



**SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**

**DINAS PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN  
KABUPATEN PATI  
TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati Tahun 2020.

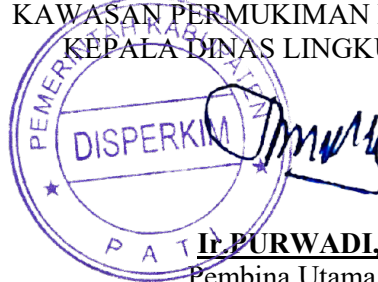
Sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur pemerintah, sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat

Harapan kami Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pati, November 2020

Plt. KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PATI  
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP



**Ir. PURWADI, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19610828 199003 1 007

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang.....	1
Maksud dan Tujuan .....	1
Landasan Hukum .....	1
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	3
Pelaksanaan.....	3
Teknik Survei.....	3
BAB III LAPORAN HASIL SURVEI .....	4
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020.....	4
Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur Layanan.....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dilaksanakan evaluasi kinerja dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **C. LANDASAN HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Bupati Pati Nomor 24 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.

## BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

### A. PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data, dan penyajian hasil survei. Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat bagi SKPD pemberi layanan eksternal meliputi : persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya / tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan – saran dan masukan.

Cara penilaian per unsur dinyatakan dengan skala 1 – 4 yaitu :

- 1 = kategori tidak baik
- 2 = kategori kurang baik
- 3 = kategori baik
- 4 = kategori sangat baik

Adapun Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	A	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	B	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	C	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	D	Sangat Baik

### B. TEKNIK SURVEI

Langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

#### 1. Menyusun Instrumen Survei

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, DISPERKIM Kabupaten Pati menggunakan instrumen survei berupa kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner terbagi dalam 3 bagian yaitu data masyarakat (responden) data pencacah / pengumpul data, dan pendapat responden tentang pelayanan publik.

## **2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel**

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner dengan wawancara tatap muka dan melalui pengisian sendiri oleh responden. Kuesioner dibagikan kepada responden setelah mereka mendapatkan produk spesifikasi jenis pelayanan yang dibutuhkan.

## **3. Menentukan responden**

Kuesioner dibagikan secara acak dengan cakupan perwakilan tiap golongan lapisan masyarakat, dengan jumlah sebanyak 100 responden.

## **4. Melaksanakan survei**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri secara periodik oleh DISPERKIM setahun sekali pada semester kedua.

## **5. Mengolah hasil survei**

Data isian kuesioner dituangkan dalam rekapitulasi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, kemudian didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai index unit pelayanan.

## **6. Menyajikan dan melaporkan hasil**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Sekretaris daerah melalui Bagian Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Pati. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan, melalui papan pengumuman.

**BAB III**  
**LAPORAN HASIL SURVEI**

**A. LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 20290**

SKPD : Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati  
 Alamat : Jln. P.Sudirman km.3 Kode Pos 59163 Pati  
 Telepon : (0295) 4102565

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	( X 0,11 )
1	Persyaratan pelayanan	3.340	0.367
2	Prosedur pelayanan	3.360	0.370
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.470	0.382
4	Kedisiplinan petugas	3.280	0.361
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.350	0.368
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.360	0.370
7	Kecepatan pelayanan	3.370	0.371
8	Perilaku petugas pelayanan	3.340	0.367
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.270	0.360
<b>NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN</b>			<b>3.316</b>

SKM UNIT PELAYANAN / SKPD	:	3,316
MUTU PELAYANAN	:	D
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	SANGAT BAIK

**Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. Kedisiplinan petugas
2. Kesopanan dan keramahan petugas

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya tidak baik / kurang baik

1. Adanya pendidikan dan pelatihan secara reguler untuk peningkatan kompetensi, etika pelayanan, dan service pelayanan serta penambahan tenaga pendukung pelayanan.



