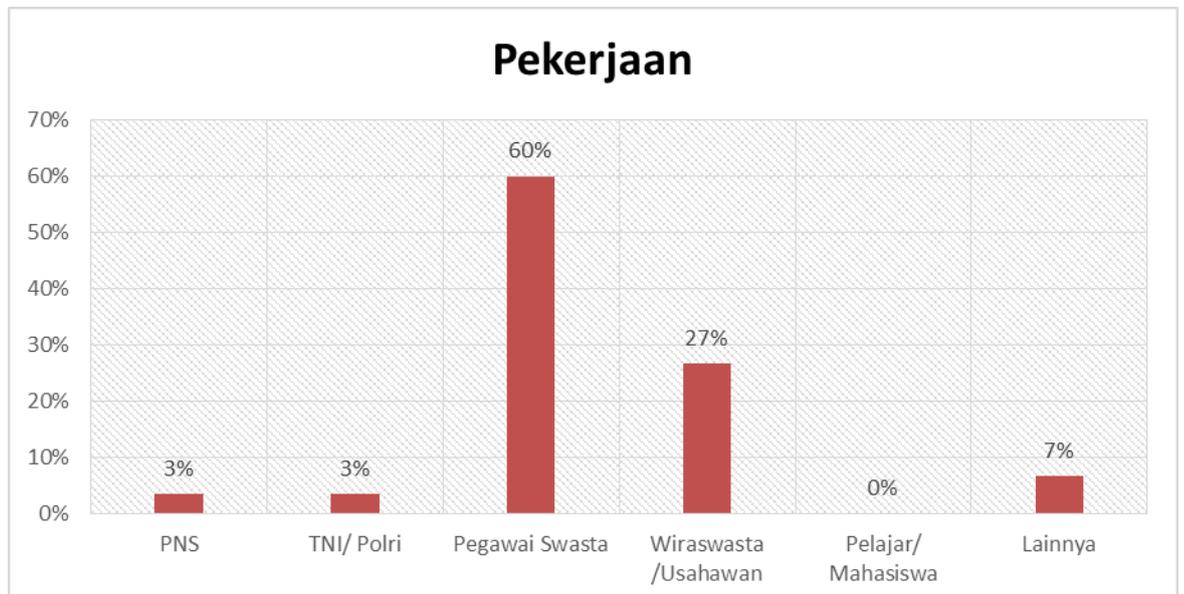
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan responden meliputi SD (0%), SMP (0%), SMA (53%), DI/D3(20%), D4/S1 (27%) dan S2 (0%)



d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

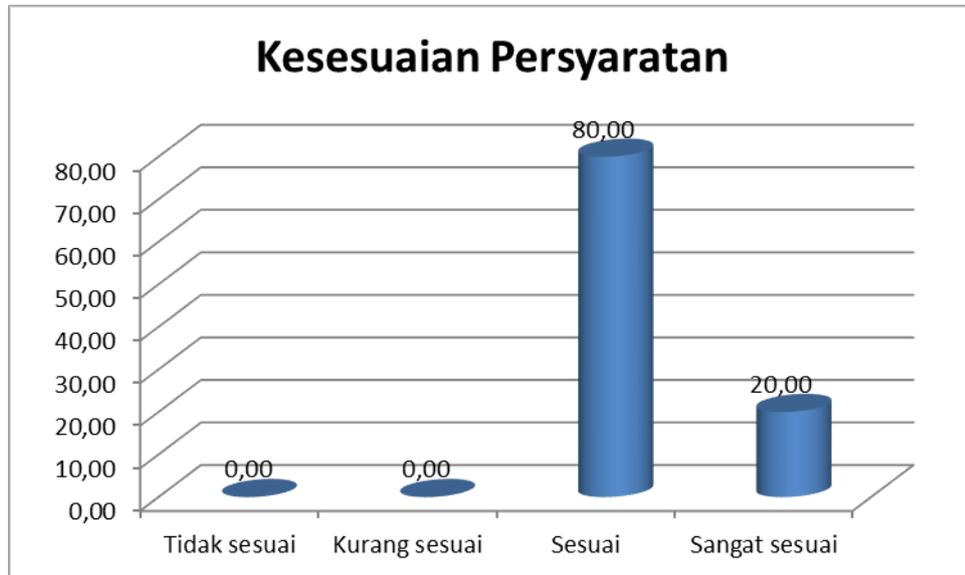
Jenis pekerjaan responden meliputi PNS (3%), TNI/Polri (3%), Swasta (60%), Wiraswasta/Usahawan (27%), Pelajar/Mahasiswa (0%) dan Lainnya sebanyak (7%). Responden terbanyak adalah dari kalangan Wiraswasta atau Usahawan.



