



diperkimtanlh.merantikab.go.id



DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARATKAT (SKM) TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat-Nya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup (Disperkimtanlh) Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2025 dapat diselesaikan.

Laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup tidak lain dilakukan untuk melaksanakan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui hasil survei ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan unit pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti menuju terwujudnya pelayanan prima di DISPERKIMTANLH.

Selatpanjang,

Desember 2025

KEPALA DISPERKIMTANLH



AGUSTIONO, S.T.M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19820816 201001 1 030

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan	5
1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai.....	6
1.6. Sistematika.....	8
 BAB II GAMBARAN UMUM ORGANISASI	
2.1. Dasar Hukum.....	10
2.2. Struktur Organisasi	11
2.3. Visi, Misi dan Motto	11
2.4. Sumber Daya Manusia	13
2.5. Sarana dan Prasarana.....	14
 BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	
3.1. Tahapan Kegiatan Survei	15
3.2. Variabel Survei.....	16
3.3. Objek Survey.....	18
3.4. Responden	18
3.5. Metode Pengumpulan Data	18
3.6. Bentuk Jawaban	20
3.7. Metode Pengolahan data	20
3.8. Metode Analisis Data	21
3.9. Penyusunan Laporan.....	22

BAB IV HASIL SURVEI

4.1. Responden.....	23
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	23
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	24
4.2. Hasil.....	25
4.2.1 Persyaratan	25
4.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	26
4.2.3. Waktu Penyelesaian	26
4.2.4. Biaya/Tarif	26
4.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	26
4.2.6. Kompetensi Pelaksana.....	27
4.2.7. Perilaku Pelaksana.....	27
4.2.8. Sarana dan Prasarana.....	27
4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	27

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	29
5.2. Rekomendasi	30

Lampiran	
----------------	--

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Susunan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian.....	13
Tabel 2.2 Susunan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	13
Tabel 2.3 Susunan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
Tabel 3.1 Skala dan Kriteria Jawaban	20
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	23
Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	24
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden	24
Tabel 4.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, atau dengan kata lain Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik.

Hingga kini potret Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi

pedoman untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sejauh ini, kinerja pelayanan publik Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Maka diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit internal DISPERKIMTANLH dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai bahan pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu instansi Pemerintah di Kabupaten Kepulauan Meranti yang melakukan pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas maka sudah selayaknya Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti mengukur kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, yaitu dengan melakukan “Survei Kepuasan Masyarakat” bagi para pengguna layanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan

Meranti.

1.2. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor : 05 Tahun 2021 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;
5. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor : 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup;

1.3. PENGERTIAN UMUM

Mengacu pada Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berikut adalah beberapa pengertian umum yang dipandang perlu untuk disajikan sebagai berikut :

- a) **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah Data 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.

- c) **Penyelenggara pelayanan publik** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d) **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e) **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g) **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h) **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i) **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j) **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan

publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- k) **Unsur Pelayanan** adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- l) **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan

pelayanan melalui 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.

3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti.

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

1.6. SISTEMATIKA

Sistematika Penulisan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Hukum
- 1.3. Pengertian Umum
- 1.4. Maksud dan Tujuan
- 1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai
- 1.6. Sistematika

BAB II GAMBARAN UMUM DISPERKIMTANLH

- 2.1. Dasar Hukum Pembentukan
- 2.2. Struktur Organisasi
- 2.3. Visi, Misi dan Motto Pelayanan
- 2.4. Sumber Daya Manusia
- 2.5. Sarana dan Prasarana

BAB III METODOLOGI PENGUKURAN

- 3.1. Tahapan Kegiatan Survei
- 3.2. Variabel Survei
- 3.3. Objek Survei
- 3.4. Responden
- 3.5. Metode Pengumpulan Data
- 3.6. Bentuk Jawaban
- 3.7. Metode Pengolahan data
- 3.8. Metode Analisis Data
- 3.9. Penyusunan Laporan

BAB IV HASIL SURVEI

4.1. Responden

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

4.2. Hasil

4.2.1 Persyaratan

4.2.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

4.2.3 Waktu Penyelesaian

4.2.4 Biaya/Tarif

4.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.2.6 Kompetensi Pelaksana

4.2.7 Perilaku Pelaksana

4.2.8 Sarana dan Prasarana

4.2.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Rekomendasi

BAB II

GAMBARAN UMUM ORGANISASI

2.1. DASAR HUKUM

Perjalanan pembentukan Organisasi Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup di Kabupaten Kepulauan Meranti ditinjau dari aspek regulatif/yuridis adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti di Propinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4968);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor : 05 Tahun 2021 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;
4. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor : 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup;

