



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2 TAHUN 2021

---

**Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan  
Kota Bekasi**

Jalan A. Yani Nomor 1, Lantai 3 Gedung 10 Lt, Bekasi Selatan



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2021 pada Pelayanan Publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan survei terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pemakaman, Pengelolaan Air Limbah Domestik (PALD) dan Rumah Susun Sederhana Sewa (RUSUNAWA) kepada masyarakat pengguna layanan.

Dalam penyusunan laporan ini, kami berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Semoga dengan telah tersusunnya Laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

Bekasi, November 2021

**KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN  
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA BEKASI**

**JUMHANA LUTHFI, S. Sos, M. Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19651112 199001 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II   TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN</b>	
2.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
2.2 Gambaran Umum Pelayanan .....	4
<b>BAB III Metodologi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat</b>	
3.1 Jumlah Sample Responden .....	6
3.2 Variable/Susunan Pertanyaan .....	7
3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan .....	8
3.4 Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>BAB IV   HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
4.1 Profil Responden .....	11
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	14
4.3 Keluhan dan Saran Penerima Layanan .....	19
<b>BAB V    PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	20
5.2 Rekomendasi .....	23
<b>LAMPIRAN I Tabel Pengolahan Data .....</b>	<b>25</b>
<b>LAMPIRAN II Kuesioner .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Jumlah pengguna layanan publik.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2. Jumlah responden .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 3. Jadwal pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2021 .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 5. Karakteristik Responden .....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 6. Hasil SKM Pelayanan IPTM Pemakaman Baru.....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 7. Hasil SKM Pelayanan IPTM Tumpang Tindih/Tumpuk .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 8. Hasil SKM Pelayanan IPTM Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 9. Hasil SKM Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 10. Hasil SKM Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal .....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 11. Hasil SKM Pelayanan Rumah Susun Sewa Sederhana (Calon Peghuni Baru) .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabel 12. Hasil SKM Pelayanan Rumah Susun Sewa Sederhana (Perpanjangan Peghuni Lama) .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 13. Nilai IKM Dinas Semester 2 Tahun 2021.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel 14. Nilai IKM Dinas Tahun 2021 .....</b>	<b>21</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, berbagai perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Karena sesuai dengan amanat yang tertuang dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi memiliki tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik, diantaranya adalah :

1. Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam di UPTD Pemakaman;
2. Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja di UPTD PALD;
3. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD RUSUNAWA.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, setiap UPTD pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang telah diukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan yang telah diterima dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara pelayanan publik, yaitu Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi untuk dapat melakukan perbaikan sehingga kinerja aparatur dapat ditingkatkan dan kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai sehingga dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

## **1.2 Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan berdasarkan pada :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

- c. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kinerja aparatur serta kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Pemakaman, UPTD PALD dan UPTD RUSUNAWA Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi.

Adapun tujuannya adalah:

- a. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam, Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja dan Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa;
- b. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dari setiap layanan;
- c. Memperoleh umpan balik berupa saran dan masukan dari Masyarakat sebagai upaya perbaikan atau peningkatan kinerja aparatur serta kualitas pelayanan;
- d. Melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan dan harapan masyarakat untuk melakukan perbaikan kualitas Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam, Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja dan Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN**

#### **2.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat**

Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- d. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Survei periodik; adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali);
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.

#### **2.2 Gambaran Umum Pelayanan**

Adapun pelayanan publik yang terselenggara di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pemakaman, Pengelolaan Air Limbah



Domestik (PALD) dan Rumah Susun Sederhana Sewa (RUSUNAWA), yaitu :

- a. Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam di UPTD Pemakaman, yang terdiri dari 3 (tiga) jenis pelayanan, yaitu :
  - Pendaftaran Pemakaman Baru;
  - Pendaftaran Tumpang Tindih/Tumpuk;
  - Pendaftaran Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam.
- b. Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja di UPTD PALD, yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu ;
  - Penyedotan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2);
  - Penyedotan Layanan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal.
- c. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD RUSUNAWA, yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu :
  - Pelayanan terhadap calon penghuni baru;
  - Pelayanan perpanjangan penghuni lama.

### BAB III

## METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 3.1 Jumlah Sample Responden

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan sejak Juli sampai dengan Oktober 2021, diperoleh data pengguna layanan publik pada setiap masing-masing UPTD Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 1. Jumlah Pengguna Layanan Publik**

NO	JENIS PELAYANAN	BULAN				JUMLAH
		JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	
UPTD PEMAKAMAN						
1	Pelayanan IPTM (Pemakaman Baru)	801	379	252	348	1780
2	Pelayanan IPTM (Tumpang Tindih/Tumpuk)	112	51	29	36	228
3	Pelayanan IPTM (Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam)	305	388	372	388	1453
UPTD PALD						
4	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)	11	18	23	154	206
5	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal	191	194	175	55	615
UPTD RUSUNAWA						
6	Pelayanan Rumah Susun Sewa Sederhana (Calon Penghuni Baru)	0	3	1	0	4
7	Pelayanan Rumah Susun Sewa Sederhana (Perpanjangan Penghuni Lama)	30	50	0	0	80

Dari jumlah pengguna layanan tersebut diatas, maka jumlah responden yang disurvei sesuai dengan tabel *Sampel Morgan dan Krejcie* yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

**Tabel. 2 Jumlah Responden**

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Pemakaman Baru)	313
2	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Tumpang Tindih/Tumpuk)	140
3	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam)	302
4	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT)	132
5	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal	234
6	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Calon Penghuni Baru)	4
7	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Perpanjangan Penghuni Lama)	66
<b>JUMLAH</b>		<b>1191</b>

### 3.2 Variable atau Susunan Pertanyaan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, variable atau susunan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner terdiri dari 9 (sembilan) unsur yaitu :

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. **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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana atau penyelenggara layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **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. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung); dan
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Adapun masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

### **3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan**

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali setiap tahunnya. Pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Oktober 2021 sebagaimana terlihat pada tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 3. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat  
Semester 2 Tahun 2021**

NO	TAHAPAN	Bulan ke-				
		7	8	9	10	11
1	Menyusun Instrumen Survei					
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sample					
3	Melaksanakan survei					
4	Mengolah hasil survei					
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei					

### 3.4 Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala *Likert* yaitu tehnik pengumpulan data survei yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden/masyarakat (pengguna layanan Izin Penggunaan Tanah Makam, penyedotan Lumpur Tinja dan Rumah Susun Sederhana Sewa) untuk mendapatkan informasi detail tentang layanan publik yang telah diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

Kuesioner yang telah diisi oleh responden selanjutnya dilakukan pembersihan data dan diberi coding, kemudian data tersebut di *entry* ke *software* Microsoft Excel berdasarkan coding yang telah dibuat. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Kemudian 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:

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

Selanjutnya untuk menentukan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dari nilai interval konversi dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan pembagian kategori sebagai berikut:

**Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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 IV**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **4.1 Profil Responden**

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden yang dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2 dan S3), pekerjaan (PNS/TNI/POLRI, Swasta, Wiraswasta, Mahasiswa, Ibu Rumah Tangga dan Lainnya). Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan terhadap pelayanan yang telah mereka terima. Berikut kami sajikan tabel mengenai karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Pemakaman, UPTD PALD dan UPTD Rusunawa pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi periode semester 2 tahun 2021.