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**UNIT PELAYANAN : DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KAB. PATI**  
**ALAMAT : JL. P. SUDIRMAN KM. 3 PATI**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	4	3	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	3	3	3	4	3	4
9	4	3	4	3	4	3	4	3	3
10	3	3	4	3	3	3	4	4	3
11	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	3	3	3	4	3
13	4	3	4	3	3	3	3	4	3
14	3	3	4	4	4	3	3	4	3
15	3	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	3	4	3	3	3	3	4	3
17	3	4	4	4	3	3	3	4	3
18	3	3	4	3	4	3	4	4	3
19	3	4	4	4	4	3	4	3	3
20	3	3	4	3	4	3	4	3	3
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3
22	4	3	3	3	4	3	4	3	3
23	4	3	3	4	4	3	3	3	4
24	3	3	4	3	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3
26	3	3	3	2	3	3	4	3	4
27	4	3	4	3	3	4	4	3	4
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	3	3	4	3	3	3	3	4	4
30	3	4	4	3	3	3	3	4	4
31	2	3	3	3	4	3	4	3	3
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	3	3	4	4	3	3	3	3	3
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	3	4	4	4	3
38	3	3	4	3	3	3	3	3	4
39	3	4	4	4	3	3	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	3	4	3	3	4	3	3	4	4
42	3	3	4	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3
44	3	3	4	3	3	3	3	3	4
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3
47	4	3	3	4	4	3	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	4	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3
<b>JML hal. 1</b>	<b>161</b>	<b>161</b>	<b>174</b>	<b>160</b>	<b>164</b>	<b>157</b>	<b>167</b>	<b>168</b>	<b>161</b>

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	4	3	3	3	3	3	3	4	3
53	4	3	3	3	3	3	3	4	3
54	4	3	3	3	3	3	3	4	2
55	4	4	3	3	3	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	3	3
58	3	4	4	4	3	4	4	3	3
59	3	4	4	4	4	4	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3
61	4	4	4	3	4	4	4	3	3
62	4	4	4	3	4	4	4	3	3
63	4	4	4	3	4	4	4	3	3
64	4	4	4	3	4	3	4	3	3
65	4	3	4	3	3	3	3	3	3
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67	3	4	4	3	4	4	4	4	4
68	3	4	4	3	3	3	3	3	3
69	4	3	4	3	3	3	4	3	3
70	4	3	4	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	3	4	4	3	4
72	4	3	3	3	3	4	3	3	3
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	3	4	4	3	4
77	3	3	4	3	3	3	4	3	4
78	4	4	3	4	3	3	4	3	4
79	4	3	3	3	3	3	4	4	3
80	4	4	3	4	4	4	3	3	4
81	4	3	4	4	3	3	3	3	4
82	3	4	3	3	3	4	3	3	4
83	3	4	3	3	4	4	4	3	3
84	3	4	4	3	4	4	4	3	3
85	3	4	3	4	4	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	3	4	3
87	3	3	3	4	4	4	3	3	3
88	3	4	3	3	4	4	3	3	3
89	4	3	3	3	4	4	3	3	4
90	3	4	3	4	4	4	3	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	4	3	3	3	4	3	3	3
93	3	4	3	4	4	4	3	4	4
94	3	3	3	4	3	4	3	3	3
95	4	4	3	3	3	4	3	4	4
96	3	3	4	3	3	3	3	3	3
97	4	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	4	3	3	3	3	3	4	3
99	3	3	3	3	4	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>JUMLAH</b>	334	336	347	328	335	336	337	334	327

<b>Jml nilai per unsur</b>	334	336	347	328	335	336	337	334	327
NRR per unsur = jml nilai per unsur/ jml kuesioner	3.340	3.360	3.470	3.280	3.350	3.360	3.370	3.340	3.270
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0.367	0.370	0.382	0.361	0.368	0.370	0.371	0.367	0.360
<b>Jml NRR tertimbang</b>									3.316

**a. Nilai IKM**                    **3.316**            x            **25**            =                                    **82,9**  
**b. Mutu Pelayanan**            **D**  
**c. Kinerja Unit Layanan**      **Sangat Baik**

Plt. KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN  
 KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PATI  
 KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP



**Ir. PURWADI, MM**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP.19610828 199003 1 007