B. Data Kuisisioner

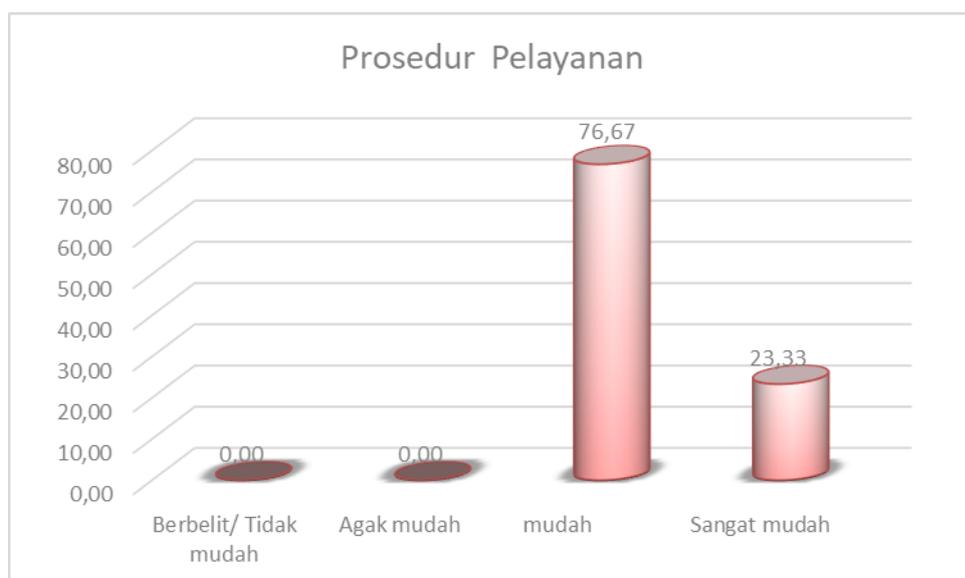
a. Unsur Persyaratan Pelayanan

Pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ini sebanyak 80 % responden menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai, dan hanya 20% responden yang menyatakan sangat sesuai.