**Tabel 5. Karakteristik Responden**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	Pelayanan IPTM (Pemakaman Baru)		Pelayanan IPTM (Tumpang Tindih/Tumpuk)		Pelayanan IPTM (Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam)		Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)		Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal		Pelayanan RUS UNAWA (Calon Penghuni Baru)		Pelayanan RUS UNAWA (Perpanjangan Penghuni Lama)	
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	Umur	< 20 tahun	5	1.60	2	1.43	4	1.32	0	-	24	10.26	0	-	0	-
		20 - 30 tahun	54	17.25	24	17.14	53	17.55	34	25.76	44	18.80	1	25.00	2	3.03
		31 - 40 tahun	139	44.41	62	44.29	134	44.37	45	34.09	64	27.35	2	50.00	21	31.82
		41-50 tahun	82	26.20	37	26.43	80	26.49	36	27.27	60	25.64	1	25.00	31	46.97
		> 50 tahun	33	10.54	15	10.71	31	10.26	17	12.88	42	17.95	0	-	12	18.18
		<b>JUMLAH</b>	<b>313</b>	<b>100.00</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	<b>132</b>	<b>100.00</b>	<b>234</b>	<b>100.00</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>	<b>66</b>	<b>100.00</b>
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	183	58.47	82	58.57	176	58.28	90	68.18	116	49.57	3	75.00	54	81.82
		Perempuan	130	41.53	58	41.43	126	41.72	42	31.82	118	50.43	1	25.00	12	18.18
		<b>JUMLAH</b>	<b>313</b>	<b>100.00</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	<b>132</b>	<b>100.00</b>	<b>234</b>	<b>100.00</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>	<b>66</b>	<b>100.00</b>
3	Pendidikan	SD	7	2.24	3	2.14	7	2.32	0	-	12	5.13	1	25.00	2	3.03
		SMP	72	23.00	32	22.86	69	22.85	3	2.27	28	11.97	0	-	16	24.24
		SMA	216	69.01	97	69.29	209	69.21	33	25.00	54	23.08	1	25.00	38	57.58
		Diploma	1	0.32	1	0.71	1	0.33	40	30.30	62	26.50	0	-	10	15.15
		S1	17	5.43	7	5.00	16	5.30	34	25.76	64	27.35	2	50.00	0	-
		S2	0	-	0	-	0	-	14	10.61	12	5.13	0	-	0	-
		S3	0	-	0	-	0	-	8	6.06	2	0.85	0	-	0	-
		<b>JUMLAH</b>	<b>313</b>	<b>100.00</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	<b>132</b>	<b>100.00</b>	<b>234</b>	<b>100.00</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>	<b>66</b>	<b>100.00</b>
4	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	17	5.43	8	5.71	17	5.63	0	-	46	19.66	0	-	1	1.52
		Swasta	137	43.77	61	43.57	132	43.71	132	100.00	48	20.51	1	25.00	8	12.12
		Wiraswasta	85	27.16	38	27.14	81	26.82	0	-	46	19.66	1	25.00	15	22.73
		Mahasiswa	10	3.19	5	3.57	10	3.31	0	-	28	11.97	0	-	0	-
		Ibu Rumah Tangga	54	17.25	23	16.43	52	17.22	0	-	46	19.66	0	-	0	-
		Lainnya	10	3.19	5	3.57	10	3.31	0	-	20	8.55	2	50.00	42	63.64
		<b>JUMLAH</b>	<b>313</b>	<b>100.00</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	<b>132</b>	<b>100.00</b>	<b>234</b>	<b>100.00</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>	<b>66</b>	<b>100.00</b>



Berdasarkan data pada tabel diatas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam di UPTD Pemakaman
  - a. Umur responden terbanyak adalah umur 41-50 tahun kemudian 31-40 tahun, hal tersebut menunjukkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan pelayanan di UPTD Pemakaman;
  - b. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki, menunjukkan bahwa laki-laki masih mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan di UPTD Pemakaman;
  - a. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA, menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Izin Penggunaan Tanah Makam masih berada di tingkat Pendidikan menengah;
  - c. Pekerjaan responden terbanyak adalah Swasta, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di UPTD Pemakaman didominasi oleh pekerjaan sektor formal.
2. Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja di UPTD PALD
  - a. Umur responden terbanyak adalah umur 31-40 tahun kemudian 41-50 tahun kemudian, hal tersebut menunjukkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan pelayanan di UPTD PALD;
  - b. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Laki-laki untuk layanan lumpur tinja terjadwal (L2T2), kemudian Perempuan untuk layanan lumpur tinja tidak terjadwal, menunjukkan bahwa baik laki-laki dan perempuan sudah mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan di UPTD PALD;
  - c. Pendidikan responden terbanyak adalah S1 dan Diploma, menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Penyedotan Lumpur Tinja sudah berada di tingkat Pendidikan tinggi;

- d. Pekerjaan responden terbanyak adalah Swasta, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di UPTD PALD didominasi oleh pekerjaan sektor formal.
3. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD RUSUNAWA
- a. Umur responden terbanyak adalah umur 41-50 tahun kemudian 31-40 tahun, hal tersebut menunjukkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan pelayanan di UPTD RUSUNAWA;
  - b. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki, menunjukkan bahwa laki-laki masih mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan di UPTD RUSUNAWA;
  - c. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA, menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Rumah Susun Sederhana Sewa masih berada di tingkat Pendidikan menengah;
  - d. Pekerjaan responden terbanyak adalah Lainnya dan Wiraswasta, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di UPTD Rusunawa didominasi oleh pekerjaan sektor informal.

#### **4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dari Survei Kepuasan Masyarakat semester 2 Tahun 2021 yang telah dilakukan terhadap pelayanan di UPTD Pemakaman, PALD dan RUSUNAWA di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi, diperoleh hasil penilaian sebagai berikut :

**Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pelayanan IPTM (Pemakaman Baru)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
U1	Persyaratan	3,604	0,396
U2	Prosedur	3,812	0,419
U3	Waktu pelayanan	3,847	0,423
U4	Biaya/ tarif	4,000	0,440
U5	Produk layanan	3,674	0,404
U6	Kompetensi pelaksana	3,815	0,420
U7	Perilaku pelaksana	3,728	0,410
U8	Sarana dan Prasarana	3,751	0,413
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,882	0,427
<b>JUMLAH</b>		<b>34,112</b>	<b>3,752</b>
<b>IKM Unit Pelayanan : 93,81 (A)</b>			

Dari tabel 6 diperoleh jumlah nilai rata-rata 34,112, jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,752 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 93,81 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 3,604 (0,396) sampai dengan 4,000 (0,440). Nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.

**Tabel 7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pelayanan IPTM (Tumpang Tindih/Tumpuk)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
U1	Persyaratan	3,407	0,375
U2	Prosedur	3,643	0,401
U3	Waktu pelayanan	3,493	0,384
U4	Biaya/ tarif	4,000	0,440
U5	Produk layanan	3,607	0,397
U6	Kompetensi pelaksana	3,543	0,390
U7	Perilaku pelaksana	3,414	0,376
U8	Sarana dan Prasarana	3,621	0,398
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,879	0,427
<b>JUMLAH</b>		<b>32,607</b>	<b>3,587</b>
<b>IKM Unit Pelayanan : 89,67 (A)</b>			

Dari tabel 7. diperoleh jumlah nilai rata-rata 32,607, jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,587 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 89,67 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 3,407 (0,375) sampai dengan 4,000 (0,440). Nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.

**Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pelayanan IPTM (Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
U1	Persyaratan	3,510	0,386
U2	Prosedur	3,825	0,421
<b>U3</b>	<b>Waktu pelayanan</b>	<b>3,354</b>	<b>0,369</b>
<b>U4</b>	<b>Biaya/ tarif</b>	<b>4,000</b>	<b>0,440</b>
U5	Produk layanan	3,844	0,423
U6	Kompetensi pelaksana	3,656	0,402
U7	Perilaku pelaksana	3,543	0,390
U8	Sarana dan Prasarana	3,556	0,391
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,960	0,436
<b>JUMLAH</b>		<b>33,248</b>	<b>3,657</b>
<b>IKM Unit Pelayanan : 91,43 (A)</b>			

Dari tabel 8 diperoleh jumlah nilai rata-rata 33,248, jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,657 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 91,43 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 3,354 (0,369) sampai dengan 4,000 (0,440). Nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif.

**Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
U1	Persyaratan	3,932	0,433
U2	Prosedur	3,932	0,433
U3	Waktu pelayanan	3,932	0,433
U4	Biaya/ tarif	3,932	0,433
U5	Produk layanan	3,932	0,433
U6	Kompetensi pelaksana	3,932	0,433
U7	Perilaku pelaksana	3,932	0,433
U8	Sarana dan Prasarana	3,932	0,433
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,932	0,433
<b>JUMLAH</b>		<b>35,386</b>	<b>3,893</b>
<b>IKM Unit Pelayanan : 97,31 ( A )</b>			

Dari tabel 9 diperoleh jumlah nilai rata-rata 35,386 dengan jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,893 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 97,31 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai seluruh unsur pelayanan adalah 3,932 (0,433).

**Tabel 10. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
U1	Persyaratan	3,974	0,437
U2	Prosedur	3,974	0,437
U3	Waktu pelayanan	3,974	0,437
U4	Biaya/ tarif	3,974	0,437
U5	Produk layanan	3,974	0,437
U6	Kompetensi pelaksana	3,974	0,437
U7	Perilaku pelaksana	3,974	0,437
U8	Sarana dan Prasarana	3,974	0,437
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,974	0,437
<b>JUMLAH</b>		<b>35,769</b>	<b>3,935</b>
<b>IKM Unit Pelayanan : 98,37 ( A )</b>			

Dari tabel 10 diperoleh jumlah nilai rata-rata 35,769 dengan jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,935 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 98,37 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Adapun nilai seluruh unsur pelayanan adalah 3,974 (0,437).

**Tabel 11. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Calon Penghuni Baru)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
U1	Persyaratan	3,000	0,330
U2	Prosedur	4,000	0,440
U3	Waktu pelayanan	3,500	0,385
U4	Biaya/ tarif	3,500	0,385
U5	Produk layanan	3,500	0,385
U6	Kompetensi pelaksana	3,500	0,385
U7	Perilaku pelaksana	3,500	0,385
U8	Sarana dan Prasarana	4,000	0,440
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,250	0,358
<b>JUMLAH</b>		<b>31,750</b>	<b>3,493</b>
<b>IKM Unit Pelayanan : 87,31 ( B )</b>			

Dari tabel 11 diperoleh jumlah nilai rata-rata 31,750 dengan jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,493 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 87,31 dengan mutu pelayanan B (Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 3,000 (0,330) sampai dengan 4,000 (0,440). Nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Prosedur serta Sarana dan Prasarana.

**Tabel 12. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa  
(Perpanjangan Penghuni Lama)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
U1	Persyaratan	3,318	0,365
U2	Prosedur	3,409	0,375
U3	Waktu pelayanan	3,394	0,373
<b>U4</b>	<b>Biaya/ tarif</b>	<b>3,485</b>	<b>0,383</b>
U5	Produk layanan	3,409	0,375
U6	Kompetensi pelaksana	3,364	0,370
<b>U7</b>	<b>Perilaku pelaksana</b>	<b>3,227</b>	<b>0,355</b>
U8	Sarana dan Prasarana	3,318	0,365
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,288	0,362
<b>JUMLAH</b>		<b>30,212</b>	<b>3,323</b>
<b>IKM Unit Pelayanan : 83,08 ( B )</b>			

Dari tabel 12 diperoleh jumlah nilai rata-rata 30,212 dengan jumlah nilai rata-rata tertimbang 3,323 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan 83,08 dengan mutu pelayanan B (Baik). Adapun nilai per unsur pelayanan berkisar antara 3,227 (0,355) sampai dengan 3,485 (0,383). Nilai terendah terdapat pada unsur Perilaku pelaksana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif.

#### **4.3 Keluhan dan Saran Penerima Layanan**

Adapun saran yang disampaikan oleh masyarakat (penerima layanan) di UPTD Rusunawa adalah diharapkan kegiatan kemasyarakatan yang berada di lingkungan Rusunawa dapat segera diaktifkan kembali karena pandemi covid-19 sudah mulai mereda.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi semester 2 tahun 2021, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

**Tabel 13. Nilai IKM Dinas Semester 2 Tahun 2021**

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM DAN MUTU PELAYANAN	KETERANGAN
1	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Pemakaman Baru) di UPTD Pemakaman	93,81 (A)	Nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif
2	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Tumpang Tindih/Tumpuk) di UPTD Pemakaman	89,67 (A)	Nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif
3	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam) di UPTD Pemakaman	91,43 (A)	Nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif
4	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di UPTD PALD	97,31 (A)	Seluruh unsur pelayanan telah mencapai nilai maksimal
5	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal di UPTD PALD	98,37 (A)	Seluruh unsur pelayanan telah mencapai nilai maksimal
6	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Calon Penghuni Baru) di UPTD Rusunawa	87,31 (B)	Nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Prosedur serta Sarana dan Prasarana.
7	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Perpanjangan Penghuni Lama) di UPTD Rusunawa	83,08 (B)	Nilai terendah terdapat pada unsur Perilaku pelaksana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif.
Nilai IKM Dinas Semester 2		91,57 (A)	Merupakan rata-rata dari 7 (tujuh) jenis pelayanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi



Dari tabel 13 diperoleh nilai IKM Dinas Semester 2 Tahun 2021 sebesar **91,57** dengan mutu pelayanan **A (Sangat Baik)** yang didapatkan dari hasil survei melalui kuesioner terhadap masyarakat pengguna layanan di UPTD Pemakaman, PALD dan RUSUNAWA.

Secara umum kualitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi yang terdiri dari 7 (tujuh) jenis pelayanan sudah **Sangat Baik**. Hal ini terlihat dari tabel 14 yang merupakan rata-rata dari nilai IKM Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2021, yaitu dengan nilai IKM Dinas sebesar **91,52** dan mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**.

**Tabel 14. Nilai IKM Dinas Tahun 2021**

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM DAN MUTU PELAYANAN	KETERANGAN
1	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Pemakaman Baru) di UPTD Pemakaman	94,86 (A)	Nilai IKM semester 1 sebesar 95,92 dengan mutu pelayanan A
2	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Tumpang Tindih/Tumpuk) di UPTD Pemakaman	92,78 (A)	Nilai IKM semester 1 sebesar 95,89 dengan mutu pelayanan A
3	Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam) di UPTD Pemakaman	93,78 (A)	Nilai IKM semester 1 sebesar 96,14 dengan mutu pelayanan A
4	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di UPTD PALD	97,31 (A)	Dikarenakan tidak ada pelayanan penyedotan lumpur tinja terjadwal pada bulan januari hingga juni 2021 sehingga survei tidak dilakukan
5	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal di UPTD PALD	98,68 (A)	Nilai IKM semester 1 sebesar 99,00 dengan mutu pelayanan A
6	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Calon Penghuni Baru) di UPTD Rusunawa	80,17 (B)	Nilai IKM semester 1 sebesar 73,03 dengan mutu pelayanan C
7	Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Perpanjangan Penghuni Lama) di UPTD Rusunawa	83,08 (B)	Dikarenakan tidak ada pelayanan perpanjangan penghuni lama di UPTD Rusunawa pada bulan januari hingga juni 2021 sehingga survei tidak dilakukan
Nilai IKM Dinas Tahun 2021		91,52 (A)	Merupakan rata-rata dari 7 (tujuh) jenis pelayanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2021 juga dapat diketahui unsur pelayanan yang memiliki nilai yang paling baik dan nilai yang kurang memuaskan, yaitu :

