

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2020



DINAS TATA RUANG

KOTA BEKASI

2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi dapat menyelesaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tata Ruang Kota Bekasi.

Survey Kepuasan Masyarakat yang kami susun ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan saran dan perbaikan untuk penyusunan yang lebih baik pada periode selanjutnya.

Demikian kami sampaikan, semoga Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat.

Bekasi, 08 Januari 2021

**KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI**



Drs. JUNAEDI
Pembina Utama Muda
NIP. 19661006 198603 1 008

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah, Pemerintah Kota Bekasi, khususnya Dinas Tata Ruang Kota Bekasi senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi telah melaksanakan berbagai pelayanan publik. Untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari pelayanan publik tersebut, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dalam melaksanakan SKM Tahun 2020, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pemerintahan Publik, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bekasi (RPJMD) Tahun 2018 - 2023 serta Rencana Strategis (Renstra) Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2018 – 2023.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN SKM

Maksud dilaksanakannya SKM ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi.

Tujuan dilaksanakannya SKM ini adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan;
3. Memperoleh umpan balik berupa masukan/keluhan dari masyarakat sebagai upaya perbaikan/peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan;
4. Melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan dan harapan masyarakat untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan; dan
5. Meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi.

1.3 METODE

Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik baik yang bersifat barang, jasa maupun administratif telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang secara substantif menjelaskan 9 (sembilan) unsur penyusunan SKM yang menjadi indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

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 atau dibutuhkan oleh aparat atau penyedia layanan 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, keterampilan dan

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut terhadap pemberian layanan.

Dalam melaksanakan SKM ini, metode penelitian yang digunakan adalah:

1. Populasi dan Teknik Sampling

Dalam melaksanakan survey menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran Skala Likert, yaitu skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Ketersediaan data populasi sebagai kerangka sampel sangat penting pada penelitian kuantitatif dengan teknik survey. Untuk itu, data mengenai pengakses pelayanan pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi akan diperoleh dari tanggapan responden terhadap setiap layanan yang diberikan oleh Dinas Tata Ruang Kota Bekasi.

2. Ukuran Sampel dan Penentuan Responden

Berdasarkan data yang diterima, maka jumlah sampel dalam kegiatan SKM pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi adalah sebanyak 350 (tiga ratus lima puluh) orang responden.

Adapun uraian lengkap mengenai ukuran sampel dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

TABEL 1.1

JENIS LAYANAN DAN JUMLAH RESPONDEN

| NO | JENIS LAYANAN | JUMLAH RESPONDEN | KETERANGAN |
|---------------|--|------------------|------------|
| 1 | Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK) | 50 | |
| 2 | Pelayanan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU) | 50 | |
| 3 | Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) | 50 | |
| 4 | Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang | 50 | |
| 5 | Pelayanan Persetujuan Rencana Tapak | 50 | |
| 6 | Pelayanan Pengesahan Berita Acara IMB Rumah Tinggal Tunggal | 50 | |
| 7 | Pelayanan Persetujuan Rencana Teknis Bangunan untuk Bangunan Non Rumah Tinggal Tunggal | 50 | |
| Jumlah | | 350 | |

3. Kuesioner dan Skala Pertanyaan

Data utama yang diperlukan dalam kegiatan ini yakni data primer yang pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Dengan kuesioner ini, responden diminta untuk menjawab atau mengisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup ataupun terbuka, di mana kuesioner SKM pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi didominasi oleh pertanyaan tertutup. Adapun pertanyaan tersebut terbagi ke dalam 4 (empat) skala nilai yaitu nilai 1 hingga 4.

4. Pengolahan Data

Hasil pengumpulan data penilaian dari kuesioner dapat disajikan dalam lembar kerja (*worksheet*) sebagai berikut:

| Nomor Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | ... | ... | U9 |
|-----------------|----|----|----|----|-----|-----|----|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| ... | | | | | | | |
| ... | | | | | | | |
| N | | | | | | | |

Dari masing-masing unsur dihitung nilai skor rata-rata dari semua responden sebagai bahan penghitungan IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Untuk menentukan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dari nilai interval konversi yang diperoleh Kota Bekasi mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan pembagian kategori sebagai berikut:

- a. Mutu pelayanan kategori A (kinerja sangat baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 88.31 sampai 100.00;
- b. Mutu pelayanan kategori B (kinerja baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 76.61 sampai 88.30;
- c. Mutu pelayanan kategori C (kinerja kurang baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 65.00 sampai 76.60; dan
- d. Mutu pelayanan kategori D (kinerja tidak baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 25.00 sampai 64.99.