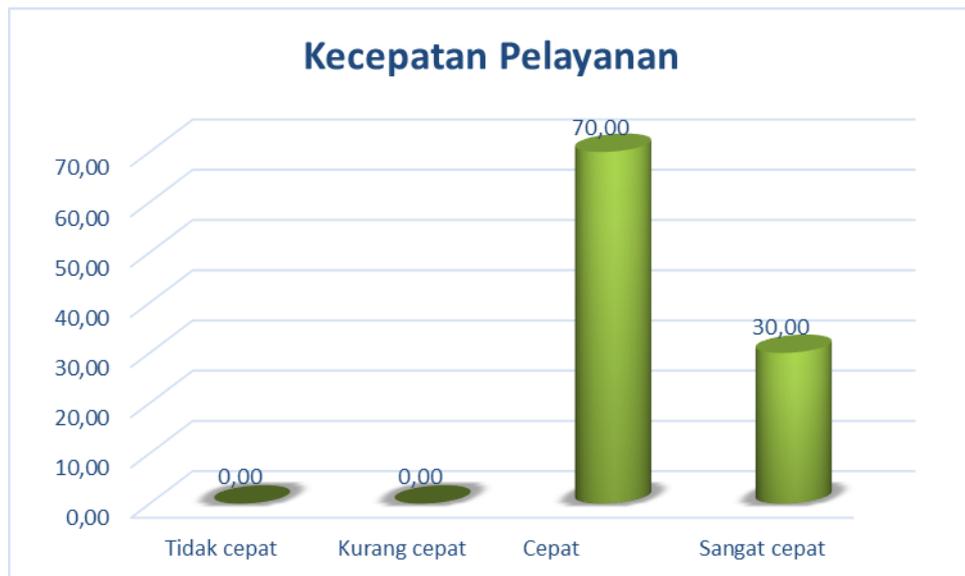
b. Unsur Prosedur

Sebanyak 76,67 persen responden menjawab 'mudah' terkait prosedur pelayanan, dan 23,33 persen menjawab sangat mudah. Terkait prosedur pelayanan, beberapa pelayanan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku.



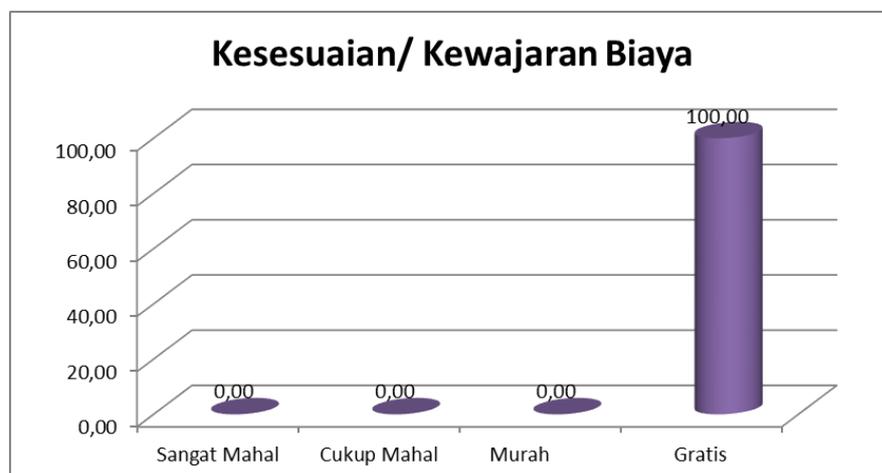
c. Unsur Waktu Pelayanan

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. 70% menjawab cepat dan sebanyak 30 % responden menjawab sangat cepat.