- a. Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam di UPTD Pemakaman, yang terdiri dari 3 (tiga) jenis pelayanan memiliki nilai terendah pada unsur persyaratan dan waktu pelayanan, namun nilai yang dimiliki unsur tersebut sudah sangat baik dengan mutu pelayanan yang dimiliki yaitu A (sangat baik). Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif dengan mutu pelayanan A (sangat baik), hal ini dimungkinkan karena ketiga jenis layanan tersebut tidak pungut biaya atau gratis sesuai dengan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 103 tahun 2017 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat.
- b. Pelayanan penyedotan lumpur tinja di UPTD PALD, yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan memiliki nilai maksimal untuk semua unsur pelayanan, hal ini tidak terlepas dari pencapaian yang telah diraih oleh UPTD PALD, diantaranya yaitu :
  - UPTD PALD meraih peringkat 3 dalam kompetisi *World Emptying Challenge* pada acara *Fecal Sludge Management (FSM) International Conference* ke 6 di tahun 2021;
  - UPTD PALD meraih predikat sangat baik (A) dan ditetapkan sebagai satu-satunya Unit Pelaksana Teknis Pemerintah Daerah yang meraih peringkat tersebut dari Kementerian PUPR atas Penilaian Kinerja Pengelolaan Air Limbah Domestik di tahun 2019;
  - Terpilih sebagai salah satu operator dalam program *Water Operator Partnership* dari *Asia Development Bank* di Kawasan Asia antara *Waternet* Belanda dan UPTD PALD Kota Bekasi;
  - Terpilih dalam *Twinning Program* nasional untuk UPTD PALD Tasikmalaya, Gresik, Lombok Timur, Sumba barat dan Makassar;

- Serta terpilih dalam *International Twinning On Fecal Sludge Management* (FSM) antara UPTD PALD Kota Bekasi dengan negara Bangladesh, Nepal dan India.
- c. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di UPTD RUSUNAWA, yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan memiliki nilai terendah pada unsur persyaratan dengan mutu pelayanan C (kurang baik) dan unsur perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan B (Baik), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur sarana dan prasarana serta unsur biaya/tarif dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Hal ini dimungkinkan karena adanya peningkatan serta perbaikan fasilitas sarana dan prasarana sesuai dengan keluhan dan saran yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2021. Adapun nilai IKM yang diperoleh UPTD Rusunawa semester 2 adalah sebesar 85,19 dengan mutu pelayanan B, jauh lebih baik jika dibandingkan dengan nilai IKM Semester 1 yaitu sebesar 73,03 dengan mutu pelayanan C.

## 5.2 Rekomendasi

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan kontinu, pelayanan yang belum menunjukkan hasil yang baik perlu dilakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan, diantaranya adalah :

- a. Memberikan informasi secara jelas tentang persyaratan dan prosedur pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah media informasi, sehingga informasi dapat lebih mudah diketahui oleh masyarakat;
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi serta memperbaiki perilaku petugas layanan, sehingga dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

- c. Memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan lebih baik sebagai sistem penanganan pengaduan publik, sehingga seluruh pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan transparan.

Bekasi,      November 2021  
**KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN  
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA BEKASI**

**JUMHANA LUTHFI, S. Sos, M. Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651112 199001 1 001

**LAMPIRAN I**  
**TABEL PENGOLAHAN DATA**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER 2 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD Pemakaman Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi  
JENIS PELAYANAN : Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Pemakaman Baru)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4
11	3	4	4	4	4	4	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	3	4	4	3	3	4	3	4
14	3	4	4	4	3	4	4	3	4
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	3	4	4
19	3	4	3	4	3	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	3	3	4
22	4	4	4	4	3	4	4	3	4
23	3	4	4	4	3	4	3	4	4
24	3	4	3	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4
32	3	4	4	4	3	4	4	4	4
33	3	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	3	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	3	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	3	3
44	3	4	3	4	4	4	4	4	3
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	3	4	4	3	4	3	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	3	3	4
50	3	4	4	4	4	4	3	4	4
51	3	4	4	4	4	4	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	4	4	4	3	4	4
58	3	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	3	3	4	3	4
64	3	4	4	4	3	4	4	4	4
65	3	4	4	4	3	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	3	4	4	4	4	3	3	4
68	4	4	4	4	3	4	3	4	4
69	3	4	4	4	3	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	3	4	3	4

71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3
73	3	4	4	4	4	3	4	4	3
74	3	3	4	4	4	4	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	4	4	3	4	4
77	3	4	4	4	4	4	3	3	4
78	3	4	4	4	4	4	4	3	4
79	3	4	4	4	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4
82	3	4	4	4	3	3	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84	4	4	3	4	3	3	4	4	4
85	3	3	4	4	3	4	4	4	4
86	3	4	4	4	3	4	3	4	4
87	3	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	4	3	4	4
90	4	4	4	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	3	4	4	4
93	3	4	4	4	3	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	4	4	4	3	4	4	4
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	4	4	4	3	3	4	4
99	4	4	4	4	3	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	4	3	4	3	4	4
102	3	4	4	4	4	4	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	4	4	4	4	3	3
105	3	4	4	4	4	3	4	4	4
106	4	3	4	4	3	4	4	4	4
107	4	3	4	4	3	4	3	4	4
108	3	3	3	4	4	4	4	3	4
109	3	4	3	4	3	4	4	4	4
110	4	4	4	4	3	4	4	3	4
111	4	3	4	4	4	4	3	4	4
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	4	4	4	3	3	4	4
115	3	3	4	4	3	4	4	4	4
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	4	4	4	4	3	4
118	4	4	4	4	4	3	3	4	4
119	3	4	4	4	3	4	4	4	4
120	4	3	4	4	4	4	4	4	3
121	4	3	4	4	4	4	4	4	3
122	4	4	3	4	3	4	4	4	3
123	4	4	3	4	3	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	3	4	4
125	4	4	4	4	4	4	3	4	4
126	3	4	4	4	4	4	3	3	4
127	3	4	4	4	3	4	4	3	4
128	4	4	4	4	4	3	4	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	4	3	4	4	4	3
132	3	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	3	4	4	4	4	3	4	3
134	4	3	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	3	4	4
136	3	4	4	4	4	4	3	4	4
137	4	4	4	4	4	3	4	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	3	4
139	3	3	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4
141	3	4	4	4	4	3	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	3	3	3
143	3	4	3	4	4	4	4	4	3
144	3	4	3	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	3	4	4
146	4	4	3	4	4	3	4	3	4
147	4	3	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	3	4	3	3	4
149	3	4	4	4	3	3	4	4	4
150	3	4	4	4	4	4	3	4	4

