



**SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**

**DINAS PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN  
KABUPATEN PATI  
TAHUN 2021**

## 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 2021.

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, September 2021

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PATI



**Ir. JOKO CIPTO HASTONO, MM**

Pembina Tingkat I

NIP.19660110 199203 1 010

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang.....	1
Maksud dan Tujuan .....	1
Sasaran.....	2
Ruang Lingkup Kegiatan.....	2
Manfaat.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM/PROFIL .....	3
Perangkat Daerah/Unit.....	3
Langkah-langkah Penyusunan SKM .....	6
Langkah-langkah Pengolahan Data .....	7
BAB III ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT 4	
Data Responden.....	9
Analisa Hasil Survei .....	11
Rencana Tindak Lanjut.....	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
Kesimpulan .....	13
Saran .....	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 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.

### **I.2 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.

### **I.3 SASARAN**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

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

### **I.4 RUANG LINGKUP KEGIATAN**

Ruang lingkup pedoman ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survey dan Rencana Tindak Lanjut.

### **I.5 MANFAAT**

Dengan dilakukan SKM diperoleh mafaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan paya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM/PROFIL**

#### **2.1 DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KAB. PATI**

##### **2.1 .1 Alamat Lengkap**

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman beralamat di Jalan P. Sudirman Km. 3 Pati, Kode Pos 59163, telepon (0295)4102565, email : disperkim@patikab.go.id.

##### **2.1 .2 Visi Dan Misi**

###### **Visi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati:**

“Terwujudnya penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman yang responsif dan akuntabel dalam mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik.”

Misi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati:

1. Mewujudkan dukungan gerakan 100-0-100 melalui pencapaian target pengurangan luasan kumuh berdasarkan SK Bupati sebesar 10 % pertahun.
2. Meningkatkan jumlah kualitas rumah bagi MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) sebesar 8 % pertahun.
3. Mewujudkan pemenuhan kebutuhan Rumah Layak Huni sebesar 3% pertahun.
4. Meningkatkan kualitas prasarana, sarana, dan utilitas umum di perumahan formal yang sudah diserahkan pada daerah.

##### **2.1 .3 Tugas Pokok Dan Fungsi**

**Sesuai dengan** Peraturan Bupati Pati Nomor 94 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagai berikut:

- a. perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- b. pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- d. pelaksanaan administrasi urusan pemerintahan bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

#### **2.1 .4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati sesuai Peraturan Bupati Pati Nomor 94 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagai berikut :

