

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



IKM Triwulan II Tahun 2022

Periode Survei : April s.d Juni 2022

77,26

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 kehadiran 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 II 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, Juni 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 aparatur 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 aparatur 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"> 1. Rusmida, SE (Analisis Jabatan, Sub Bagian Umum, Aparatur dan Asset Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman) 2. Ratna Crisnawati A.Md A.B (Arsiparis Terampil Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman) 3. Diah Ramadhanti, S.Ap (Pengadministrasi Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman)

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 April 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		
		April	Mei	Juni
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

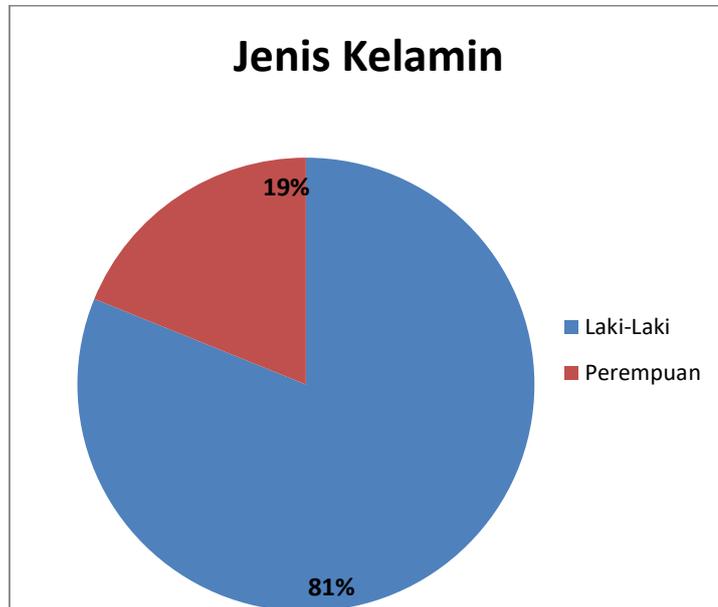
Keseluruhan jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei kepuasan masyarakat layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 ini adalah sebanyak 69 orang yang mencoba digali lewat kuisioner meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari segi jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 56 dan responden perempuan sebanyak 13. Persentasenya bisa dilihat di tabel berikut :

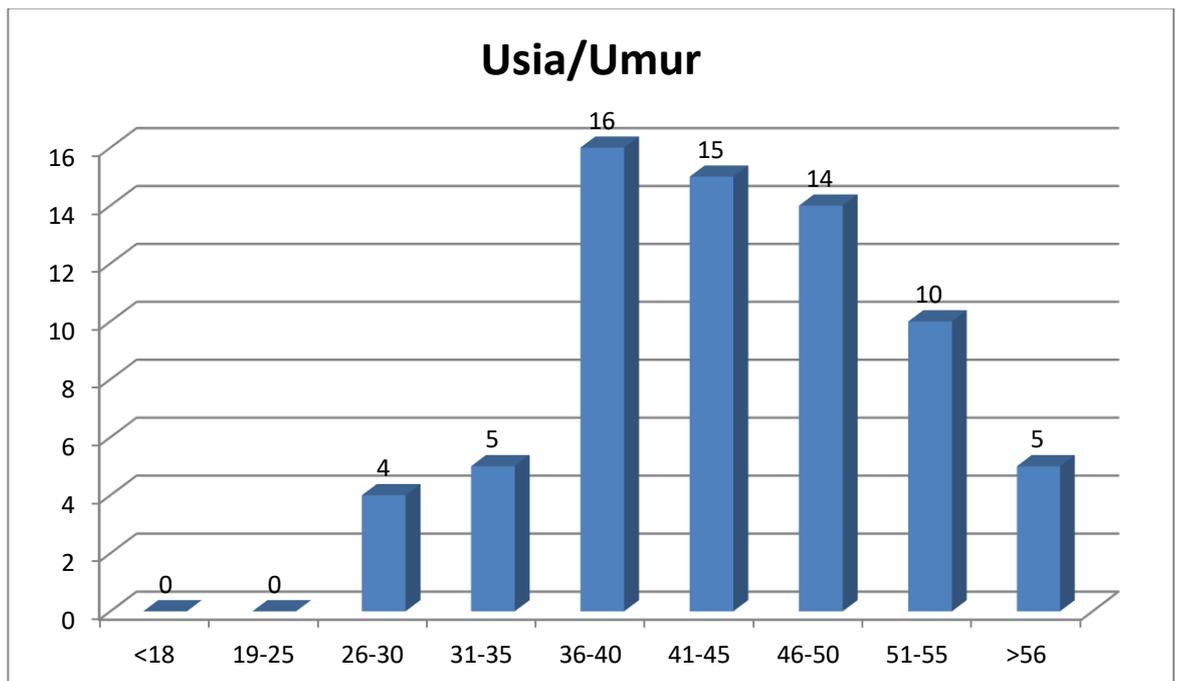
Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	56	81 %
Perempuan	13	19 %