151	4	4	4	4	4	4	4	3	4
152	4	4	4	4	4	3	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	3	4
154	3	4	3	4	4	4	4	4	4
155	3	4	4	4	4	3	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	3	4
157	4	4	4	4	4	3	4	3	4
158	4	3	4	4	4	4	4	4	4
159	3	4	4	4	3	4	3	4	4
160	3	4	3	4	3	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	3	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	3	3	4
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	4	4	4	4	3	4	4	4
166	4	4	3	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	3	4	4	4	4
168	4	4	4	4	3	4	4	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	3	4	4	4	3	4	4	4
171	4	3	4	4	4	3	4	3	4
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	3	4	3	4	4
174	4	4	4	4	3	4	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	4	3	4
176	3	4	3	4	4	3	4	4	4
177	3	4	4	4	4	3	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	3	4	3	4	4
180	4	4	4	4	3	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	4	3	4	4	4	4	4	4
183	3	4	3	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	3	4	3	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	3	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	4	4	3	3	4	4	4
188	4	3	4	4	4	4	4	4	4
189	3	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	3	4	4	4	4	3	3	4
191	3	4	4	4	3	4	4	4	4
192	4	4	3	4	4	4	4	4	3
193	3	4	3	4	4	4	4	4	3
194	3	4	4	4	3	3	4	4	3
195	3	3	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	4	4	4	4
197	4	4	4	4	3	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	3	4	3	4	4
200	4	3	4	4	4	4	4	3	4
201	4	4	4	4	3	4	4	4	4
202	4	4	4	4	3	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	3	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	3	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	3	4
207	4	4	3	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	3	4	4	4	4
209	3	4	3	4	4	3	4	4	4
210	3	4	3	4	3	4	4	4	3
211	3	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	3	4	4
213	4	4	4	4	3	4	4	4	3
214	4	3	4	4	4	4	3	4	3
215	4	3	4	4	3	4	4	4	3
216	4	4	4	4	3	4	3	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	4	4	4	3	4	3	4	4
219	3	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	3	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	3	4	3	4	4	3	4
225	4	4	4	4	3	4	3	3	3
226	4	4	4	4	4	3	4	4	4
227	4	4	4	4	3	4	4	4	4
228	4	4	4	4	3	4	3	4	4
229	4	4	4	4	3	4	4	3	4
230	4	4	4	4	4	4	4	3	4



231	4	4	4	4	4	3	4	4	4
232	3	4	4	4	3	4	3	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	4	4	4	4	3	4	4	4
235	4	4	4	4	3	4	4	4	4
236	3	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	3	4	4	4	3	3	4	4
238	4	4	4	4	3	4	4	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	4	4	3	4	3	4	4
241	3	4	4	4	4	4	3	3	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	4	4	4	4	4	4	3	3
244	3	4	4	4	4	3	4	4	4
245	4	3	4	4	3	4	4	4	4
246	4	3	4	4	3	4	3	4	4
247	3	3	3	4	4	4	4	3	4
248	3	4	3	4	3	4	4	4	4
249	4	4	4	4	3	4	4	3	4
250	4	3	4	4	4	4	3	4	4
251	3	3	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	4	4	4	3	3	4	4
254	3	3	4	4	3	4	4	4	4
255	4	3	3	4	4	4	4	4	4
256	3	4	4	4	4	4	4	3	4
257	4	4	4	4	4	3	3	4	4
258	3	4	4	4	3	4	4	4	4
259	4	3	4	4	4	4	4	4	3
260	4	3	4	4	4	4	4	4	3
261	4	4	3	4	3	4	4	4	3
262	4	4	3	4	3	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	3	4	4
264	4	4	4	4	4	4	3	4	4
265	3	4	4	4	4	4	3	3	4
266	3	4	4	4	3	4	4	3	4
267	4	4	4	4	3	4	4	4	4
268	4	4	4	4	3	4	3	4	4
269	4	4	4	4	3	4	4	3	4
270	4	4	4	4	4	4	4	3	4
271	4	4	4	4	4	3	4	4	4
272	3	4	4	4	3	4	3	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	4	4	4	4	3	4	4	4
275	4	4	4	4	3	4	4	4	4
276	3	4	4	4	4	4	4	4	4
277	3	3	4	4	4	3	3	4	4
278	4	4	4	4	3	4	4	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	4	4	4	3	4	3	4	4
281	3	4	4	4	4	4	3	3	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	4	4	4	4	4	3	3
284	3	4	4	4	4	3	4	4	4
285	4	3	4	4	3	4	4	4	4
286	4	3	4	4	3	4	3	4	4
287	3	3	3	4	4	4	4	3	4
288	3	4	3	4	3	4	4	4	4
289	4	4	4	4	3	4	4	3	4
290	4	3	4	4	4	4	3	4	4
291	3	3	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	4	4	4	3	3	4	4
294	3	3	4	4	3	4	4	4	4
295	4	3	3	4	4	4	4	4	4
296	3	4	4	4	4	4	4	3	4
297	4	4	4	4	4	3	3	4	4
298	3	4	4	4	3	4	4	4	4
299	4	3	4	4	4	4	4	4	3
300	4	3	4	4	4	4	4	4	3
301	4	4	3	4	3	4	4	4	3
302	4	4	3	4	3	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	3	4	4
304	4	4	4	4	4	4	3	4	4
305	3	4	4	4	4	4	3	3	4

306	3	4	4	4	3	4	3	4		
307	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
308	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
309	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
311	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
312	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
313	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	1128	1193	1204	1252	1150	1194	1167	1174	1215	
NRR/ Unsur	3.604	3.812	3.847	4.000	3.674	3.815	3.728	3.751	3.882	34.112
NRR/ tertbg/ unsur	0.396	0.419	0.423	0.440	0.404	0.420	0.410	0.413	0.427	*) 3.752
IKM Unit pelayanan										**) 93.808

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.604
U2	Prosedur	3.812
U3	Waktu pelayanan	3.847
U4	Biaya/ tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.674
U6	Kompetensi pelaksana	3.815
U7	Perilaku pelaksana	3.728
U8	Sarana dan Prasarana	3.751
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.882

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 93.81</b>	
<b>Mutu Pelayanan :</b>	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER 2 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD Pemakaman Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi  
JENIS PELAYANAN : Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Tumpang Tindih/Tumpuk)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	3	3	4
6	3	4	3	4	4	4	3	3	4
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	3	3	4
9	4	4	4	4	3	3	3	4	4
10	3	4	3	4	4	4	3	3	4
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4
12	3	4	3	4	4	3	3	4	4
13	3	4	3	4	3	3	3	4	4
14	3	4	3	4	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	3	3	4	4	3	4	3	3	4
18	3	4	3	4	4	3	4	3	4
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	4	3	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	4	4	3	3	4	4
23	3	4	3	4	4	3	3	4	4
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	3	4
26	3	4	3	4	4	3	3	4	4
27	3	4	3	4	4	4	3	3	4
28	3	4	3	4	4	3	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	3	3	4
32	4	3	4	4	4	4	3	3	4
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4
34	3	3	3	4	4	3	3	4	4
35	3	3	4	4	3	4	3	3	4
36	3	4	3	4	4	3	3	4	4
37	3	4	3	4	4	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	3	4	3
41	3	4	3	4	4	3	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4	3	4	4	4
44	4	4	3	4	4	3	4	3	4
45	4	3	4	4	3	3	3	3	4
46	4	3	4	4	3	4	3	3	4
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	3	3	4	4
51	4	3	4	4	3	4	4	3	4
52	4	3	3	4	3	4	4	3	3
53	3	3	4	4	3	4	4	3	4
54	3	4	3	4	3	3	3	4	4
55	3	4	4	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	3	3	3	4	4
57	3	4	3	4	3	3	4	4	4
58	3	4	4	4	3	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	4	4	4	3	4	4
61	3	4	3	4	4	3	3	4	4
62	4	3	4	4	3	3	3	4	4
63	4	4	4	4	4	3	3	4	4
64	3	4	3	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	4	4	4	3	4
67	4	3	3	4	3	3	3	4	4
68	3	4	4	4	3	3	3	3	4
69	4	3	4	4	3	3	3	4	4
70	4	4	3	4	4	3	3	4	4

