

Tahun 2024

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEKERJAAN UMUM,
PENATAAN RUANG DAN
PERTANAHAN**

 **Jl. P.Hidayatullah No.2 Martapura**

 **(051 1) 47 23054**

 **pupr@banjarkab.go.id**

 **puprp.banjarkab.go.id**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Error! Bookmark not defined.	14
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Error! Bookmark not defined.	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar nomor 59 tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan **SKM** terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **Kab. Banjar**. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggaraan pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pekerjaan umum dan pertanahan yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar 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 dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan 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 besarnya 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (Sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5

2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2024	198
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 651 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 651 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 651 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	307	47,45%
		PEREMPUAN	340	52,55%
2	PENDIDIKAN	SD	50	7,68%
		SMP	62	9,52%
		SMA	158	24,27%
		DIPLOMA I/II/III	26	4,00%
		S1	318	48,85%
		S2	25	3,84%
		S3	9	1,38%
		LAINNYA	3	0,46%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

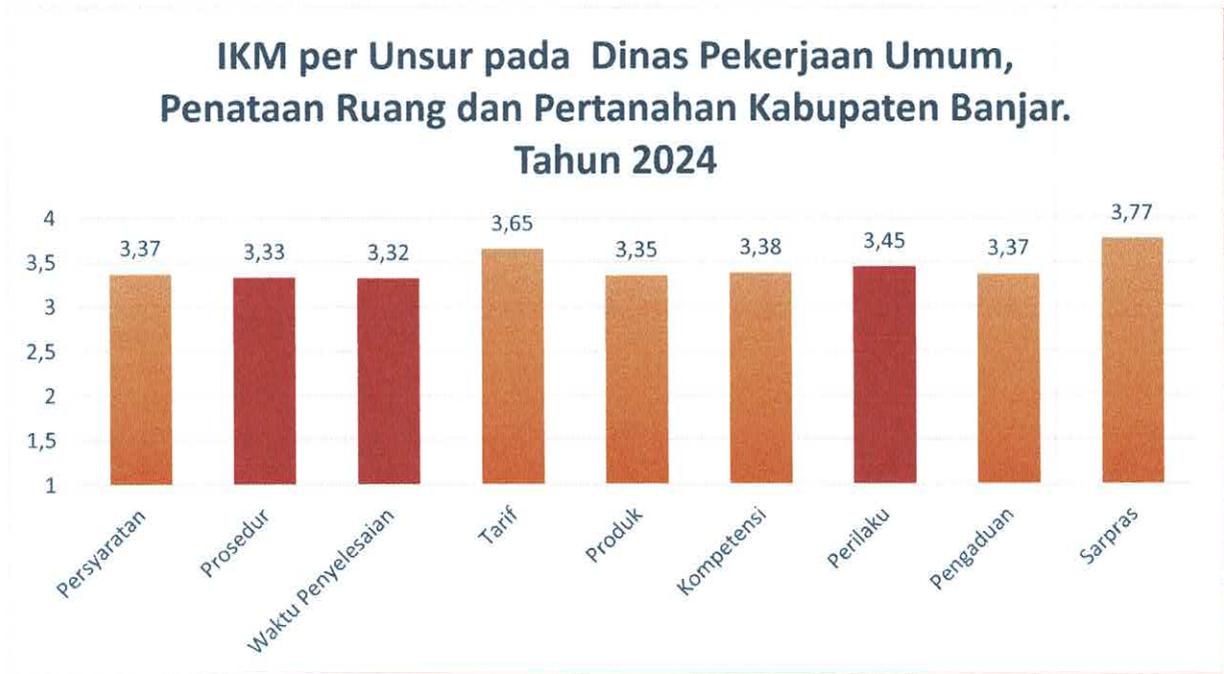
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,37	3,33	3,32	3,65	3,35	3,38	3,45	3,37	3,77
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A