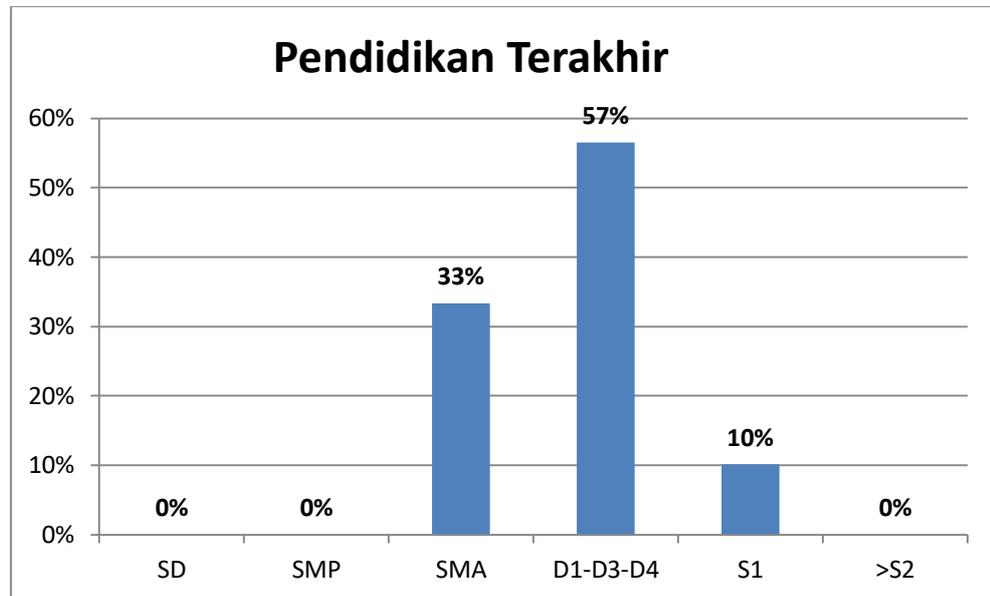
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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).



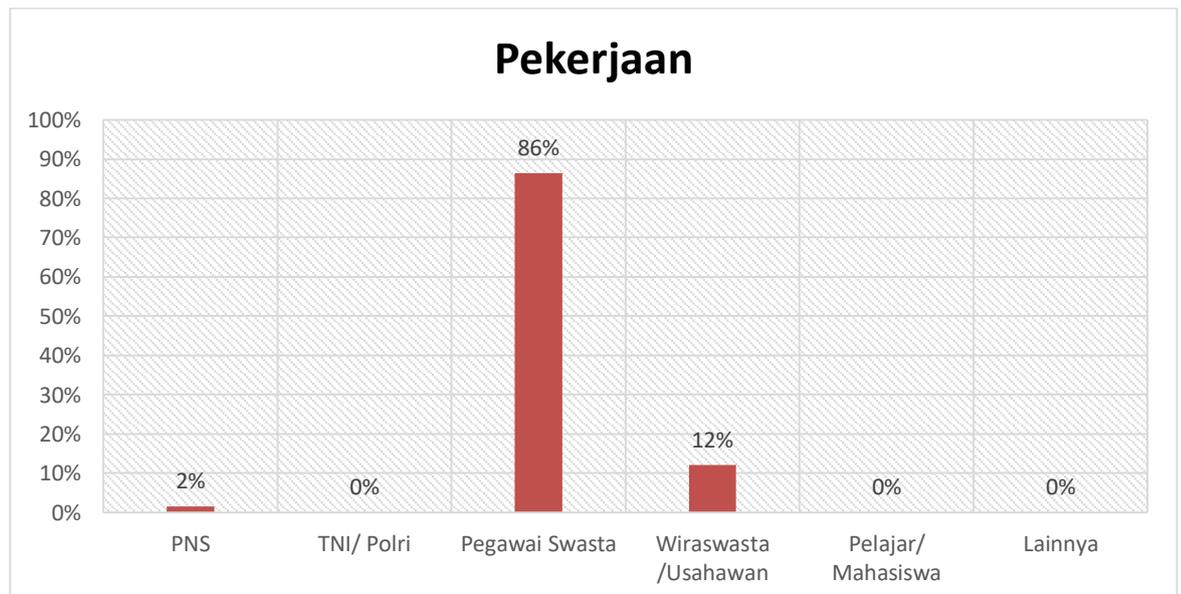
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan responden meliputi SD (0%), SMP (0%), SMA (33%), DI/D3 (57%), D4/S1 (10%) dan S2 (0%)