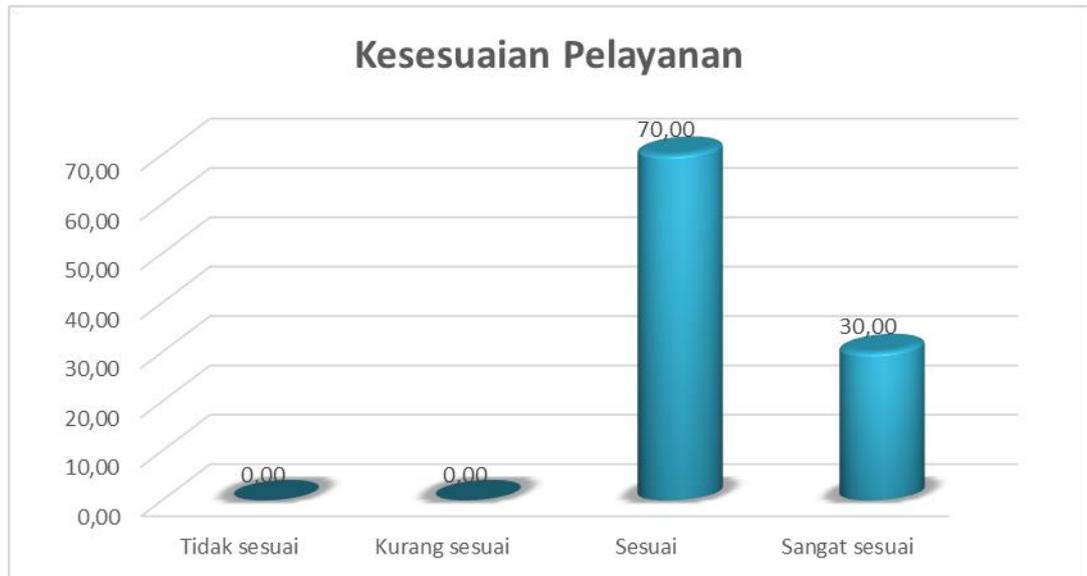
d. Unsur Biaya/Tarif

Persepsi masyarakat terhadap biaya layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat terbaca, 100% responden menyatakan gratis pelayanan yang terdapat di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat seluruhnya adalah Gratis (tidak dipungut biaya)

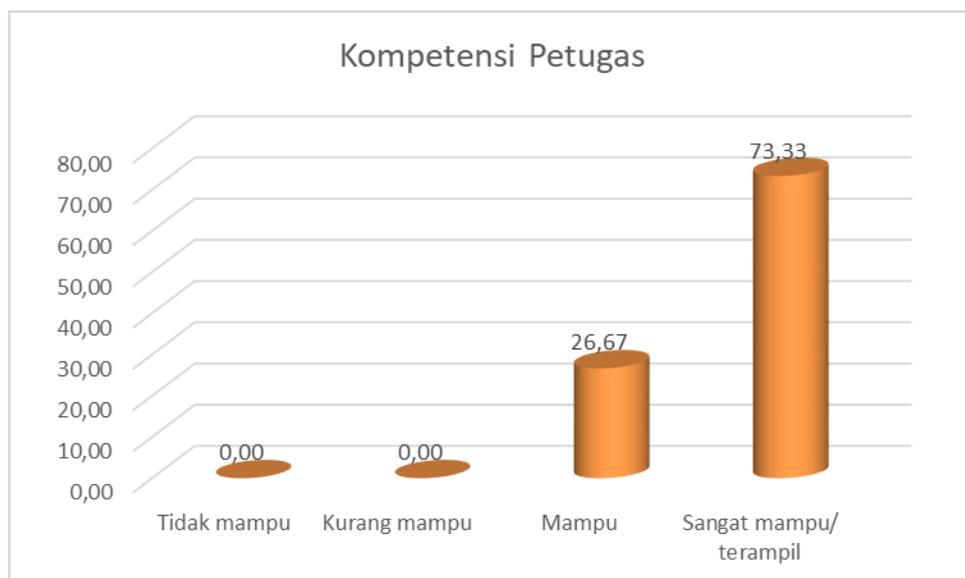


e. Unsur Produk Layanan

Sebanyak 70 % responden menyatakan sesuai antara produk layanan pada standar layanan dan hasil yang diberikan. 30 % sisanya menyatakan sangat sesuai.