2.2. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur Organisasi Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri atas;
 - a) Subbagian Keuangan; dan
 - b) Subbagian Umum, Kepegawaian , dan Program

3. Bidang, terdiri dari :
 - a) Bidang Perumahan dan kawasan permukiman;
 - b) Bidang Peratanahan;
 - c) Bidang Lingkungan Hidup;
4. Kelompok Jabatan Fungsional.

2.3. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki jumlah aparatur sebanyak 71 orang pegawai, sebagaimana tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1
Susunan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	Aparatur Sipil Negara (ASN)	24
2.	Non ASN	47
Jumlah		71

Berdasarkan tingkat pendidikan aparatur pada DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki tingkat pendidikan sebagaimana tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Susunan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	S-2	4
2.	S-1/D-IV	33
3.	D-3	13
4.	SLTA	21
Jumlah		71

Berdasarkan jenis kelamin aparatur pada DISPERKIMTANLH

Kabupaten Kepulauan Meranti sebagaimana tabel 2.3 berikut :

Tabel 2.3
Susunan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	Laki-Laki	39
2.	Perempuan	32
Jumlah		71

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti disajikan dalam uraian di bawah ini :

a. Persiapan

Dilaksanakan rapat perencanaan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan materi pokok : penyusunan jadwal survei, penunjukan petugas pengelola SKM, perumusan format kuisioner SKM dan sistematika penyusunan laporan SKM.

b. Pengumpulan data

Pelaksanaan Survei dengan cara memberikan kepada responden penilaian sesuai link pengisian survei <https://dikemas.merantikab.go.id/organisasi/1.04.2.10.2.11.10/> yang telah disediakan oleh DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti melalui aplikasi Digital Index Kepuasan Masyarakat (DIKEMAS), sehingga responden adalah Pihak Masyarakat, Swasta atau OPD yang pernah mendapatkan pelayanan dari DISPERKIMTANLH.

c. Pengolahan dan analisis data

Pengolahan dan analisis data dilaksanakan oleh petugas yang telah ditunjuk dengan berpedoman pada teknis analisis data sebagaimana termaktub dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebelum dilakukan publikasi atas hasil survei, petugas pengelola

SKM menyampaikan laporan atau melakukan paparan kepada kepala DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM dilaksanakan guna memenuhi kewajiban sebagaimana diatur pada pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan untuk bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.2. Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pada DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti adalah kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden melalui aplikasi Digital Index Kepuasan Masyarakat (DIKEMAS). Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur dalam kuisisioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi pelayanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah Tata Cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.3. Objek Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

3.4. Responden

Responden adalah Pihak Masyarakat, Swasta dan OPD yang pernah memohon pelayanan di DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti pada Tahun 2025.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Data jumlah responden diambil dari lokasi berdasarkan pada jumlah permohonan perizinan dan nonperizinan yang diajukan. Lokasi pengumpulan data melalui survei, dilaksanakan oleh DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada responden melalui Digital Index Kepuasan Masyarakat (DIKEMAS) kepada responden yang pernah memperoleh layanan. Kuesioner yang diberikan terdiri dari beberapa bagian yaitu:

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan yang dimohonkan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.6. Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban dari setiap unsur pelayanan dalam kuesioner bersifat kualitatif secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skala dan Kriteria Jawaban

Skala	Kriteria
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

3.7. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data meliputi kegiatan pengolahan entri data isian kuesioner dari setiap responden. Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. 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

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Tabel 3.2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,50	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,00	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	3,01 – 3,50	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,51 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

3.8. Metode Analisis Data.

Data pendapat masyarakat yang telah diisikan ke dalam masing-masing kuisioner kemudian disusun dengan mengompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan $\sum X$ unsur.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

3.9. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB IV

HASIL SURVEI

4.1. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2025 dilakukan Pada bulan ***Desember***. Survei dilakukan langsung menggunakan kuesioner yang telah disediakan oleh DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti melalui Digital Index Kepuasan Masyarakat (DIKEMAS) kepada responden penerima layanan di DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti sebelum mengambil dokumen perizinan dan nonperizinan yang dimohonkan. Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat 2025 adalah sebanyak **14** orang.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	9
2	Perempuan	5
Total		14