1.4 TIM SKM

Dalam melaksanakan SKM Tahun 2020, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi telah membentuk Tim Penyusun SKM sebagai berikut:

TABEL 1.2

TIM PENYUSUN SKM PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020

| JABATAN DALAM TIM | JABATAN | NAMA |
|--------------------------|--|---------------------------------------|
| PENANGGUNG JAWAB | KEPALA DINAS TATA RUANG | DRS. JUNAEDI |
| KETUA | SEKRETARIS DINAS TATA RUANG | DZIKRON, S.T. |
| SEKRETARIS | KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA | HANNA MARTIYANA PUTRI, S.E., M.M. |
| ANGGOTA | 1. KEPALA SEKSI PERENCANAAN TEKNIS | KRISTIAN GALUH EKO PRASETYO, S.T. |
| | 2. KEPALA SEKSI PEMANFAATAN BANGUNAN | ACHMAD SUNGKAWA, S.E. |
| | 3. KEPALA SEKSI PENGELOLAAN PRASARANA DAN SARANA | ANDY MASAGUNG RAHMATSYAH, S.T., M.Si. |
| | 4. KEPALA SEKSI PENATAGUNAAN LAHAN | NUR FIRDAUS, S.T. |
| | 5. STAF SEKRETARIAT | LIA PUSPITASARI MUHAMAD, S.E. |
| | 6. STAF SEKRETARIAT | ADITIO WIBOWO, S.E. |

1.5 JADWAL SKM

Penyusunan SKM pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi meliputi 7 (tujuh) kegiatan/jenis layanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK);
2. Pelayanan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU);
3. Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF);
4. Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang;

5. Pelayanan Persetujuan Rencana Tapak;
6. Pelayanan Pengesahan Berita Acara IMB Rumah Tinggal Tunggal; dan
7. Pelayanan Persetujuan Rencana Teknis Bangunan untuk Bangunan Non Rumah Tinggal Tunggal.

Survey terhadap 7 jenis layanan tersebut dilaksanakan mulai dari 4 November 2020 hingga 31 Desember 2020.

BAB II

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

2.1 HASIL SKM DI DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil survey dan pembahasan yang dipaparkan terkait dengan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada 7 (tujuh) layanan yang terdapat di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi. Berikut adalah hasil dan pembahasan secara komprehensif mengenai SKM pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2020.

Perhitungan unsur pelayanan pada masing-masing unit pelayanan merupakan dasar analisis terkait dengan SKM pada 7 (tujuh) layanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi. Perhitungan indeks tersebut dilakukan dengan menghitung rata-rata lalu dikonversikan kepada angka indeks sesuai dengan ketentuan perhitungan SKM. Hasil perhitungan SKM pada 7 (tujuh) layanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi adalah sebagai berikut:

TABEL 2.1

JENIS LAYANAN DAN MUTU PELAYANAN

| NO | JENIS LAYANAN | NILAI IKM | MUTU PELAYANAN | KETERANGAN |
|------------------------|--|---------------|----------------|------------|
| 1 | Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK) | 76.615 | Baik | |
| 2 | Pelayanan Penyerahan Prasarana, Sarana Dan Utilitas (PSU) | 82.995 | Baik | |
| 3 | Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) | 76.670 | Baik | |
| 4 | Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang | 76.780 | Baik | |
| 5 | Pelayanan Persetujuan Rencana Tapak | 76.780 | Baik | |
| 6 | Pelayanan Pengesahan Berita Acara Tim IMB Rumah Tinggal Tunggal | 77.110 | Baik | |
| 7 | Pelayanan Persetujuan Rencana Teknis Bangunan Untuk Bangunan Non Rumah Tinggal Tunggal | 76.945 | Baik | |
| RATA-RATA TOTAL | | 77.700 | Baik | |

Adapun analisis atas hasil SKM pada masing-masing layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK)