IKM Unit Layanan

86,06 (B atau Baik)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Ada tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah 3,32. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,33 dan produk mendapatkan nilai terendah yaitu 3,35.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,77, Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,65 dan Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,45.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Keluhan mengenai kurang cepatnya waktu pelayanan”.
- “Keluhan mengenai kurangnya kemudahan dalam prosedur pelayanan”.
- “Keluhan mengenai kurang kesesuaian produk layanan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Prosedur pelayanan yang masih dianggap sulit
- Masih beberapa produk pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui hasil SKM dan permasalahan yang ada disampaikan kepada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar, yang selanjutnya dibahas untuk dicarikan solusi penyelesaian. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Koordinasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	-	-	-	√	Kepala Dinas
2	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi Prosedur Pelayanan Kepada Masyarakat Pemasangan SOP Pelayanan Di Lingkungan DPUPRP 	-	-	-	√	Kepala Dinas
3	Produk	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan Kinerja Petugas Pelayanan Sosialisasi Produk Pelayanan Kepada Petugas Pelayanan 	-	-	-	√	Kepala Dinas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM yaitu 86,06. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai 3,32. Selanjutnya prosedur layanan mendapatkan nilai 3,33 dan produk mendapatkan nilai terendah yaitu 3,35.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,77, Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,65 dan Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,45.

Kabupaten Banjar, 30 Oktober 2024

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM,
PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN
KABUPATEN BANJAR


Ir. Anna Rosida Santi, ST., MT
NIP. 19741024 199803 2 006

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR**

Tanggal Survei :	Jam Survei	a. 08.00 sd 12.00 b. 13.00 s.d 17.00
---------------------------	------------	---

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S 1 S 2 S 3 Lainnya

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 Lainnya

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	P 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. tidak kompeten b. kurang kompeten c. kompeten d. sangat kompeten	P 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. tidak mudah b. kurang mudah c. mudah d. sangat mudah	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. tidak sopan dan ramah b. kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. tidak cepat b. kurang cepat c. cepat d. sangat cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. buruk b. cukup c. baik d. sangat baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. sangat mahal b. cukup mahal c. murah d. gratis	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. tidak ada b. ada tetap tidak berfungsi c. berfungsi kurang maksimal d. dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. Sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4			

REKAPITULASI PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar
 Alamat : Jl. P. Hidayatullah No. 2 Martapura, Kabupaten Banjar

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	2	4	3	3	3	2	1	
16	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
17	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
27	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
37	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	3	3	3	3	4	

47	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	3	2	2	3	3	2	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	4	3	3	4
55	4	4	3	3	3	3	4	3	4
56	3	3	2	4	3	3	3	2	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	3	3	4	4	0
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	2	2	3	3	2	2	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	2	4	3	3	3	2	1
65	4	3	3	2	3	3	4	3	3
66	3	3	4	4	4	3	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	3	4	4	4	4	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	0	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	4	3	4	4	4	4
76	3	3	3	2	2	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	3	3	3	3	4
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	3	3	2	2	3	3	2	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	4	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	4	3	3	4
87	4	4	3	3	3	3	4	3	4
88	3	3	2	4	3	3	3	2	3
89	3	3	2	2	3	3	2	2	3
90	4	4	4	4	4	4	4	0	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	2	4	3	3	3	2	1
93	4	3	3	2	3	3	4	3	3
94	3	3	4	4	4	3	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	3	3	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4

155	3	2	2	4	3	2	3	4	4
156	4	4	4	4	3	3	3	3	4
157	4	4	4	4	3	4	4	4	4
158	3	3	2	2	3	3	2	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	4	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	3	3	4	3	3	4
165	4	4	3	3	3	3	4	3	4
166	3	3	2	4	3	3	3	2	3
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	3	3	4	3	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	4	3	4
175	3	3	3	3	3	4	3	4	4
176	3	3	4	4	3	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
182	4	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	4	3	3	4	3	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	3	3	3	3	3
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	3	3	3	4	3	4	3	3	4
194	3	3	2	3	2	3	2	2	2
195	3	4	3	4	3	3	4	4	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	3	3	3		3	3	3	4	4
200	3	3	3	3	3	3	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	3	3	4	3	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	2	3	2	4
206	3	3	3	3	3	3	3	4	4
207	3	3	3	4	3	4	4	4	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4