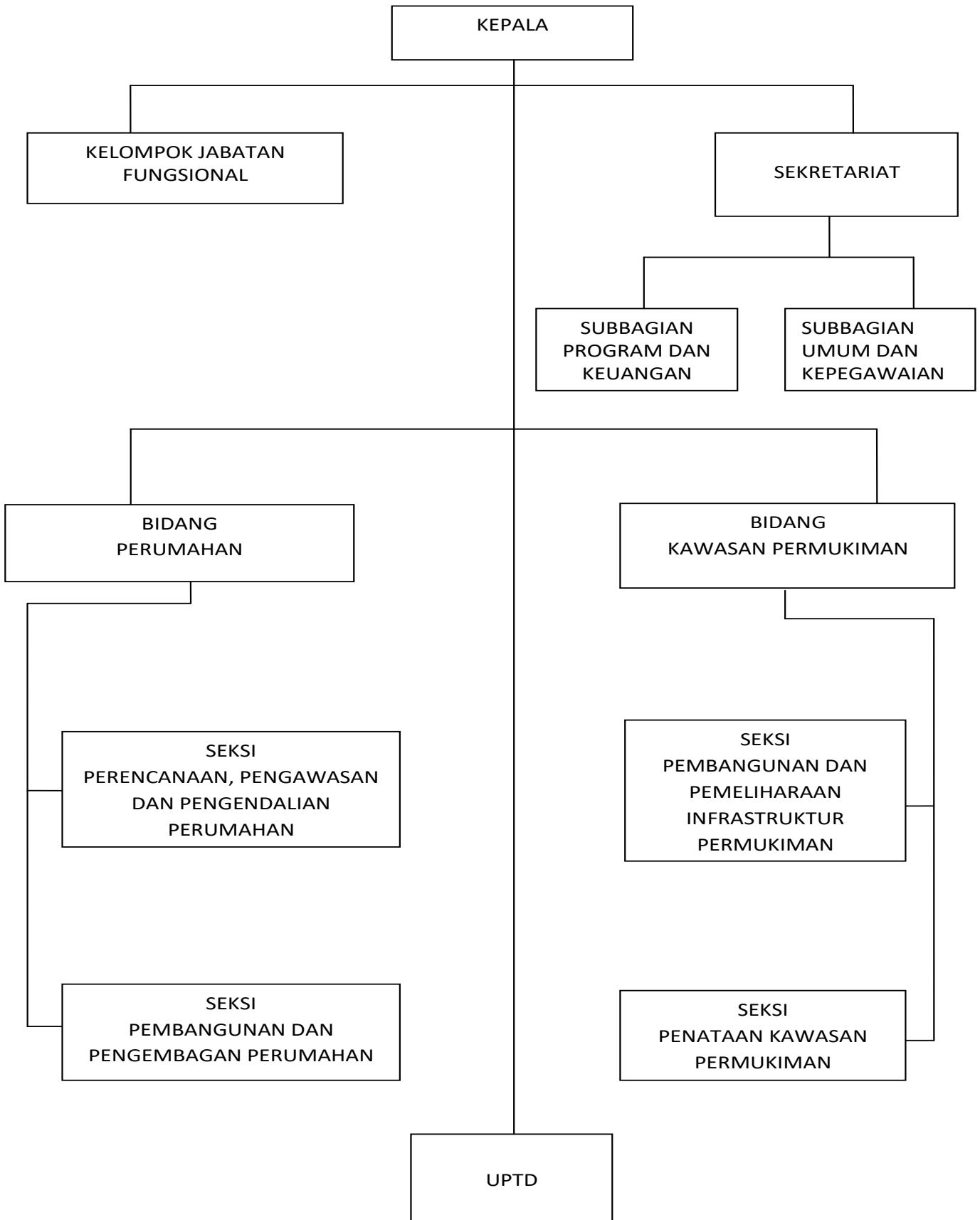
1. Kepala;
2. Sekretariat, membawahi :
  - Sub Bagian Program dan Keuangan;
  - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Perumahan, membawahi ;
  - Seksi Perencanaan, Pengawasan dan Pengendalian Perumahan;
  - Seksi Pembangunan dan Pengembangan Perumahan.
4. Bidang Kawasan Permukiman, membawahi ;
  - Seksi Pembangunan dan Pemeliharaan Infrastruktur Permukiman;
  - Seksi Penataan Kawasan Permukiman.
5. UPT Rusun.

Bagan organisasi sebagaimana gambar 2.1.4

Gambar 2.1.4

Bagan Organisasi Disperkim Kab. Pati.

Peraturan Bupati Nomor 94 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman





## **2.2 LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM**

Langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data, dan penyajian hasil survei.

### **2.2.1 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.

### **2.2.2 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.

### **2.2.3 Menentukan responden**

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

### **2.2.4 Melaksanakan survei**

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

### **2.2.5 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.

### **2.2.6 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 dan website.

### 2.3 LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM Disperkim, dilakukan sebagai berikut :  
 Pengukuran Skala Likert Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = \mathbf{N}$$

**N** = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

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

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

Tabel 2.3

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	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

### BAB III

## ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

### 3.1 DATA RESPONDEN

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati pada semua jenis layanan sejumlah 100 (seratus) responden. Pemilihan 100 (seratus) orang dipilih karena dianggap telah cukup untuk mendapat gambaran kualitas pelayanan.

Tabel 3.1. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Laki-laki	53	53%	
2	Perempuan	47	47%	
	Jumlah	100	100%	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2021

Tabel 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	SD	50	50%	
2	SLTP	27	27%	
3	SLTA	23	23%	
	Jumlah	100	100%	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2021

Tabel 3.1. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Swasta	24	24	
2	Petani	60	60	
3	Ibu rumah tangga	4	4	
4	Mahasiswa / pelajar	1	1	
5	Tidak bekerja	1	1	
6	Honoror	1	1	
7	Buruh	9	9	
	Jumlah	100	100	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2021

### 3.1.4 DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021 DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KAB. PATI