TABEL 2.2
PELAYANAN KETERANGAN RENCANA KOTA (KRK)

| NILAI UNIT IKM | NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----------------|-----------|---|-----------------|----------------------------|
| 76.615 | U1 | Persyaratan | 3.260 | 0.359 |
| | U2 | Prosedur | 3.160 | 0.348 |
| | U3 | Waktu Pelayanan | 2.900 | 0.319 |
| | U4 | Biaya/Tarif | 3.140 | 0.345 |
| | U5 | Produk Layanan | 3.120 | 0.343 |
| | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.280 | 0.361 |
| | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.120 | 0.343 |
| | U8 | Sarana dan Prasarana | 2.780 | 0.306 |
| | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.100 | 0.341 |
| | | Jumlah | 27.860 | 3.065 |

Dari tabel 2.2 di atas, untuk Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK) memiliki nilai $3.0685 \times 25 = 76.615$ dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Pelayanan KRK terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 2.780. Hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana ruang tunggu yang memadai (kurangnya jumlah kursi tunggu). Selain itu, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia.

2. Pelayanan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU)

TABEL 2.3
PELAYANAN PENYERAHAN PRASARANA, SARANA DAN UTILITAS (PSU)

| NILAI UNIT IKM | NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----------------|-----------|---|-----------------|----------------------------|
| 82.995 | U1 | Persyaratan | 3.400 | 0.374 |
| | U2 | Prosedur | 3.320 | 0.365 |
| | U3 | Waktu Pelayanan | 3.200 | 0.352 |
| | U4 | Biaya | 3.440 | 0.378 |
| | U5 | Produk Layanan | 3.420 | 0.376 |
| | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.120 | 0.343 |
| | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.400 | 0.374 |
| | U8 | Sarana dan Prasarana | 3.020 | 0.332 |
| | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.860 | 0.425 |
| | | Jumlah | 30.180 | 3.320 |

Dari tabel 2.3 di atas, untuk Pelayanan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU) memiliki nilai $3.320 \times 25 = 82.995$ dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Pelayanan PSU terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 3.020. Hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana ruang tunggu yang memadai (kurangnya jumlah kursi tunggu). Selain itu, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia.

3. Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF)

TABEL 2.4
PELAYANAN SERTIFIKAT LAIK FUNGSI (SLF)

| NILAI UNIT IKM | NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----------------|---------------|---|-----------------|----------------------------|
| 76.670 | U1 | Persyaratan | 3.000 | 0.330 |
| | U2 | Prosedur | 3.020 | 0.332 |
| | U3 | Waktu Pelayanan | 3.100 | 0.341 |
| | U4 | Biaya | 3.160 | 0.348 |
| | U5 | Produk Layanan | 3.040 | 0.334 |
| | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.140 | 0.345 |
| | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.220 | 0.354 |
| | U8 | Sarana dan Prasarana | 2.840 | 0.312 |
| | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.360 | 0.370 |
| | Jumlah | | 27.880 | 3.067 |

Dari tabel 2.4 di atas, untuk Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) memiliki nilai $3.067 \times 25 = 76.670$ dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Pelayanan SLF terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 2.840. Hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana ruang tunggu yang memadai (kurangnya jumlah kursi tunggu). Selain itu, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia.

4. Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang

TABEL 2.5
PELAYANAN REKOMENDASI PEMANFAATAN RUANG

| NILAI UNIT IKM | NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----------------|---------------|---|-----------------|----------------------------|
| 76.787 | U1 | Persyaratan | 3.000 | 0.330 |
| | U2 | Prosedur | 3.140 | 0.345 |
| | U3 | Waktu Pelayanan | 3.120 | 0.343 |
| | U4 | Biaya | 3.220 | 0.354 |
| | U5 | Produk Layanan | 3.120 | 0.343 |
| | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.060 | 0.337 |
| | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.122 | 0.343 |
| | U8 | Sarana dan Prasarana | 2.920 | 0.321 |
| | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.220 | 0.354 |
| | Jumlah | | 27.922 | 3.071 |

Dari tabel 2.5 di atas, untuk Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang memiliki nilai $3.071 \times 25 = 76.787$ dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik. Pada Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 2.920. Hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana ruang tunggu yang memadai (kurangnya jumlah kursi tunggu). Selain itu, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia.