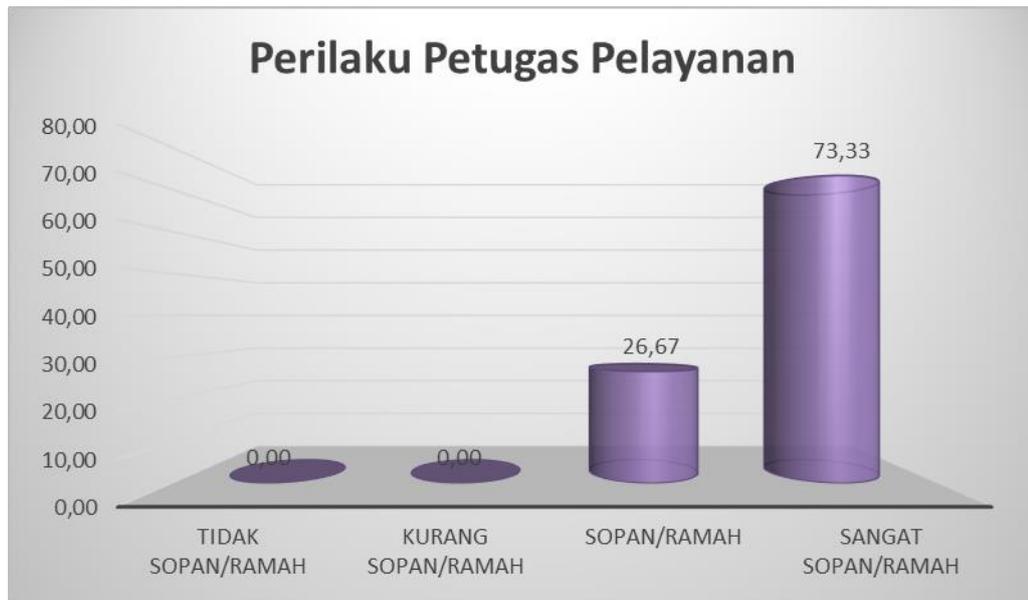
f. Unsur Kompetensi Pelaksana



Responden yang menjawab petugas kompeten sebanyak 73,33%, 26,67 % 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.

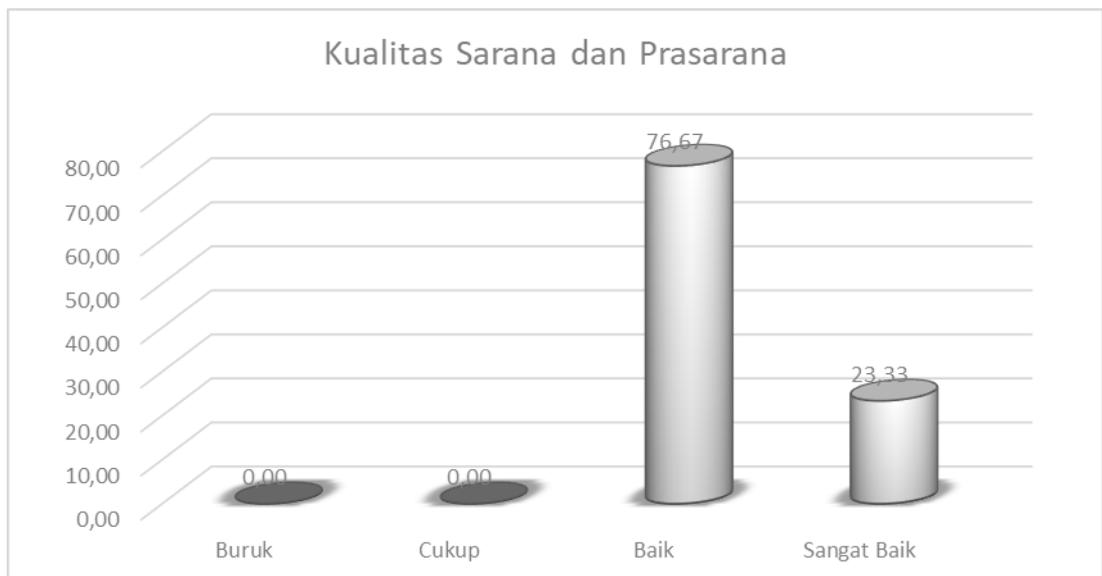
g. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari diagram diatas, 26,67 % responden menjawab sopan dan ramah, 73,33 % 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 76,67 % responden menjawab sarana dan prasarana di unit pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat baik, 23,33% mengaku sangat baik.

i. Unsur Penanganan Aduan

sebanyak 30% menyatakan sarana pengaduan berfungsi kurang optimal dan sebanyak 70% 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	3,200	80,000	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,233	80,833	B	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,300	82,500	B	Baik
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	100,000	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,300	82,500	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,733	93,333	A	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,733	93,333	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,233	80,833	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,700	92,500	A	Sangat Baik
Hasil SKM/Nilai IKM		3,489	82,50	B	Baik