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jumlah responden berdasarkan Jenjang pendidikan terakhir dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah
1.	SD	0
2.	SLTP	0
3.	SLTA	5
4.	D-3	4
5.	S-1/D-IV	5
6.	S-2	0
Total		14

4.2. Hasil

Hasil survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan kinerja layanan pada 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan pelayanan	3,143	78,57	B	Baik
U2	Sistem, mekanisme, Prosedur	3,286	82,15	A	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian Pelayanan	3,214	80,35	B	Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,857	96,43	A	Sangat Baik
U5	Produk/ hasil layanan	3,357	83,92	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,357	83,92	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,429	85,72	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,286	82,15	A	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,929	98,22	A	Sangat Baik
Total		3,425	85,63	A	Sangat Baik

4.2.1. Persyaratan (1)

Persyaratan yang ditanyakan kepada responden adalah persyaratan tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya, yang menyatakan “Sesuai” sebanyak 12 responden, dan yang menyatakan “Sangat Sesuai” sebanyak 2 responden.

4.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (2)

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, yang menyatakan “Mudah” sebanyak 10 responden dan yang menyatakan “Sangat Mudah” sebanyak 4 responden.

4.2.3. Waktu Penyelesaian (3)

Pertanyaan terhadap waktu penyelesaian adalah menilai waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, yang menyatakan “Cepat” sebanyak 11 responden dan yang menyatakan “Sangat Cepat” sebanyak 3 responden.

4.2.4. Biaya/Tarif (4)

DISPERKIMTANLH tidak pernah meminta bayaran ataupun pungutan biaya untuk setiap pelayanan yang diberikan terkecuali biaya yang sudah diatur oleh peraturan yang berlaku, oleh karena itu untuk mengantisipasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan, unsur pertanyaan ini menjadi penting guna mendeteksi adanya pungutan yang seharusnya tidak dilakukan. Dari hasil survei yang didapatkan, yang menyatakan “Murah” sebanyak 2 responden dan yang menyatakan “Gratis” sebanyak 12 responden. Dari hasil responden tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan di DISPERKIMTANLH telah konsisten dan jujur dalam memberikan pelayanan.

4.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (5)

Produk layanan merupakan produk layanan yang diberikan oleh

petugas pelayanan, hasil yang didapatkan adalah yang menyatakan “Sesuai” sebanyak 9 responden, dan yang menyatakan “Sangat Sesuai” sebanyak 5 responden.

4.2.6. Kompetensi Pelaksana (6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, yang menyatakan “Kompeten” sebanyak 9 responden dan yang menyatakan “Sangat Kompeten” sebanyak 5 responden.

4.2.7. Perilaku Pelaksana (7)

Perilaku pelaksana adalah kerapihan, keramahan, pemahaman dan kedisiplinan petugas pelayanan, yang menyatakan “Sopan dan Ramah” sebanyak 8 responden dan yang menyatakan “Sangat Sopan dan Ramah” sebanyak 6 responden.

4.2.8. Sarana dan Prasarana (8)

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, komputer, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan. Dari total 14 responden yang memberikan pendapat tentang kualitas sarana dan prasarana, yang menyatakan “Baik” sebanyak 10 responden, dan yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 4 responden.

4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (9)

Sebelum menilai kepuasan responden terhadap penanganan
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman,
Pertanahan dan Lingkungan Hidup Tahun 2025

pengaduan pelayanan di DISPERKIMTANLH, terlebih dahulu responden diberikan pertanyaan terkait penganan pengaduan, saran dan masukan. Dari total 14 responden, yang menyatakan “Berfungsi Kurang Maksimal” sebanyak 1 responden dan yang menyatakan ‘Dikelola Dengan Baik’ sebanyak 13 responden.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh nilai baik dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti. Selain itu perlu juga perhatian dari Instansi dan Pihak Terkait dalam hal pemenuhan kebutuhan-kebutuhan DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti dalam rangka peningkatan pelayanan tersebut, antara lain penempatan tenaga teknis yang punya komitmen untuk bekerja, pendanaan yang dibutuhkan dalam kelengkapan pelayanan serta kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dimana sarana pelayanan itu berada.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti. Dan juga dapat menjadi masukan bagi Instansi dan Pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