5. Pelayanan Persetujuan Rencana Tapak

TABEL 2.6
PELAYANAN PERSETUJUAN RENCANA TAPAK

| NILAI UNIT IKM | NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----------------|---------------|---|-----------------|----------------------------|
| 76.780 | U1 | Persyaratan | 3.000 | 0.330 |
| | U2 | Prosedur | 3.100 | 0.341 |
| | U3 | Waktu Pelayanan | 3.140 | 0.345 |
| | U4 | Biaya | 3.220 | 0.354 |
| | U5 | Produk Layanan | 3.180 | 0.350 |
| | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.180 | 0.350 |
| | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.000 | 0.330 |
| | U8 | Sarana dan Prasarana | 2.840 | 0.312 |
| | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.260 | 0.359 |
| | Jumlah | | 27.920 | 3.071 |

Dari tabel 2.6 di atas, untuk Pelayanan Persetujuan Rencana Tapak memiliki nilai $3.071 \times 25 = 76.780$ dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik. Pada Pelayanan Persetujuan Rencana Tapak terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 2.840. Hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana ruang tunggu yang memadai (kurangnya jumlah kursi tunggu). Selain itu, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia.

6. Pelayanan Pengesahan Berita Acara Tim IMB Rumah Tinggal Tunggal

TABEL 2.7
PELAYANAN PENGESAHAN BERITA ACARA TIM IMB RUMAH TINGGAL TUNGGAL

| NILAI UNIT IKM | NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----------------|-----------|---|-----------------|----------------------------|
| 77.110 | U1 | Persyaratan | 3.200 | 0.352 |
| | U2 | Prosedur | 3.080 | 0.339 |
| | U3 | Waktu Pelayanan | 3.060 | 0.337 |
| | U4 | Biaya | 3.140 | 0.345 |
| | U5 | Produk Layanan | 3.080 | 0.339 |
| | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.100 | 0.341 |
| | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.120 | 0.343 |
| | U8 | Sarana dan Prasarana | 3.020 | 0.332 |
| | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.240 | 0.356 |
| | | Jumlah | 28.040 | 3.084 |

Dari tabel 2.7 di atas, untuk Pelayanan Pengesahan Berita Acara Tim IMB Rumah Tinggal Tunggal memiliki nilai $3.084 \times 25 = 77.110$ dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik. Pada Pelayanan Pengesahan Berita Acara Tim IMB Rumah Tinggal Tunggal terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 3.020. Hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana ruang tunggu yang memadai (kurangnya jumlah kursi tunggu). Selain itu, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia.

7. Pelayanan Persetujuan Rencana Teknis Bangunan untuk Bangunan Non Rumah Tinggal Tunggal

TABEL 2.8
PELAYANAN PERSETUJUAN RENCANA TEKNIS BANGUNAN UNTUK BANGUNAN NON RUMAH TINGGAL TUNGGAL

| NILAI UNIT IKM | NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----------------|---------------|---|-----------------|----------------------------|
| 76.945 | U1 | Persyaratan | 3.040 | 0.334 |
| | U2 | Prosedur | 3.120 | 0.343 |
| | U3 | Waktu Pelayanan | 3.080 | 0.339 |
| | U4 | Biaya | 3.020 | 0.332 |
| | U5 | Produk Layanan | 3.160 | 0.348 |
| | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.100 | 0.341 |
| | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.080 | 0.339 |
| | U8 | Sarana dan Prasarana | 2.940 | 0.323 |
| | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.440 | 0.378 |
| | Jumlah | | 27.980 | 3.078 |

Dari tabel 2.8 di atas, untuk Pelayanan Persetujuan Rencana Teknis Bangunan untuk Bangunan Non Rumah Tinggal memiliki nilai $3.078 \times 25 = 76.945$ dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik. Pada Pelayanan Persetujuan Rencana Teknis Bangunan untuk Bangunan Non Rumah Tinggal terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 2.940. Hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana ruang tunggu yang memadai (kurangnya jumlah kursi tunggu). Selain itu, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia.