d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

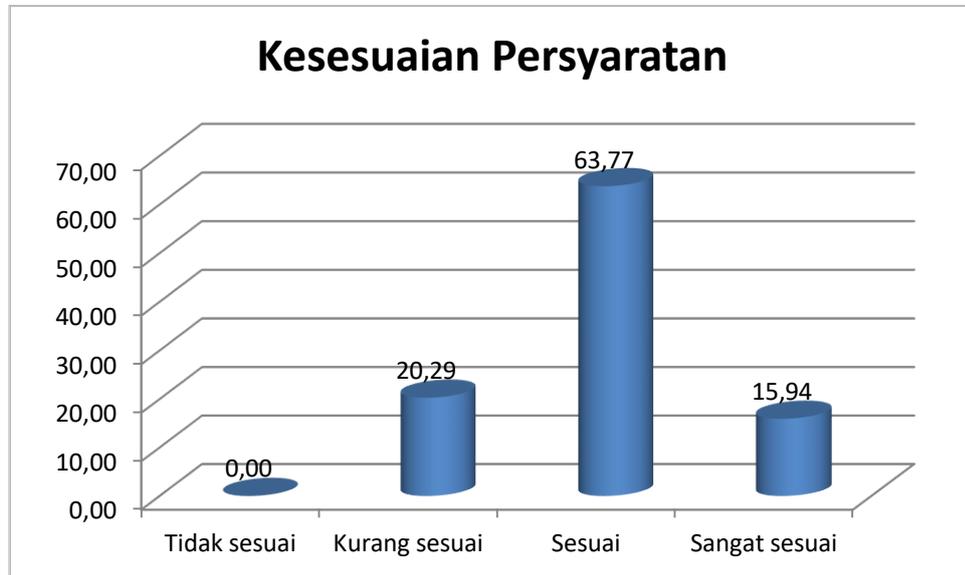
Jenis pekerjaan responden meliputi PNS (2 %), TNI/Polri (0%), Swasta (86%), Wiraswasta/Usahawan (12%), Pelajar/Mahasiswa (0%) dan Lainnya sebanyak (0%). Responden terbanyak adalah dari kalangan Pegawai swasta



B. Data Kuisisioner

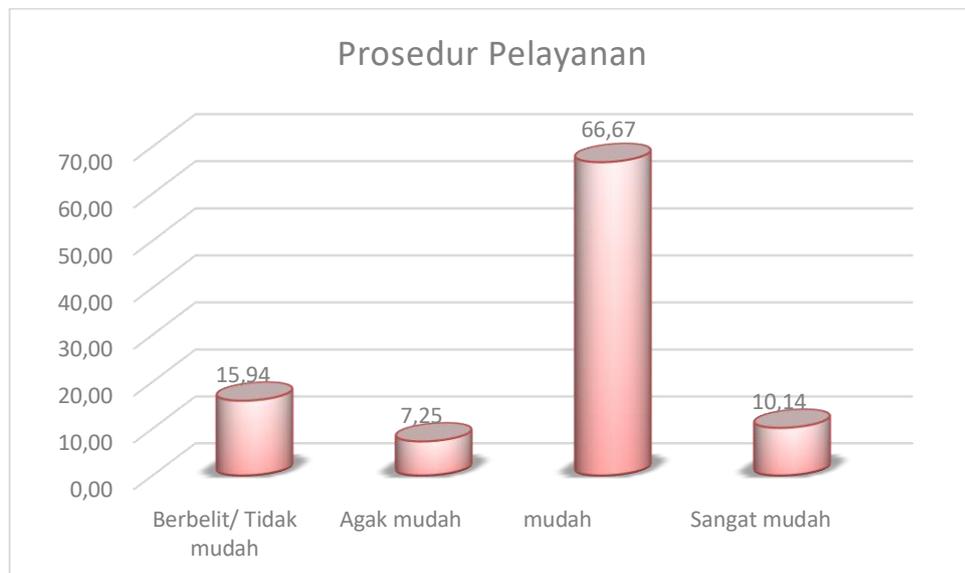
a. Unsur Persyaratan Pelayanan

Pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ini sebanyak 63,77 % responden menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai, Kurang sesuai 20,29 % dan 15,94% responden yang menyatakan sangat sesuai.