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	sudah baik,
2	pelayanan tanggap,baik
3	Sudah cukup baik
4	Terimakasih data dan informasinya
5	pelayanan yang sudah dilaksanakan dikelola dengan baik cepat ditindak lanjuti
6	sudah baik,pelayanan efesien
7	baik, tingkatkan kualitas pelayanan
8	sudah baik
9	Sudah baik.terimakasih
10	sudah baik namun harus memberikan pelayanan yang baik dan cepat
11	baik
12	usahakan respon yang cepat dan tanggap
13	sudah baik, namun harus di tingkatkan lagi
14	Tingkatkan lagi pel,ayanannya
15	sudah baik, namun harus ditingkatkan lagi
16	Sudah baik membantu

17	sudah baik
18	sudah baik,
19	Pelayanan lebih di tingkatkn lagi
20	sudah baik , dan lebih mengevaluasi lagi
21	Pelayanan sudah bagus tetap jaga kesopanan dan keramahan
22	sudah baik,lebih ditingkatkan!
23	baik
24	Pelayanan sudah sesuai
25	sudah baik,namun harus memberikan pelayanan yang lebih cepat
26	sudah baik, namun harus ditingkatkan lagi
27	Sudah baik tingkatkn pelayanan
28	sudah baik

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	80,000	- persyaratan banyak	- mempermudah pemberkasan persyaratan		
2	Prosedur	80,833	- 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	82,500	- 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 - Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang	2022	
4	Biaya/Tarif	100,000	-	-	2022	
5.	Produk Layanan	82,500	-	-	2022	

6.	Kompetensi Pelaksana	93,333	<ul style="list-style-type: none"> - Agar menjaga kesehatan standar protokol dan tetap jaga jarak, cuci tangan dan menggunakan masker. 	<ul style="list-style-type: none"> - pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik. - Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk - Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang - Menerapkan Standar protocol kesehatan pada setiap pelayanan 	2022	
7.	Prilaku Pelaksana	93,333	<ul style="list-style-type: none"> - Ditingkatkan lagi pelayanan secara profesional demi kemudahan pelayanan bagi publik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan - Pemberian pelatihan mengenai pelayanan publik - 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 - Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang 	2022	
8.	Sarana dan Prasarana	80,833	<ul style="list-style-type: none"> - Lebih di lengkapi lagi sarana dan prasarana 	<ul style="list-style-type: none"> - Melengkapi sarana prasarana 	2022	
9.	Penanganan dan Pengaduan	92,500	-	-	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
di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat

No	Unsur Pelayanan	2020			2021			Januari- Maret 2022		
		IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan	IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan	IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	79,386	B	Baik	90.357	A	Sangat Baik	80,000	B	Baik
2	Prosedur	78,509	B	Baik	90.357	A	Sangat Baik	80,833	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	74,123	C	Kurang Baik	89.286	A	Sangat Baik	82,500	B	Baik
4	Biaya/Tarif	88,596	A	Sangat Baik	98.214	A	Sangat Baik	100,000	A	Sangat Baik
5	Produk layanan	79,825	B	Baik	88.929	A	Sangat Baik	82,500	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81,140	B	Baik	90.714	A	Sangat Baik	93,333	A	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	82,456	B	Baik	91.786	A	Sangat Baik	93,333	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	78,070	B	Baik	88.571	A	Sangat Baik	80,833	B	Baik
9	Penanganan dan Pengaduan	89,474	A	Sangat Baik	93.929	A	Sangat Baik	92,500	A	Sangat Baik
Hasil SKM/Nilai IKM		81,205	B	Baik	81,23	B	Baik	87,23	B	Baik

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

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

No	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	87,23 %
2	Kategori	Baik
3	Unsur Terendah	Unsur Persyaratan
4	Unsur Tertinggi	Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya
5	Prioritas Perbaikan	Unsur kecepatan pelayanan

B. Saran/Rekomendasi

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

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu unsur Kecepatan Pelayanan
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.