5.2. Rekomendasi

- a. Diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Meranti mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan/pengaduan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan/pengaduan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti nomor layanan informasi dan pengaduan, email, media sosial dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

- f. Diperlukan adanya pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Akhirnya demikian hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh IKM unit pelayanan **85,63** nilai **Sangat Baik** dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh DISPERKIMTANLH Kabupaten Kepulauan Meranti semoga Allah SWT memberikan petunjuk kepada kita semua dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur sipil negara demi bakti kita kepada bangsa dan negara khususnya untuk Kabupaten Kepulauan Meranti agar lebih maju.


KEPALA DISPERKIMTANLH
AGUSTIONO, S.T.,M.Si.
Pembina (IV/a)
NIP. 19820816 201001 1 030

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
 Tanggal Survei : 02 Desember 2023

STATUS*	LOKUS WYNAH KANDU TERAK*	NO. RT*
☐ RTD ☐ RTD		

PROFILE

KEWARGAAN*	USIA*
☐ L ☐ P	
AGAMA*	
☐ PKS ☐ GIB ☐ TNU ☐ FOLK ☐ Sunda ☐ Wicakasa ☐ Lainnya	
PENDAHARAN*	
☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DI ☐ ST ☐ S2 ☐ S3	

(Silahkan Lengkapi yang di berikut)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Pilih sesuai jawaban responden)

1. PENDAPAT SAGARA TENTANG KESESUKUAN PEGAWARIN PELAYANAN DI KANTOR DINAS PERUMAHAN RAKYAT * 	P1 1 2 3 4	6. PENDAPAT SAGARA TENTANG KEMERUDAHAN PELAYANAN * 	P1 1 2 3 4
2. PENDAPAT SAGARA TENTANG KEMERUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DI KANTOR * 	P1 1 2 3 4	7. PENDAPAT SAGARA TENTANG KEMERUDAHAN PELAYANAN TERKAIT NEGARAN DAN KEMERUDAHAN * 	P1 1 2 3 4
3. PENDAPAT SAGARA TENTANG KEMERUDAHAN PELAYANAN DI KANTOR * 	P1 1 2 3 4	8. PENDAPAT SAGARA TENTANG KEMERUDAHAN PELAYANAN TERKAIT NEGARAN DAN KEMERUDAHAN * 	P1 1 2 3 4
4. PENDAPAT SAGARA TENTANG KEMERUDAHAN PELAYANAN DI KANTOR * 	P1 1 2 3 4	9. PENDAPAT SAGARA TENTANG KEMERUDAHAN PELAYANAN TERKAIT NEGARAN DAN KEMERUDAHAN * 	P1 1 2 3 4
5. PENDAPAT SAGARA TENTANG KEMERUDAHAN PELAYANAN DI KANTOR * 	P1 1 2 3 4		

Kritik Saran jika ada (tidak wajib diisi)

NAMA LENGKAP
NOMOR HP
KRITIK SARAN

Submit Survey

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup
Alamat : Jalan Pembangunan I, Selatpanjang
Bulan : Desember 2025

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	Laki-laki	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	Laki-laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Laki-laki	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Laki-laki	SMA	3	3	3	3	4	3	3	3	4
6	Laki-laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	Perempuan	D3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Laki-laki	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	Perempuan	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Perempuan	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	Laki-laki	S1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	Laki-laki	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jumlah Data Terisi			44	46	45	54	47	47	48	46	55
Rata - Rata			3,143	3,286	3,214	3,857	3,357	3,357	3,429	3,286	3,929
NRR Tertimbang/Unsur			0,349	0,365	0,357	0,428	0,373	0,373	0,381	0,365	0,436

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 30
- NRR Per Uns = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimba = NRR per unsur x 0,111

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 – 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 43,75

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata
U1	Persyaratan pelayanan	3,143
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,286
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,214
U4	Biaya/ Tarif	3,857
U5	Produk/ hasil layanan	3,357
U6	Kompetensi pelaksana	3,357
U7	Perilaku pelaksana	3,429
U8	Sarana dan Prasarana	3,286
U9	Penanganan pengaduan	3,929
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00
Total		3,425

85,63
A