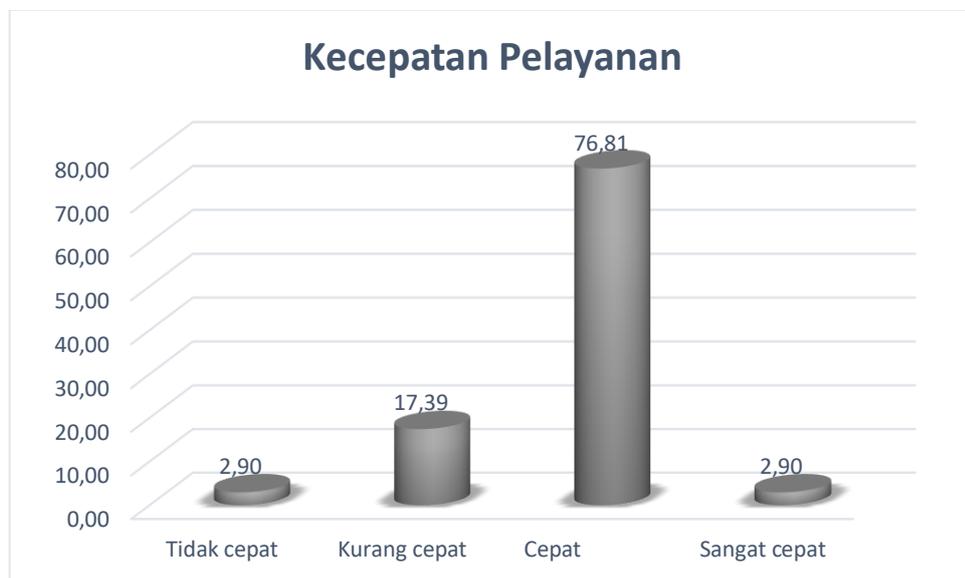
b. Unsur Prosedur

Sebanyak 66,67 persen responden menjawab 'mudah' terkait prosedur pelayanan, dan 10,14 persen menjawab sangat mudah. Adapun responden menjawab berbelit/tidak mudah 15,94 % dan 7,25 % Agak Mudah Terkait prosedur pelayanan, beberapa pelayanan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku.



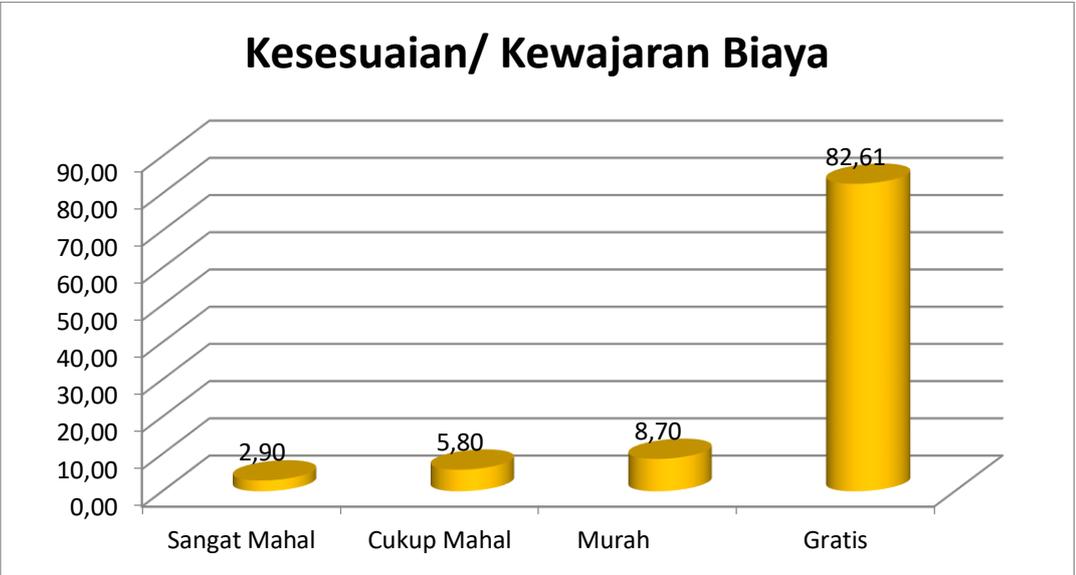
c. Unsur Waktu Pelayanan

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. 76,81% responden menjawab menjawab cepat, 2,90 % responden menjawab Tidak cepat, 17,39 % responden menjawab kurang cepat dan sebanyak 2,90 % responden menjawab sangat cepat.