209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	4	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	2	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	3	4	3	3	3	3
215	3	4	3	4	3	3	4	4	4
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	2	2	3	3	2	2	3
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	2	4	3	3	3	2	1
221	4	3	3	2	3	3	4	3	3
222	3	3	4	4	4	3	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	4	3	3	4	4	4	4	3	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	3	3	4	3	4	4	4	4
232	3	3	3	2	2	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	4
234	3	3	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	4	4	4	3	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	4	4	3	3	3	3	3
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	3	3	3	4	4	3	3	3	4
241	3	3	4	4	3	3	3	3	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	4	4	3	3	3	3
246	3	3	3	4	3	3	3	3	3
247	2	2	3	4	3	2	3	2	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	4	4	3	4	4	4	4
251	3	4	4	4	3	3	4	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4
254	3	3	3	3	3	3	3	3	4
255	3	3	3	4	3	3	3	3	4
256	3	3	3	3	3	3	4	3	4
257	3	3	3	4	3	3	3	3	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	3	3	4	4	4	3	4
260	4	4	4	4	4	3	3	3	3
261	4	4	4	4	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	4	3	3	3	4

263	4	4	4	4	4	3	3	3	4
264	4	4	4	4	4	3	3	3	1
265	3	3	3	4	4	3	4	3	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	4	4	4	4
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	4	3	3	3	3	4	3	3	4
270	3	3	3	3	3	3	3	3	4
271	3	3	4	4	3	3	4	4	4
272	3	3	4	3	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4
275	3	3	3	3	3	3	3	4	4
276	3	3	2	2	3	3	3	4	4
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4
278	3	3	3	4	4	3	3	3	4
279	4	4	2	4	4	4	4	3	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	3	3	4	4	3	4	3	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	3	3	3	3	2	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	3
288	3	3	3	4	3	3	3	3	4
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	3	3	3	3	3	4
294	3	3	3	3	3	3	3	3	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	4
296	3	3	3	3	3	3	4	4	4
297	3	3	3	3	3	3	3	3	4
298	4	4	4	4	3	3	4	4	4
299	4	3	4	4	4	3	4	4	4
300	3	4	4	4	4	3	3	4	4
301	3	3	3	4	3	3	3	3	4
302	3	3	3	3	3	3	3	3	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	3	3	3	3	2	3	3	3	3
307	4	4	4	3	4	4	4	4	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4
309	3	3	3	3	3	3	3	3	4
310	3	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	3	4	4	3	4	3	4	4
312	4	4	3	3	4	3	4	4	4
313	4	3	3	4	3	4	4	4	4
314	4	4	3	4	3	3	4	4	4
315	4	4	3	4	4	3	4	4	4
316	3	3	3	4	3	3	3	3	4

317	3	1	3	4	3	3	3	2	1
318	3	3	3	3	3	3	2	3	3
319	3	3	3	3	3	3	3	2	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	4	3	3	3	3	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	3	3	3	4	3	4
324	3	3	3	3	4	4	4	4	4
325	3	3	3	4	4	3	3	3	4
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	3	3	2	4	3	3	3	2	3
328	3	3	3	3	4	4	4	4	4
329	3	3	3	3	4	4	4	4	4
330	3	3	3	3	3	3	3	4	2
331	3	3	3	4	3	3	3	3	4
332	3	3	3	4	3	3	3	3	4
333	3	3	3	4	3	3	3	4	4
334	3	3	3	4	3	3	3	3	4
335	4	4	4	3	3	4	4	4	4
336	3	3	3	3	3	3	3	3	4
337	3	2	2	4	3	2	3	4	4
338	4	4	4	4	3	3	3	3	4
339	4	4	4	4	3	4	4	4	4
340	3	3	2	2	3	3	2	3	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	3	3	3	4	3	3	3	3	4
344	3	3	3	4	3	3	3	3	4
345	4	3	3	4	3	3	3	3	4
346	3	3	3	3	3	4	3	3	4
347	4	4	3	3	3	3	4	3	4
348	3	3	2	4	3	3	3	2	3
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	3	3	4	3	4
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3
353	3	3	3	3	3	3	3	3	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	3	3	3	4	3	3	4	4	4
356	3	3	3	3	3	3	4	3	4
357	3	3	3	3	3	4	3	4	4
358	3	3	4	4	3	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	3	3	3	3	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	3	3	3	3	3	4
364	4	3	3	4	3	3	3	3	4
365	3	3	3	4	3	3	3	3	4
366	3	3	3	4	3	3	4	3	4
367	3	3	3	3	3	3	3	3	3
368	3	3	3	4	3	3	3	3	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	3	3	3	3	3