71	4	3	4	4	3	4	4	3	4																															
72	3	4	3	4	4	3	3	4	4																															
73	3	4	3	4	4	3	4	3	4																															
74	3	4	3	4	4	3	4	3	4																															
75	3	4	3	4	4	3	4	4	4																															
76	4	3	4	4	4	3	3	4	4																															
77	4	4	3	4	4	3	3	4	3																															
78	4	4	3	4	4	4	3	3	4																															
79	3	4	3	4	4	4	3	3	4																															
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4																															
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4																															
82	4	3	4	4	4	4	3	3	4																															
83	4	4	3	4	4	4	3	3	4																															
84	3	4	3	4	4	3	4	4	4																															
85	4	4	4	4	4	3	3	3	4																															
86	3	3	4	4	4	4	3	3	4																															
87	3	3	4	4	4	4	4	4	4																															
88	3	3	4	4	4	3	4	4	2																															
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
90	3	3	3	4	4	4	4	4	4																															
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4																															
92	3	3	3	4	4	3	3	3	3																															
93	3	3	4	4	4	3	4	3	3																															
94	4	4	3	4	4	3	3	3	4																															
95	3	4	3	4	4	4	3	4	4																															
96	3	4	3	4	4	4	4	3	4																															
97	4	4	4	4	4	4	3	3	3																															
98	3	4	3	4	4	3	4	4	3																															
99	4	3	4	4	4	3	4	4	3																															
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4																															
101	3	3	4	4	4	4	4	3	3																															
102	3	4	3	4	4	4	3	3	3																															
103	4	4	4	4	4	3	3	4	4																															
104	3	4	4	4	4	3	3	3	4																															
105	4	4	4	4	4	3	4	3	4																															
106	4	3	3	4	4	3	3	4	3																															
107	4	3	4	4	4	4	3	3	3																															
108	3	3	3	4	4	4	4	4	3																															
109	3	3	4	4	4	4	4	4	3																															
110	3	4	4	4	4	4	4	4	3																															
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4																															
112	4	4	4	4	4	3	4	3	4																															
113	3	4	3	4	4	3	3	4	4																															
114	4	4	3	4	4	4	4	3	4																															
115	4	3	4	4	4	3	4	3	4																															
116	3	3	3	4	4	4	4	3	4																															
117	3	4	3	4	4	4	3	3	4																															
118	3	3	3	4	4	3	3	4	3																															
119	3	3	3	4	4	3	4	4	3																															
120	4	4	4	4	4	3	4	4	4																															
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
122	3	3	3	4	4	4	4	4	3																															
123	4	4	3	4	4	3	4	3	4																															
124	3	4	3	4	4	3	4	3	3																															
125	4	4	3	4	4	3	4	3	3																															
126	3	3	3	4	4	4	4	3	3																															
127	3	3	4	4	4	3	4	3	4																															
128	4	4	3	4	4	3	4	4	4																															
129	4	3	4	4	4	3	3	3	4																															
130	3	3	4	4	4	4	4	4	3																															
131	3	4	4	4	4	3	3	4	4																															
132	3	3	3	4	4	4	3	4	4																															
133	3	4	4	4	4	3	3	3	4																															
134	3	4	4	4	4	3	4	3	4																															
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
136	3	4	4	4	4	3	4	3	4																															
137	3	3	4	4	4	4	4	3	4																															
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
140	4	4	3	4	4	3	4	3	3																															
Σnilai/ Unsur	477	510	489	560	505	496	478	507	543																															
NRR/ Unsur	3.407	3.643	3.493	4.000	3.607	3.543	3.414	3.621	3.879	32.607																														
NRR/ tertbg/ unsur	0.375	0.401	0.384	0.440	0.397	0.390	0.376	0.398	0.427	*) 3.587																														
IKM Unit pelayanan										**) 89.670																														
Keterangan : - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - NRR = Nilai rata-rata - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11																																								
IKM UNIT PELAYANAN :				89.67																																				
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 B (Baik) : 76,61 - 88,30 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99																																								
						<table><tr><th>No.</th><th>UNSUR PELAYANAN</th><th>NILAI RATA-RATA</th></tr><tr><td>U1</td><td>Persyaratan</td><td>3.407</td></tr><tr><td>U2</td><td>Prosedur</td><td>3.643</td></tr><tr><td>U3</td><td>Waktu pelayanan</td><td>3.493</td></tr><tr><td>U4</td><td>Biaya/ tarif</td><td>4.000</td></tr><tr><td>U5</td><td>Produk layanan</td><td>3.607</td></tr><tr><td>U6</td><td>Kompetensi pelaksana</td><td>3.543</td></tr><tr><td>U7</td><td>Perilaku pelaksana</td><td>3.414</td></tr><tr><td>U8</td><td>Sarana dan Prasarana</td><td>3.621</td></tr><tr><td>U9</td><td>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</td><td>3.879</td></tr></table>					No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	U1	Persyaratan	3.407	U2	Prosedur	3.643	U3	Waktu pelayanan	3.493	U4	Biaya/ tarif	4.000	U5	Produk layanan	3.607	U6	Kompetensi pelaksana	3.543	U7	Perilaku pelaksana	3.414	U8	Sarana dan Prasarana	3.621	U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.879
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA																																						
U1	Persyaratan	3.407																																						
U2	Prosedur	3.643																																						
U3	Waktu pelayanan	3.493																																						
U4	Biaya/ tarif	4.000																																						
U5	Produk layanan	3.607																																						
U6	Kompetensi pelaksana	3.543																																						
U7	Perilaku pelaksana	3.414																																						
U8	Sarana dan Prasarana	3.621																																						
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.879																																						

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER 2 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD Pemakaman Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi

JENIS PELAYANAN : Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam (Daftar Ulang/Perpanjang Kontrak Makam)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	4	3	3	4	3	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4
6	3	4	3	4	4	3	3	4	4
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4
8	3	3	3	4	4	4	3	3	4
9	3	4	3	4	4	4	3	3	4
10	3	4	3	4	4	4	3	3	4
11	3	4	3	4	4	4	3	3	4
12	4	3	4	4	3	3	4	4	3
13	3	4	3	4	4	4	3	3	4
14	3	4	3	4	4	4	3	3	4
15	3	3	3	4	4	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4
18	3	4	3	4	4	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	4	4	3	3	4	4
23	3	4	3	4	4	3	4	3	4
24	3	4	3	4	4	4	3	3	4
25	3	4	3	4	4	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	3	4	3	4	4	4	3	3	4
28	3	4	3	4	4	4	3	3	4
29	4	3	4	4	3	4	3	3	4
30	3	4	3	4	4	3	4	3	4
31	3	3	4	4	3	4	3	3	4
32	3	4	3	4	4	4	3	3	4
33	4	3	4	4	4	4	3	3	4
34	3	4	4	4	4	3	3	4	4
35	3	4	3	4	4	3	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4
37	3	4	4	4	4	4	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	3	4	3	4	4	4	3	3	4
40	4	3	4	4	3	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	3	3	4	4
42	3	3	3	4	4	3	3	4	4
43	3	3	4	4	3	4	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	4	4
47	3	4	3	4	4	3	3	4	4
48	4	3	4	4	3	4	3	3	4
49	3	4	3	4	4	4	3	3	4
50	3	4	3	4	4	4	3	3	4
51	4	3	4	4	3	4	3	3	4
52	3	4	3	4	4	4	3	3	4
53	3	4	3	4	4	4	3	3	4
54	3	4	3	4	4	4	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	3	3	4
56	3	4	3	4	3	3	4	3	4
57	3	4	3	4	4	3	4	3	4
58	3	4	3	4	4	3	3	4	4
59	3	4	3	4	4	4	3	3	4
60	3	4	3	4	4	3	4	3	4
61	3	4	3	4	4	3	3	4	4
62	3	4	3	4	4	4	3	3	4
63	4	4	4	4	4	3	3	4	4
64	3	4	3	4	4	4	3	3	4
65	3	4	3	4	4	4	3	3	4