NO	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
		L/P		
1	30	P	SD	PETANI
2	77	L	SD	PETANI
3	59	L	SD	PETANI
4	44	L	SD	PETANI
5	20	L	SMP	PELAJAR
6	40	L	SMA	SWASTA
7	45	L	SMA	SWASTA
8	45	P	SMP	SWASTA
9	91	P	SD	TIDAK KERJA
10	51	L	SD	PETANI
11	27	P	SMP	IRT
12	46	P	SD	PETANI

13	70	P	SD	SWASTA
14	65	L	SD	PETANI
15	39	L	SMA	SWASTA
16	44	L	SD	PETANI
17	44	L	SMA	Karyawan honorer
18	57	P	SMP	PETANI
19	49	L	SD	PETANI
20	55	P	SD	PETANI
21	30	L	SMP	BURUH
22	55	P	SD	SWASTA
23	39	L	SMP	PETANI
24	61	P	SD	PETANI
25	89	P	SD	PETANI
26	45	L	SD	PETANI
27	46	L	SMP	PETANI
28	35	L	SD	PETANI
29	63	P	SD	PETANI
30	63	L	SD	PETANI
31	40	P	SD	SWASTA
32	40	L	SD	PETANI
33	55	L	SD	PETANI
34	50	L	SD	SWASTA
35	52	L	SD	PETANI
36	23	L	SD	PETANI
37	45	L	SD	PETANI
38	52	L	SD	PETANI
39	32	P	SMP	PETANI
40	40	L	SMP	PETANI
41	55	L	SD	PETANI
42	72	L	SD	PETANI
43	85	L	SD	PETANI
44	50	L	SMP	PETANI
45	78	L	SMP	PETANI
46	27	L	SD	SWASTA
47	36	L	SMA	SWASTA
48	75	P	SD	IRT
49	34	L	SD	PETANI
50	70	P	SD	PETANI
51	41	L	SMP	PETANI
52	38	P	SMA	PETANI
53	46	L	SMA	SWASTA
54	44	L	SMP	SWASTA
55	39	L	SMA	PETANI
56	41	L	SMP	PETANI
57	35	L	SMA	PETANI
58	41	L	SMA	PETANI
59	24	P	SMA	PETANI
60	31	L	SD	BURUH
61	36	P	SD	IRT
62	44	L	SD	BURUH
63	41	P	SMP	IRT
64	40	L	SD	BURUH
65	24	L	SMA	PETANI
66	41	L	SD	PETANI
67	42	P	SMA	PETANI
68	46	L	SD	PETANI
69	45	P	SMP	PETANI
70	42	L	SMP	PETANI
71	39	P	SD	PETANI
72	42	L	SMA	PETANI
73	37	P	SMA	BURUH
74	44	L	SMA	SWASTA
75	41	L	SD	SWASTA
76	27	L	SMA	SWASTA
77	31	P	SMP	SWASTA
78	21	L	SMP	SWASTA
79	41	L	SD	SWASTA
80	36	L	SMP	SWASTA
81	35	L	SMA	BURUH

82	37	L	SMP	BURUH
83	43	P	SMA	BURUH
84	46	P	SMA	SWASTA
85	41	L	SMA	SWASTA
86	43	L	SD	PETANI
87	23	L	SD	PETANI
88	33	L	SMP	PETANI
89	45	L	SMP	PETANI
90	31	L	SD	PETANI
91	36	P	SMP	PETANI
92	46	L	SMP	PETANI
93	38	P	SMP	PETANI
94	33	L	SD	PETANI
95	36	L	SD	BURUH
96	41	L	SD	SWASTA
97	41	L	SMA	SWASTA
98	35	L	SD	SWASTA
99	42	L	SMA	PETANI
100	47	L	SMP	PETANI

### 3.2 ANALISA HASIL SURVEI

#### ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

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	3.36	0.370
2	Prosedur pelayanan	3.28	0.361
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.40	0.374
4	Kedisiplinan petugas	3.35	0.369
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.31	0.364
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.27	0.360
7	Kecepatan pelayanan	3.19	0.351
8	Perilaku petugas pelayanan	3.30	0.363
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.27	0.360
Nilai Interval			<b>3.270</b>

Nilai Interval	:	3,270
Nilai Interval Konversi (NIK)	:	81,76
Mutu Pelayanan	:	B
Kinerja Unit Pelayanan	:	BAIK

### **3.3 RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. Kecepatan pelayanan

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

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