8. Hasil Seluruh Layanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi

TABEL 2.9
SELURUH LAYANAN DI DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI

| NILAI UNIT IKM | NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----------------|---------------|---|-----------------|----------------------------|
| 77.700 | U1 | Persyaratan | 3.129 | 0.345 |
| | U2 | Prosedur | 3.134 | 0.343 |
| | U3 | Waktu Pelayanan | 3.086 | 0.337 |
| | U4 | Biaya | 3.191 | 0.350 |
| | U5 | Produk Layanan | 3.160 | 0.347 |
| | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.140 | 0.344 |
| | U7 | Perilaku Pelaksana | 3.152 | 0.349 |
| | U8 | Sarana dan Prasarana | 2.909 | 0.323 |
| | U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.354 | 0.372 |
| | Jumlah | | 28.255 | 3.108 |

Dari tabel 2.9 di atas, untuk seluruh layanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi memiliki nilai $3.108 \times 25 = 77.700$ dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada seluruh layanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 2.909. Hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana ruang tunggu yang memadai (kurangnya jumlah kursi tunggu). Selain itu, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan (di papan penanda gedung masih tertulis Dinas Perhubungan sehingga masyarakat agak kesulitan mengetahui letak Dinas Tata Ruang). Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia.

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Secara umum, jenis layanan yang ada pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi telah menunjukkan kinerja yang baik. Walaupun layanan yang terdapat di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi tidak memberlakukan tarif/biaya, namun penilaian terhadap unsur-unsur layanan mulai dari persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana serta penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah baik. Yang masih harus ditingkatkan adalah unsur pelayanan yang terkait sarana dan prasarana, di mana banyak terdapat keluhan mengenai kurangnya ruang tunggu yang memadai dan kesulitan mencari letak Dinas Tata Ruang Kota Bekasi. Sejak relokasi ke Gedung 10 Lantai pada tahun 2019, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi belum memiliki papan petunjuk informasi (*signage*) yang dapat memudahkan akses bagi masyarakat yang membutuhkan layanan.

3.2 SARAN

Untuk menangani kekurangan pada unsur pelayanan, Dinas Tata Ruang Kota Bekasi dapat perbaikan dalam bidang sarana dan prasarana berupa penambahan komponen yang belum tersedia, di antaranya dengan berkomunikasi dengan pengelola Gedung 10 Lantai mengenai penambahan keterangan mengenai Dinas Tata Ruang pada papan petunjuk informasi (*signage*) yang terdapat di lantai dasar gedung.

LAMPIRAN

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 211 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 212 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 213 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 214 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 215 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 216 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 217 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 218 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 219 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 220 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 221 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 222 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 223 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 225 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 226 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 227 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 228 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 229 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 230 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 231 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 232 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 233 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 234 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 235 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 236 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 237 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 238 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 239 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 240 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 241 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 242 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 243 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 244 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 245 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 246 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 247 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 248 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 249 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 250 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 251 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 252 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 253 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 254 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 255 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 256 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 257 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 258 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 259 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 260 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 261 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 262 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 263 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 264 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 265 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 266 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 267 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 268 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 269 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 270 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 271 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 272 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 273 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 274 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 275 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 276 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 277 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 278 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 279 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 280 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 281 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 282 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 283 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 284 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 285 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 286 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 287 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 288 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 289 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 290 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 291 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 292 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 293 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 294 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 295 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 296 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 297 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 298 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 299 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 300 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 301 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 302 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 303 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 304 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 305 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 306 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 307 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 308 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 309 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 310 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | |
| 311 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 312 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 313 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 314 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 315 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 316 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 317 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 318 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 319 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 320 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 321 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 322 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | |
| 323 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 324 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 325 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 326 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 327 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 328 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 329 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 330 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 331 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 332 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 333 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 334 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 335 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 336 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 337 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 338 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 339 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 340 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 341 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 342 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 343 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 344 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 345 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 346 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 347 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 348 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 349 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 350 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| Σ Nilai | 1095 | 1097 | 1080 | 1117 | 1106 | 1099 | 1100 | 1018 | 1174 | |
| NRR Unsur | 3,129 | 3,134 | 3,086 | 3,191 | 3,160 | 3,140 | 3,152 | 2,909 | 3,354 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | 0,344 | 0,345 | 0,339 | 0,351 | 0,348 | 0,345 | 0,347 | 0,320 | 0,369 | 3,108 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 77,700 |

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |

| Keterangan | |
|------------|--|
| U1-U9 | = Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | = Nilai rata-rata |
| IKM | = Indeks kepuasan masyarakat |
| *) | = Njumlah NRR IKM tertinggi |
| **) | = Jumlah NRR tertimbang x 25 NRR |
| Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah |
| Tertimbang | = NRR per unsur x 0.11 per unsur |