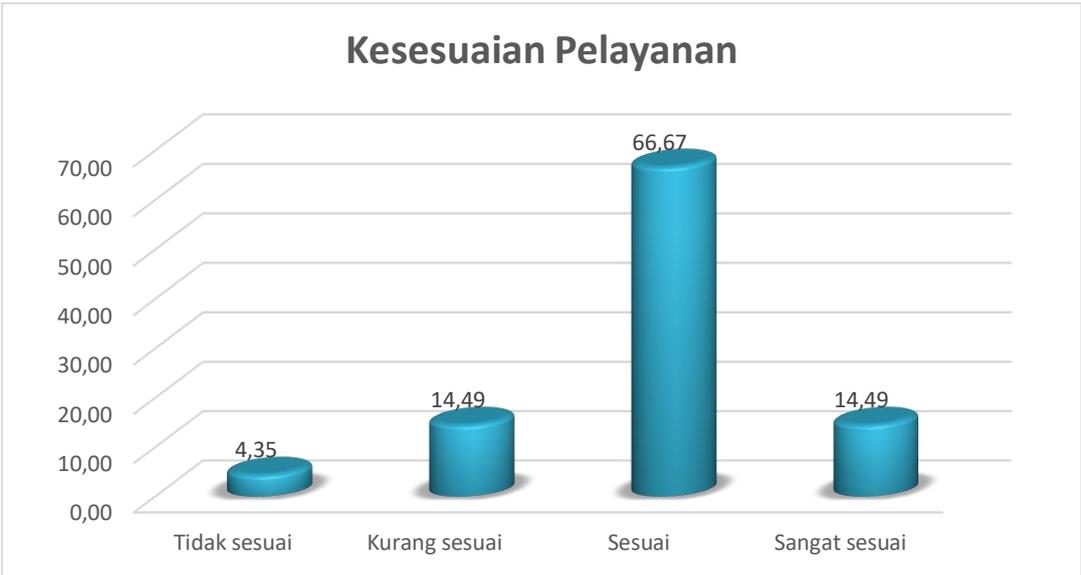
d. Unsur Biaya/Tarif

Persepsi masyarakat terhadap biaya layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat terbaca, 82,61% 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.

