



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
Jln. P. Sudirman KM. 3 PATI Kode Pos 59163 Pati
Telp. : (0295) 4102565 e-mail : disperkim@patikab.go.id

Pati, 3 Januari 2022

Kepada Yth :
Sekretaris Daerah Kab. Pati
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kab. Pati

di -
PATI

SURAT PENGANTAR

Nomor : 072/0011

No.	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Disperkim Kab. Pati Tahun 2022	1 (satu) Dokumen	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa.

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PATI

LABEL PENELITIAN SURAT	
KEPALA DINAS	
SEKRETARIS	3/1-23
KASUBBAG	R.
PENGOLAH	Ali Khosim f
HAL	SKM-SMT II 2022
UNIT KEPJA: Sekretariat	

Ir. **JOKO CIPTO HASTONO, MM**
Pembina Tingkat I
NIP.19660110 199203 1 010

Diterima
M. Hamzah 4/1/2022



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN PATI
TAHUN 2022**



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN PATI
TAHUN 2022**

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 2022.

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 tolak 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, 29 Desember 2022

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

1.1 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.

1.2 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. Mendorong 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 manfaat, 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 upaya 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 67 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah.

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 67 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagai berikut :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, membawahi :
 - Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - Subbagian Program dan Keuangan.
3. Bidang Perumahan;
4. Bidang Kawasan Permukiman;
5. UPTD.

Bagan organisasi sebagaimana gambar 2.1.4

Bagan Organisasi Disperkim Kab. Pati.

```

graph TD
    KD[KEPALA DINAS] --- S[SEKRETARIAT]
    KD --- SUBG1[SUBBAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN]
    KD --- SUBG2[SUBBAGIAN PROGRAM DAN KEUANGAN]
    KD --- BK[BIDANG KAWASAN PERMUKIMAN]
    KD --- UPTD[UPTD]
  
```


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 dua kali pada semester kesatu dan 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 :

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

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	60	60%	
2	Perempuan	40	40%	
	Jumlah	100	100%	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2022

Tabel 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	SD	20	20%	
2	SLTP	40	40%	
3	SLTA	40	40%	
	Jumlah	100	100%	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2022

Tabel 3.1. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Swasta	55	55	
2	Petani	40	40	
3	Buruh	5	5	
	Jumlah	100	100	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2022

**3.1.4 DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KAB. PATI**

NO	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
		L/P		
1	30	P	SMA	PETANI
2	50	P	SMP	PETANI
3	49	P	SMP	PETANI
4	43	P	SMA	PETANI
5	21	P	SMP	SWASTA
6	42	P	SMA	SWASTA
7	40	P	SMA	SWASTA
8	42	P	SMP	SWASTA
9	45	P	SMP	SWASTA
10	50	P	SMP	PETANI
11	29	L	SMP	SWASTA
12	45	L	SMA	PETANI

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

76	28	L	SMA	SWASTA
77	32	L	SMP	SWASTA
78	23	L	SMP	SWASTA
79	40	L	SD	SWASTA
80	36	L	SMP	SWASTA
81	35	L	SMA	BURUH
82	37	L	SMP	BURUH
83	42	L	SMA	BURUH
84	45	L	SMA	SWASTA
85	41	L	SMA	SWASTA
86	43	L	SD	PETANI
87	23	L	SD	PETANI
88	35	L	SMP	PETANI
89	44	L	SMP	PETANI
90	31	L	SD	PETANI
91	36	L	SMP	PETANI
92	45	L	SMP	PETANI
93	39	L	SMP	PETANI
94	35	L	SD	PETANI
95	36	L	SD	BURUH
96	41	L	SD	SWASTA
97	42	L	SMA	SWASTA
98	36	L	SD	SWASTA
99	44	L	SMA	PETANI
100	48	L	SMP	PETANI

3.2 ANALISA HASIL SURVEI

ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

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	3.37	0.371
2	Prosedur pelayanan	3.28	0.361
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.41	0.375
4	Kedisiplinan petugas	3.35	0.368
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.32	0.365
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.27	0.360
7	Kecepatan pelayanan	3.24	0.356
8	Perilaku petugas pelayanan	3.31	0.364
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.27	0.360
Nilai Interval			3.280

Nilai Interval	:	3,280
Nilai Interval Konversi (NIK)	:	82
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.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Disperkim Kabupaten Pati Tahun 2022 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut : 1. Pelaksanaan pelayanan publik (public service) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman setelah dikonversikan yaitu 82 dan berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah baik. 2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Laporan SKM ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Semoga laporan SKM ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Pati pada umumnya.

Pati, Desember 2022

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PATI



Ir. JOKO CIPTO HASTONO, MM
Pembina Tingkat I
NIP.19660110 199203 1 010

**PENGOLAHAN DATA SURVEI 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	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	3	3	3	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	4	3	4	3	3	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	4	3	3	3	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	3	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	3	3	3	4
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	4	3	4	4	3	3	3	4	4
17	4	4	4	3	3	3	4	3	3
18	4	4	3	3	3	4	3	3	4
19	4	3	3	3	4	3	3	4	3
20	3	4	3	3	3	4	3	4	4
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4
24	3	4	4	4	4	3	4	3	4

25	3	3	3	3	3	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4	3	4	4
28	4	4	3	4	4	4	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4	1	3	3	3	4	3	4	3
39	3	4	4	4	4	3	4	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	4	3	3	3	3	4	2	2
42	3	3	4	3	3	4	3	4	3
43	3	3	4	4	3	4	4	4	3
44	4	3	4	4	3	3	3	3	3
45	4	4	3	3	3	4	4	4	3
46	3	4	3	3	3	4	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	4	3	4	4	3	3	3	3	3
49	3	4	3	4	3	3	3	4	3
50	4	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3