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Rata- |
|----|---------------------------------|-------------|
| U1 | Persyaratan | 3,129 |
| U2 | Prosedur | 3,134 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,086 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3,191 |
| U5 | Produk Layanan | 3,160 |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 3,140 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,152 |
| U8 | Penanganan Pengaduan Sarana dan | 2,909 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,354 |

| IKM UNIT PELAYANAN | |
|--------------------|------------------|
| 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 |

KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI

Drs. JUNAEDI
Pembina Utama Muda
NIP. 19661006 198603 1 008

**TABULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI
PELAYANAN KETERANGAN RENCANA KOTA (KRK)
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020**

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | |
| 27 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 29 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 31 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 33 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 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 | |
| Σ Nilai | 163 | 158 | 145 | 157 | 156 | 164 | 156 | 139 | 155 | |
| NRR Unsur | 3,260 | 3,160 | 2,900 | 3,140 | 3,120 | 3,280 | 3,120 | 2,780 | 3,100 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | 0,359 | 0,348 | 0,319 | 0,345 | 0,343 | 0,361 | 0,343 | 0,306 | 0,341 | 3,065 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 76,615 |

| Keterangan | | |
|------------|---|--------------------------------------|
| U1-U9 | = | Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | = | Nilai rata-rata |
| IKM | = | Indeks kepuasan masyarakat |
| *) | = | Njumlah NRR IKM tertinggi |
| **) | = | Jumlah NRR tertimbang x 25 NRR |
| Per Unsur | = | Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah |
| Tertimbang | = | NRR per unsur x 0.11 per unsur |

| IKM UNIT PELAYANAN | |
|-----------------------|------------------|
| 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 | 3,260 |
| U2 | Prosedur | 3,160 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 2,900 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3,140 |
| U5 | Produk Layanan | 3,120 |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 3,280 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,120 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,780 |
| U9 | Penanganan Pengaduan Sarana dan | 3,100 |

KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI



Drs. JUNAEDI
Pembina Utama Muda
NIP. 19661006 198603 1 008

**TABULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI
PELAYANAN PENYERAHAN PRASARANA, SARANA DAN UTILITAS
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020**

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 22 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Σ Nilai | 170 | 166 | 160 | 172 | 171 | 156 | 170 | 151 | 193 | |
| NRR Unsur | 3,400 | 3,320 | 3,200 | 3,440 | 3,420 | 3,120 | 3,400 | 3,020 | 3,860 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | 0,374 | 0,365 | 0,352 | 0,378 | 0,376 | 0,343 | 0,374 | 0,332 | 0,425 | 3,320 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 82,995 |

| Keterangan | |
|------------|--|
| U1-U9 | = Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | = Nilai rata-rata |
| IKM | = Indeks kepuasan masyarakat |
| *) | = Njumlah NRR IKM tertinggi |
| **) | = Jumlah NRR tertimbang x 25 NRR |
| Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah |
| Tertimbang | = NRR per unsur x 0.11 per unsur |

| IKM UNIT PELAYANAN | |
|--------------------|------------------|
| 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 | 3,400 |
| U2 | Prosedur | 3,320 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,200 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3,440 |
| U5 | Produk Layanan | 3,420 |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 3,120 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,400 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,020 |
| U9 | Penanganan Pengaduan Sarana dan | 3,860 |

KERALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI

Drs. JUNAEDI
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19661006 198603 1 008

**TABULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI
PELAYANAN SERTIFIKAT LAIK FUNGSI (SLF)
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020**

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 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 | |
| Σ Nilai | 150 | 151 | 155 | 158 | 152 | 157 | 161 | 142 | 168 | |
| NRR Unsur | 3,000 | 3,020 | 3,100 | 3,160 | 3,040 | 3,140 | 3,220 | 2,840 | 3,360 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | 0,330 | 0,332 | 0,341 | 0,348 | 0,334 | 0,345 | 0,354 | 0,312 | 0,370 | 3,067 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 76,670 |

| Keterangan | |
|------------|--|
| U1-U9 | = Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | = Nilai rata-rata |
| IKM | = Indeks kepuasan masyarakat |
| *) | = Njumlah NRR IKM tertinggi |
| **) | = Jumlah NRR tertimbang x 25 NRR |
| Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah |
| Tertimbang | = NRR per unsur x 0.11 per unsur |

| IKM UNIT PELAYANAN | |
|--------------------|------------------|
| 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 | 3,020 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,100 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3,160 |
| U5 | Produk Layanan | 3,040 |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 3,140 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,220 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,840 |
| U9 | Penanganan Pengaduan Sarana dan | 3,360 |