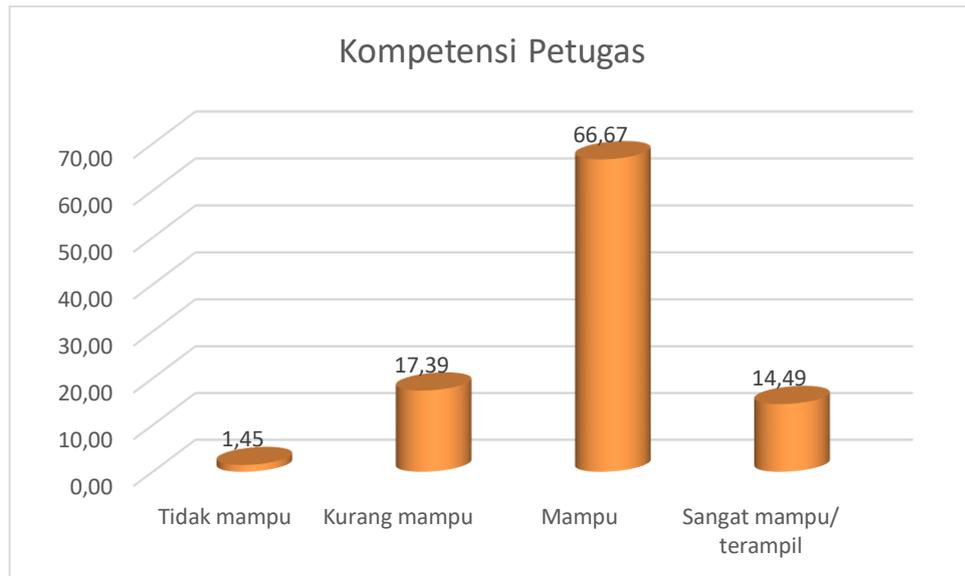


e. Unsur Produk Layanan

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



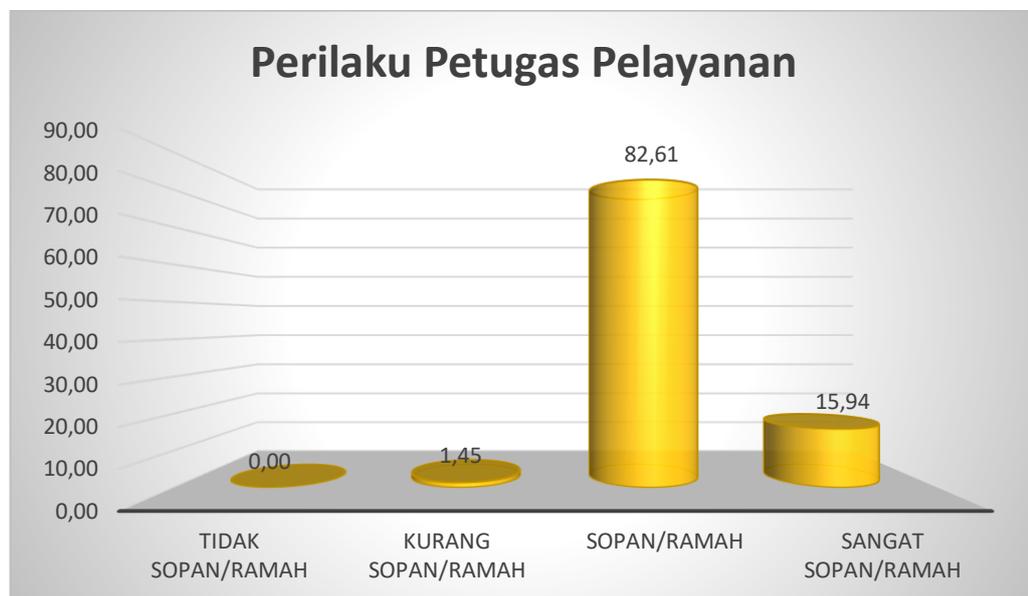
f. Unsur Kompetensi Pelaksana



Responden yang menjawab petugas kompeten sebanyak 66,67%, 14,49 % menyatakan sangat kompeten, Responden yang menjawab petugas Tidak mampu 1,45 % , Responden yang menjawab petugas Kurang Mampu sebanyak 17,39 %. 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.

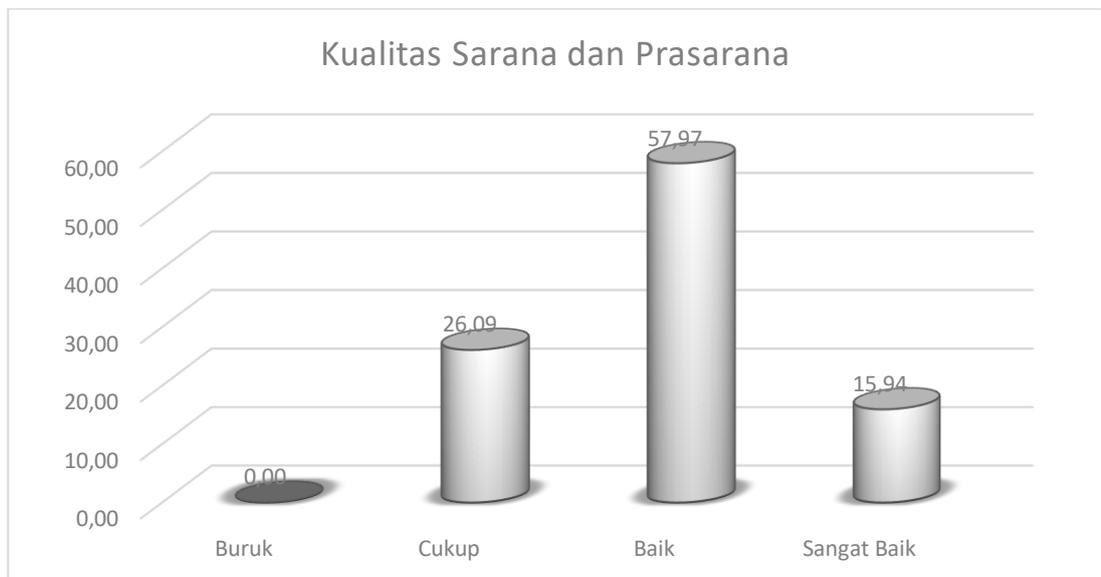
g. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari diagram dibawah, 1,45 % Responden yang menjawab kurang sopan dan ramah, 82,61 % responden menjawab sopan dan ramah, 15,94 % persen menyatakan sangat sopan dan ramah.