479	3	3	3	3	3	3	3	3	3
480	4	3	3	4	3	3	3	3	3
481	3	3	3	3	3	3	3	3	4
482	3	3	2	2	3	3	3	3	3
483	4	4	4	4	4	4	2	2	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	3	3	2	4	3	3	4	4	3
486	4	3	3	2	3	3	3	2	4
487	3	3	4	4	4	3	4	4	4
488	3	3	3	3	3	3	3	3	4
489	4	3	3	4	4	4	4	3	4
490	3	3	3	4	3	3	3	3	3
491	3	3	3	4	3	3	3	3	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	3	3	3	4	3	3	3	3	4
494	3	3	3	4	3	3	3	3	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	3	3	4	3	4	4	4	4
497	3	3	3	2	2	3	3	3	4
498	3	3	3	3	3	3	3	3	4
499	3	3	4	4	4	4	4	4	4
500	3	3	3	4	3	3	3	4	3
501	3	3	3	4	3	3	3	3	3
502	3	3	3	4	3	3	3	2	3
503	3	3	3	4	3	3	3	3	4
504	3	4	4	4	4	4	3	3	4
505	4	4	3	4	3	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	3	3	3	4	4	4	3	4	4
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	3	3	3	4	3	3	3	3	4
512	3	3	3	3	3	3	3	3	2
513	3	4	3	4	4	4	4	4	4
514	3	3	4	4	3	3	3	4	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	3	3	4	3	3	3	3	4
517	4	3	3	4	3	4	4	4	4
518	3	4	4	4	3	3	3	3	4
519	3	3	3	4	4	3	3	2	4
520	3	3	4	3	3	4	3	2	4
521	4	4	4	4	4	4	4	3	4
522	3	3	3	4	4	3	3	3	4
523	3	3	3	4	3	3	3	3	4
524	3	3	4	4	4	4	3	4	4
525	3	3	3	4	3	3	3	2	3
526	3	3	4	4	3	4	4	3	4
527	4	4	4	4	3	4	4	3	3
528	3	3	3	4	3	3	3	2	4
529	4	3	3	4	4	4	4	4	4
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531	3	3	3	4	3	3	3	3	4
532	3	3	3	4	3	3	3	3	4

641	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
642	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
643	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
644	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
645	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
646	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
647	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
648	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
649	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
650	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
651	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
	2192	2155	2154	2366	2168	2188	2234	2186	2443	
N.Rata-rata	3,37	3,33	3,32	3,65	3,35	3,38	3,45	3,37	3,77	
										1
NRR										
Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,41	0,37	0,38	0,38	0,37	0,42	3,44
										25
										0,1111
										86,06

Baik

NILAI INDEKS

Total Nilai Persepsi Per Unsur/
Total Unsur Yang Terisi

Jumlah Responden 651

Bobot Unsur	9
Nilai Penimbang	25
Bobot NRR Tertimbang	3,44
Nilai IKM	86,06

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,37
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,33
U3	Waktu Penyelesaian	3,32
U4	Biaya/Tarif	3,65
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38
U7	Perilaku Pelaksana	3,45
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37
U9	Sarana Prasarana	3,77

Keterangan :

U1 - U14 : 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 : NRR per unsur x 0.111

Per Unsur

UNIT PELAYANAN : 86,06

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,30 - 100,00

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

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

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

**Dokumentasi terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Banjar**