66	3	3	3	4	4	3	3	4	4
67	3	4	3	4	4	3	4	3	4
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4
69	3	4	3	4	4	3	4	4	4
70	3	3	3	4	4	4	3	3	4
71	4	3	3	4	4	4	3	3	4
72	3	4	4	4	3	3	4	3	4
73	3	4	3	4	4	3	4	4	4
74	3	4	3	4	4	3	4	4	4
75	3	4	3	4	4	4	4	3	4
76	3	4	3	4	4	3	3	4	4
77	3	4	3	4	4	3	4	3	4
78	3	4	4	4	3	4	3	3	4
79	3	4	4	4	3	3	4	3	4
80	3	4	3	4	4	3	4	4	4
81	3	4	3	4	4	3	4	4	4
82	3	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	4	4	4	3	3	4
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	4	3	3	4	4
86	3	4	3	4	4	4	3	3	4
87	3	4	3	4	4	4	3	3	4
88	3	4	3	4	4	3	4	4	4
89	4	3	4	4	4	3	3	4	4
90	3	4	3	4	4	4	3	3	4
91	3	4	3	4	4	4	3	4	4
92	3	4	3	4	4	4	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	3	3	4
94	4	3	4	4	4	4	3	3	4
95	3	4	3	4	4	4	3	3	4
96	4	4	4	4	4	3	3	4	4
97	3	4	3	4	4	3	3	4	4
98	3	3	3	4	4	4	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	3	3	4
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	4	3	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	3	4	3	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	4	4	3	4	3	4
105	3	4	3	4	4	4	3	3	4
106	3	3	3	4	4	3	4	4	3
107	3	4	3	4	4	4	3	3	4
108	3	4	3	4	4	3	4	3	4
109	3	4	3	4	4	3	4	3	4
110	3	4	4	4	4	4	3	3	4
111	3	4	4	4	3	3	3	3	4
112	3	4	3	4	4	3	4	3	4
113	3	4	3	4	4	4	3	3	4
114	4	3	3	4	4	3	4	3	4
115	3	4	3	4	4	3	4	3	4
116	3	4	3	4	4	3	4	3	4
117	3	4	3	4	4	3	4	3	4
118	3	4	3	4	4	4	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	3	3	4
121	3	4	3	4	4	3	3	4	4
122	3	4	3	4	4	3	3	4	4
123	3	4	3	4	4	3	4	4	4
124	3	4	3	4	4	3	3	4	4
125	3	4	4	4	3	3	4	3	4
126	4	4	4	4	4	4	3	3	3
127	3	4	3	4	4	4	3	3	4
128	4	4	4	4	4	3	4	4	4
129	3	4	3	4	4	3	4	3	4
130	4	4	4	4	4	4	3	3	4
131	3	3	3	4	4	3	3	4	4
132	3	4	3	4	4	3	4	4	4
133	3	4	3	4	4	3	3	4	4
134	3	3	3	4	4	3	4	3	4
135	3	4	3	4	4	4	3	3	4
136	3	4	3	4	4	3	4	3	4
137	3	4	3	4	4	3	4	3	4
138	3	4	3	4	4	4	3	3	4
139	3	4	3	4	4	3	4	4	3
140	4	4	4	4	4	4	3	3	4

141	3	4	3	4	4	4	3	3	4
142	3	4	3	4	4	4	3	3	4
143	4	3	3	4	4	3	3	4	4
144	3	4	3	4	4	4	3	3	4
145	3	4	3	4	3	3	3	4	4
146	3	4	3	4	4	3	3	4	4
147	3	4	3	4	4	3	3	4	4
148	3	4	3	4	4	3	3	4	4
149	3	3	3	4	4	4	3	3	4
150	4	3	4	4	3	3	3	4	4
151	3	4	3	4	4	3	3	4	4
152	4	3	4	4	3	3	3	4	4
153	3	3	3	4	4	3	3	4	4
154	4	4	3	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	3	4	3	4	4	4	4
159	4	4	3	4	3	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	3	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	3	4	4	3	4
163	4	3	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	3	3	4	4
165	4	3	3	4	4	3	4	4	4
166	3	3	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	4	3	3	4	4	4	3	3	4
172	4	3	3	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	3	3	4	3	4
174	4	4	3	4	4	4	3	3	4
175	4	4	4	4	4	4	3	4	4
176	3	3	4	4	4	4	4	4	4
177	4	3	3	4	4	4	3	4	4
178	4	4	3	4	4	4	3	3	4
179	4	3	3	4	4	4	4	4	4
180	4	3	3	4	3	3	3	4	4
181	3	3	4	4	4	3	4	4	4
182	3	3	4	4	4	3	4	4	4
183	3	3	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	3	4	4	3	4	4	4
185	4	4	3	4	4	3	4	4	4
186	4	3	4	4	3	4	3	3	4
187	4	3	3	4	4	3	3	4	4
188	4	4	3	4	4	3	3	3	4
189	4	4	3	4	3	4	3	3	4
190	4	4	3	4	4	3	3	3	4
191	4	3	3	4	4	3	4	3	4
192	4	3	4	4	4	3	4	3	4
193	4	4	3	4	4	3	4	3	4
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	4	4	3	4	3	3	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	3	4	4
198	4	4	3	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	3	4	4	4	4	4	4
203	4	4	3	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	3	4	4	4	4	4	3
206	4	4	3	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	3	4	4	4
208	4	4	3	4	3	4	4	4	4
209	4	4	3	4	4	4	3	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	3	4	4	4	4	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	3	4	4	4	4	3	4
214	4	4	3	4	4	4	4	3	4
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4

216	4	4	3	4	4	3	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	3
218	4	4	3	4	4	4	4	4	4
219	4	4	3	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	4	4	3	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	3	4	4	3	4
223	4	4	3	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	3	4	4	4	4	4	4
226	4	4	3	4	4	4	3	3	4
227	4	4	3	4	4	4	4	3	4
228	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	4	4	3	4	4	4	4	4	4
230	4	4	3	4	4	3	4	4	3
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	3	4	4	4	4	4	4
233	4	4	3	4	4	4	3	3	4
234	3	4	3	4	3	4	4	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	3	4	4	4	4	4	4
237	3	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	3	4	3	4	4	4	4
239	4	4	3	4	3	4	4	4	4
240	3	4	3	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	3	4
242	4	4	3	4	4	4	3	4	4
243	3	4	3	4	4	4	4	3	3
244	4	4	4	4	4	3	4	3	4
245	4	4	3	4	4	4	4	4	4
246	4	4	3	4	4	4	4	4	4
247	3	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	3	4	3	4	4	4	4
249	4	4	3	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	3	4	4	4	4	3	4
252	3	4	3	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	3	4	4	4	3	4	3
255	4	4	3	4	4	4	4	3	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	4	3	4	3	4	4	4	4
258	4	4	3	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	3	4	4	4	4
260	4	4	3	4	4	4	4	4	4
261	3	4	3	4	4	3	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	3	3	4
263	4	4	4	4	3	4	3	4	4
264	3	3	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	3	4	4	4	3	3	4
266	3	3	4	4	4	3	4	4	4
267	3	3	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	3	4	4	4	4	4	4
270	3	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	3	4	3	4	4	4	4
272	4	4	3	4	3	4	4	4	4
273	3	4	3	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	3	4
275	3	4	3	4	4	3	4	3	4
276	4	3	3	4	3	4	3	4	4
277	3	3	3	4	3	4	4	3	4
278	4	4	4	4	3	4	3	3	4
279	4	4	4	4	3	4	4	3	4
280	3	4	3	4	3	4	3	3	4