h. Unsur Sarana dan Prasarana

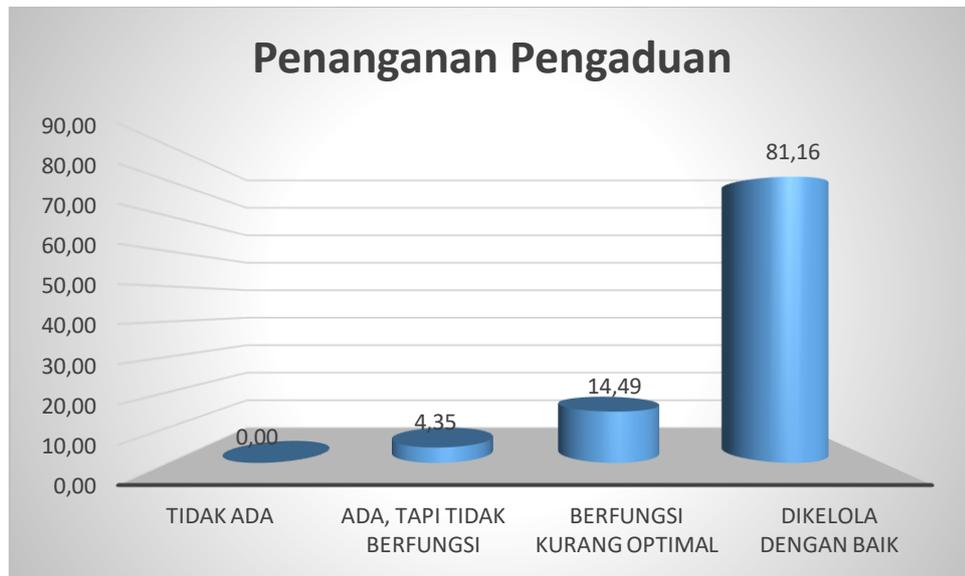
Tempat yang nyaman, memadai, peralatan yang bisa menunjang kinerja pelayanan tentunya diharapkan masyarakat. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat berusaha menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Bagaimana tanggapan masyarakat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



Sebanyak 57,97 % responden menjawab sarana dan prasarana di unit pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat baik, 15,94% mengaku sangat baik. 26,09 % menjawab tidak baik.

i. Unsur Penanganan Aduan

sebanyak 4,35 % menyatakan sarana pengaduan ada, tapi tidak berfungsi, sebanyak 14,49% menyatakan sarana pengaduan berfungsi kurang optimal dan sebanyak 81,16% 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	2,957	73,913	C	Cukup
2	Prosedur Pelayanan	2,710	67,754	C	Cukup
3	Kecepatan Pelayanan	2,797	69,928	C	Cukup
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,710	92,754	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	2,913	72,826	C	Cukup
6	Kompetensi Petugas	2,942	73,551	C	Cukup
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,145	78,623	B	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,899	72,464	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,768	94,203	A	Sangat Baik
Hasil SKM/Nilai IKM		3,090	77,26	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	pelayanan yg sangat memuaskan dan sangat sopan dan ramah
2	pelayanan yg sangat memuaskan dan sangat sopan dan ramah
3	pelayanan sudah cukup baik dan tingkat kan terus pealyanan seterusnya
4	harus di tingkatkan lagi pelayanan agar lebih maksimum
5	meningkatkan kualitas pelayanan dan harus di tingkatkn lagi pelayanan masyarakat
6	pelayanan yg harus di tingkatkan dan dioptimalkan
7	harus di tingkatkan lagi dan di optimalkan pelayanan dan prasarana di instansi
8	tingkatkan selalu pelayanan di instansi standar pelayanan yg di berikan tingkah laku sopan dan ramah
9	selalu meningkatkan pelayanan dan prosedur pelayanannya kompetensi kompetan
10	tingkatkan selalu pelayanan di instansi standar pelayanan yg di berikan tingkah laku sopan dan ramah
11	
12	harus di tingkatkan lagi dan di optimalkan pelayanan dan prasarana di instansi
13	sealu meningkatkan pelayanan dan menoptimalkan yg lebih baik
14	pelyanan sudah cukup bagu dan di tingkatkan lagi pelayanannya
15	pelyanan sudah cukup bagu dan di tingkatkan lagi
16	tingkatkan selalu pelayanan di instansi standar pelayanan yg di berikan tingkah laku sopan dan ramah
17	pelyanan sudah cukup bagu dan di tingkatkan lagi
18	harus di tingkatkan lagi dan di optimalkan pelayanan
19	pelayanan perkim sangat bagus
20	pelayanan perkim sangat bagus
21	tingkatkan pelayanan di perkim
22	pelayanan dan kesopanan sudah baik