54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	3	3	3	3	3
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	4	3	4	3	3	3	3
74	3	3	4	3	4	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	4	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3
81	3	3	4	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3

83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	4	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	4	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	4	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	4	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3
JUMLAH	337	328	341	335	332	327	324	331	327

Jml nilai per unsur	337	328	341	335	332	327	324	331	327
NRR per unsur = jml nilai per unsur / jml kuesioner	3.37	3.28	3.41	3.35	3.32	3.27	3.24	3.31	3.27
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0.371	0.361	0.375	0.368	0.365	0.360	0.356	0.364	0.360
Jml NRR tertimbang	3.280								

- a. Nilai IKM 3.280 x 25 = 82
 b. Mutu Pelayanan B
 c. Kinerja Unit Layanan Baik

Data Responden

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati pada layanan pembangunan rumah tidak layak huni (RTLH) sejumlah 100 (seratus) responden. Pemilihan 100 (seratus) orang dipilih karena dianggap telah cukup untuk mendapat gambaran kualitas pelayanan.

Tabel 1` Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Laki-laki	60	60%	
2	Perempuan	40	40%	
Jumlah		100	100%	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2022

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	SD	20	20%	
2	SLTP	40	40%	
3	SLTA	40	40%	
Jumlah		100	100%	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2022

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Swasta	55	55%	
2	Petani	40	40%	
3	Buruh	5	5%	
Jumlah		100	100%	

Sumber : Hasil SKM DISPERKIM Kab. Pati tahun 2022

**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KAB. PATI**

NO	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
		L/P		
1	30	P	SMA	PETANI
2	50	P	SMP	PETANI
3	49	P	SMP	PETANI
4	43	P	SMA	PETANI
5	21	P	SMP	SWASTA
6	42	P	SMA	SWASTA
7	40	P	SMA	SWASTA
8	42	P	SMP	SWASTA
9	45	P	SMP	SWASTA
10	50	P	SMP	PETANI
11	29	L	SMP	SWASTA
12	43	L	SMA	PETANI
13	55	L	SMA	SWASTA
14	45	L	SMA	PETANI
15	39	L	SMA	SWASTA
16	44	L	SMP	PETANI
17	43	L	SMA	SWASTA
18	51	L	SMP	PETANI
19	48	L	SMP	PETANI
20	51	L	SMP	SWASTA
21	31	L	SMP	SWASTA
22	52	L	SMP	SWASTA
23	38	L	SMP	SWASTA
24	57	L	SMP	SWASTA
25	33	L	SMP	SWASTA
26	46	L	SMP	SWASTA
27	47	L	SMP	PETANI
28	35	L	SMP	PETANI
29	43	L	SMP	PETANI
30	42	L	SMA	PETANI
31	40	P	SMA	SWASTA
32	40	L	SMA	PETANI
33	51	L	SMA	PETANI
34	50	L	SMA	SWASTA
35	48	L	SMA	SWASTA
36	23	L	SMA	SWASTA
37	46	L	SMA	SWASTA
38	51	L	SMA	SWASTA
39	32	P	SMP	SWASTA
40	41	L	SMP	SWASTA
41	51	L	SD	SWASTA
42	52	L	SMA	SWASTA
43	45	L	SMA	SWASTA
44	49	L	SMP	SWASTA
45	50	L	SMP	SWASTA
46	27	L	SD	SWASTA
47	36	L	SMA	SWASTA
48	45	P	SD	SWASTA
49	34	L	SD	PETANI
50	50	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	SWASTA
58	41	L	SMA	SWASTA
59	24	P	SMA	SWASTA
60	31	L	SD	SWASTA
61	36	P	SD	SWASTA
62	44	L	SD	SWASTA

63	41	P	SMP	SWASTA
64	40	L	SD	BURUH
65	24	L	SMA	PETANI
66	41	L	SD	PETANI
67	42	P	SMA	SWASTA
68	45	L	SD	SWASTA
69	45	P	SMP	SWASTA
70	42	L	SMP	SWASTA
71	38	P	SD	PETANI
72	42	L	SMA	PETANI
73	37	P	SMA	SWASTA
74	44	L	SMA	SWASTA
75	41	L	SD	SWASTA
76	28	L	SMA	SWASTA
77	32	L	SMP	SWASTA
78	23	L	SMP	SWASTA
79	40	L	SD	SWASTA
80	36	L	SMP	SWASTA
81	35	L	SMA	BURUH
82	37	L	SMP	BURUH
83	42	L	SMA	BURUH
84	45	L	SMA	SWASTA
85	41	L	SMA	SWASTA
86	43	L	SD	PETANI
87	23	L	SD	PETANI
88	35	L	SMP	PETANI
89	44	L	SMP	PETANI
90	31	L	SD	PETANI
91	36	L	SMP	PETANI
92	45	L	SMP	PETANI
93	39	L	SMP	PETANI
94	35	L	SD	PETANI
95	36	L	SD	BURUH
96	41	L	SD	SWASTA
97	42	L	SMA	SWASTA
98	36	L	SD	SWASTA
99	44	L	SMA	PETANI
100	48	L	SMP	PETANI

Pati, 29 Desember 2022

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PATI

PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DISPERKUMH
Ir. JOKO CIPTO HASTONO, MM
Pembina Tingkat I
NIP.19660110 199203 1 010