281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
283	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
284	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
286	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
287	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
288	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
289	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
291	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
296	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
297	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
298	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
299	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
301	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
302	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	1060	1155	1013	1208	1161	1104	1070	1074	1196	
NRR/ Unsur	3.510	3.825	3.354	4.000	3.844	3.656	3.543	3.556	3.960	33.248
NRR/ tertbg/ unsur	0.386	0.421	0.369	0.440	0.423	0.402	0.390	0.391	0.436	*) 3.657
IKM Unit pelayanan										**) 91.433

Keterangan :

- U1 s.d. U9

= Unsur-Unsur pelayanan

- NRR

= Nilai rata-rata

- IKM

= Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*)

= Jumlah NRR IKM tertimbang

- \*\*)

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur

= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

= NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :

91.43

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.510
U2	Prosedur	3.825
U3	Waktu pelayanan	3.354
U4	Biaya/ tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.844
U6	Kompetensi pelaksana	3.656
U7	Perilaku pelaksana	3.543
U8	Sarana dan Prasarana	3.556
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.960

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER 2 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD PALD Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi  
JENIS PELAYANAN : Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4

71	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1																															
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4																															
Σnilai/ Unsur	519	519	519	519	519	519	519	519	519																															
NRR/ Unsur	3.932	3.932	3.932	3.932	3.932	3.932	3.932	3.932	3.932	35,386																														
NRR/ tertbg/ unsur	0.433	0.433	0.433	0.433	0.433	0.433	0.433	0.433	0.433	*) 3.893																														
IKM Unit pelayanan										**) 97.313																														
Keterangan : - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - NRR = Nilai rata-rata - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11																																								
IKM UNIT PELAYANAN : 97.31																																								
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 B (Baik) : 76,61 - 88,30 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99																																								
<table><tr><td>No.</td><td>UNSUR PELAYANAN</td><td>NILAI RATA-RATA</td></tr><tr><td>U1</td><td>Persyaratan</td><td>3.932</td></tr><tr><td>U2</td><td>Prosedur</td><td>3.932</td></tr><tr><td>U3</td><td>Waktu pelayanan</td><td>3.932</td></tr><tr><td>U4</td><td>Biaya/ tarif</td><td>3.932</td></tr><tr><td>U5</td><td>Produk layanan</td><td>3.932</td></tr><tr><td>U6</td><td>Kompetensi pelaksana</td><td>3.932</td></tr><tr><td>U7</td><td>Perilaku pelaksana</td><td>3.932</td></tr><tr><td>U8</td><td>Sarana dan Prasarana</td><td>3.932</td></tr><tr><td>U9</td><td>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</td><td>3.932</td></tr></table>											No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	U1	Persyaratan	3.932	U2	Prosedur	3.932	U3	Waktu pelayanan	3.932	U4	Biaya/ tarif	3.932	U5	Produk layanan	3.932	U6	Kompetensi pelaksana	3.932	U7	Perilaku pelaksana	3.932	U8	Sarana dan Prasarana	3.932	U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.932
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA																																						
U1	Persyaratan	3.932																																						
U2	Prosedur	3.932																																						
U3	Waktu pelayanan	3.932																																						
U4	Biaya/ tarif	3.932																																						
U5	Produk layanan	3.932																																						
U6	Kompetensi pelaksana	3.932																																						
U7	Perilaku pelaksana	3.932																																						
U8	Sarana dan Prasarana	3.932																																						
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.932																																						

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER 2 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD PALD Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi  
JENIS PELAYANAN : Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4

71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4

151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4

231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	930	930	930	930	930	930	930	930	930	
NRR/ Unsur	3.974	3.974	3.974	3.974	3.974	3.974	3.974	3.974	3.974	35.769
NRR/ tertbg/ unsur	0.437	0.437	0.437	0.437	0.437	0.437	0.437	0.437	0.437	*) 3.935
IKM Unit pelayanan										**) 98.365

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 98.37</b>	
-----------------------------------	--

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

**B** (Baik) : 76,61 - 88,30

**C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.974
U2	Prosedur	3.974
U3	Waktu pelayanan	3.974
U4	Biaya/ tarif	3.974
U5	Produk layanan	3.974
U6	Kompetensi pelaksana	3.974
U7	Perilaku pelaksana	3.974
U8	Sarana dan Prasarana	3.974
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.974

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER 2 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD Rusunawa Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi

JENIS PELAYANAN : Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Calon penghuni Baru)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
Σ nilai/ Unsur	12	16	14	14	14	14	14	16	13	
NRR/ Unsur	3,000	4,000	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	4,000	3,250	31,750
NRR/ tertbg/ unsur	0,330	0,440	0,385	0,385	0,385	0,385	0,385	0,440	0,358	*) 3,493
IKM Unit pelayanan										**) 87,313

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN : 87,31**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	4,000
U3	Waktu pelayanan	3,500
U4	Biaya/ tarif	3,500
U5	Produk layanan	3,500
U6	Kompetensi pelaksana	3,500
U7	Perilaku pelaksana	3,500
U8	Sarana dan Prasarana	4,000
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,250



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER 2 TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : UPTD Rusunawa Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi

JENIS PELAYANAN : Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Perpanjangan Penghuni Lama)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	3	3
6	3	4	3	4	3	3	4	3	4
7	4	3	4	3	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	3	3	3	4
9	4	3	4	3	4	4	4	4	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	3	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	4	4	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	4	3	3	3	3
32	4	4	3	4	4	4	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	2	2	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	2	2	3
47	4	4	4	4	4	4	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	4	4	3	3	3	3
52	3	3	4	4	4	3	3	4	4
53	3	3	3	4	4	4	3	3	4
54	4	4	4	4	4	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	3	4	4	3
56	3	4	3	4	3	4	3	4	3
57	4	3	4	3	4	3	4	3	4
58	3	4	3	4	3	4	3	4	4
59	3	4	3	4	3	4	3	4	4
60	3	4	3	4	4	4	3	4	3

61	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
62	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
63	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
64	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
65	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
66	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
Σnilai/ Unsur	219	225	224	230	225	222	213	219	217	
NRR/ Unsur	3.318	3.409	3.394	3.485	3.409	3.364	3.227	3.318	3.288	30.212
NRR/ tertbg/ unsur	0.365	0.375	0.373	0.383	0.375	0.370	0.355	0.365	0.362	*) 3.323
IKM Unit pelayanan										**) 83.083

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.318
U2	Prosedur	3.409
U3	Waktu pelayanan	3.394
U4	Biaya/ tarif	3.485
U5	Produk layanan	3.409
U6	Kompetensi pelaksana	3.364
U7	Perilaku pelaksana	3.227
U8	Sarana dan Prasarana	3.318
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.288

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>83.08</b>
-----------------------------	--	--------------

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

**B** (Baik) : 76,61 - 88,30

**C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

## **LAMPIRAN II KUESIONER**

1. Kuisoner Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam Pemakaman Baru (10 Lembar);
2. Kuisoner Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpang Tindih/Tumpuk (10 Lembar);
3. Kuisoner Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Makam Daftar Ulang/Perpanjangan Kontrak Makam (10 Lembar);
4. Kuisoner Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Terjadwal /L2T2 (10 Lembar);
5. Kuisoner Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal (10 Lembar);
6. Kuisoner Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa calon penghuni baru (10 Lembar);
7. Kuisoner Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa Perpanjangan Penghuni Lama (10 Lembar).