23	harus di tingkatkan lagidan di optimalkan pelayanan dan prasarana di instansi
24	tingkatkan pelayanan di perkim
25	harus di tingkatkan lagidan di optimalkan pelayanan
26	Pelayanan dinas perkim sesuai standar pelayanan yg telah ada
27	tingkatkan pelayanan di perkim
28	pelayanan sangat memuaskan dan cepat di tindak lanjut
29	meningkatkan pelayanan
30	harus di tingkatkan lagidan di optimalkan pelayanan dan prasarana di instansi
31	tingkatkan pelayanan di perkim
32	harus di tingkatkan lagidan di optimalkan pelayanan
33	harus di tingkatkan lagidan di optimalkan pelayanan
34	Pelayanan dinas perkim sangat baik dan sopan
35	pelayanan dinas perkim sangat bagus
36	pelayanan perkim sangat baik
37	pelayanan perkim sangat baik
38	pelayanan sudah cukup bagus dan di tingkatkan lagi
39	tingkatkan pelayanan di perkim
40	tingkatkan pelayanan di perkim
41	tingkatkan pelayanan di perkim
42	pelayanan perkim cukup baik
43	pelayanan perkim sangat baik
44	tingkatkan pelayanan di perkim
45	pelayanan perkim sangat baik
46	tingkatkan terus pelayanan di perkim
47	pelayanan dinas perkim sangat bagus
48	tingkatkan terus pelayanan di perkim
49	tingkatkan terus pelayanan di perkim
50	tingkatkan terus pelayanan di perkim
51	pelayanan perkim sangat baik
52	tingkatkan terus pelayanan di perkim
53	pelayanan perkim sudah maksimal

54	pelayanan perkim sangat baik
55	pelayanan perkim sangat baik
56	pelayanan sudah cukup bagus dan di tingkatkan lagi
57	tingkatkan terus pelayanan di perkim
58	pelayanan sudah cukup bagus dan di tingkatkan lagi
59	pelayanan diperkim sudah maksimal tingkatkan terus dalam pelayanan di bidang "
60	pelayanan diperkim sudah maksimal tingkatkan terus dalam pelayanan di bidang "
61	pelayanan diperkim kurang di benahi
62	pelayanan diperkim harus di benahi
63	pelayanan perkim sudah maksimal
64	pelayanan dinas perkim tingkatkan lagi
65	pelayanan dinas perkim tingkatkan lagi
66	pelayanan diperkim harus di benahi
67	tingkatkan pelayanan di perkim
68	tingkatkan selalu pelayanan di instansi standar pelayanan yg di berikan tingkah laku sopan dan ramah
69	pelayanan perkim sangat 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	73,913	- persyaratan banyak	- mempermudah pemberkasan persyaratan		
2	Prosedur	67,754	- 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	69,928	- 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	92,754	-	-	2022	
5.	Produk Layanan	72,826	-	-	2022	

6.	Kompetensi Pelaksana	73,551	<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	78,623	<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	72,464	<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	94,203	-	-	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	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

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat

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

Tabel 2.6 Perbandingan Nilai IKM

No	Unsur Pelayanan	April – Juni 2022		
		IKM	Mutu	Kinerja Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	73,913	C	Cukup
2	Prosedur	67,754	C	Cukup
3	Waktu Pelayanan	69,928	C	Cukup
4	Biaya/Tarif	92,754	A	Sangat Baik
5	Produk layanan	72,826	C	Cukup
6	Kompetensi Pelaksana	73,551	C	Cukup
7	Perilaku pelaksana	78,623	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	72,464	B	Baik
9	Penanganan dan Pengaduan	94,203	A	Sangat Baik
Hasil SKM/Nilai IKM		77,26	B	Baik

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Barat

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa terjadi Penurunan dari nilai IKM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman di banding bulan sebelumnya.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

No	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	77,26 %
2	Kategori	Baik
3	Unsur Terendah	Unsur Prosedur
4	Unsur Tertinggi	Unsur Penanganan dan Pengaduan
5	Prioritas Perbaikan	Unsur Prosedur

B. Saran/Rekomendasi

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Juni 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 : (04/04/2022) s.d. (30/06/2022)

NILAI IKM :

77.26

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

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

RESPONDEN

JUMLAH : 69 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 56 ORANG ; P = 13 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : orang	SD / MI : orang	PNS : 4 orang
19 – 25 th : 0 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 9 orang	SMA/K/ MA : 23 orang	Peg. Swasta : 57 orang
36 – 45 th : 31 orang	D-1/ D-3 : 39 orang	Wiraswasta/Usahawan: 8 orang
46 – 55 th : 24 orang	D-4 / S-1 : 7 orang	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
≥ 56 th : 5 orang	≥ S-2 : orang	Lainnya : 0 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**