 KEPALA DINAS TATA RUANG
 KOTA BEKASI
Drs. JUNAEDI
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19661006 198603 1 008

**TABULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI
PELAYANAN REKOMENDASI PEMANFAATAN RUANG
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020**

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| Σ Nilai | 150 | 157 | 156 | 161 | 156 | 153 | 153 | 146 | 161 | |
| NRR Unsur | 3,000 | 3,140 | 3,120 | 3,220 | 3,120 | 3,060 | 3,122 | 2,920 | 3,220 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | 0,330 | 0,345 | 0,343 | 0,354 | 0,343 | 0,337 | 0,343 | 0,321 | 0,354 | 3,071 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 76,787 |

| Keterangan | |
|------------|--|
| U1-U9 | = Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | = Nilai rata-rata |
| IKM | = Indeks kepuasan masyarakat |
| *) | = Njumlah NRR IKM tertinggi |
| **) | = Jumlah NRR tertimbang x 25 NRR |
| Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah |
| Tertimbang | = NRR per unsur x 0.11 per unsur |

| IKM UNIT PELAYANAN | |
|--------------------|------------------|
| 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 | 3,140 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,120 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3,220 |
| U5 | Produk Layanan | 3,120 |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 3,060 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,122 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,920 |
| U9 | Penanganan Pengaduan Sarana dan | 3,220 |

KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI



Drs. JUNAEDI
Pembina Utama Muda
NIP. 19661006 198603 1 008

**TABULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI
PELAYANAN PERSETUJUAN RENCANA TAPAK
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020**

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Σ Nilai | 150 | 155 | 157 | 161 | 159 | 159 | 150 | 142 | 163 | |
| NRR Unsur | 3,000 | 3,100 | 3,140 | 3,220 | 3,180 | 3,180 | 3,000 | 2,840 | 3,260 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | 0,330 | 0,341 | 0,345 | 0,354 | 0,350 | 0,350 | 0,330 | 0,312 | 0,359 | 3,071 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 76,780 |

| Keterangan | |
|------------|--|
| U1-U9 | = Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | = Nilai rata-rata |
| IKM | = Indeks kepuasan masyarakat |
| *) | = Njumlah NRR IKM tertinggi |
| **) | = Jumlah NRR tertimbang x 25 NRR |
| Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah |
| Tertimbang | = NRR per unsur x 0.11 per unsur |

| IKM UNIT PELAYANAN | |
|-----------------------|------------------|
| 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 | 3,100 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,140 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3,220 |
| U5 | Produk Layanan | 3,180 |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 3,180 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,000 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,840 |
| U9 | Penanganan Pengaduan Sarana dan | 3,260 |

KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI



Drs. JUNAEDI
Pembina Utama Muda
NIP. 19661006 198603 1 008

**TABULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI
PELAYANAN PENGESAHAN BERITA ACARA TIM IMB RUMAH TINGGAL TUNGGAL
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020**

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 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 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Σ Nilai | 160 | 154 | 153 | 157 | 154 | 155 | 156 | 151 | 162 | |
| NRR Unsur | 3,200 | 3,080 | 3,060 | 3,140 | 3,080 | 3,100 | 3,120 | 3,020 | 3,240 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | 0,352 | 0,339 | 0,337 | 0,345 | 0,339 | 0,341 | 0,343 | 0,332 | 0,356 | 3,084 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 77,110 |

| Keterangan | |
|------------|--|
| U1-U9 | = Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | = Nilai rata-rata |
| IKM | = Indeks kepuasan masyarakat |
| *) | = Njumlah NRR IKM tertinggi |
| **) | = Jumlah NRR tertimbang x 25 NRR |
| Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah |
| Tertimbang | = NRR per unsur x 0.11 per unsur |

| IKM UNIT PELAYANAN | |
|-----------------------|------------------|
| 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 | 3,200 |
| U2 | Prosedur | 3,080 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,060 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3,140 |
| U5 | Produk Layanan | 3,080 |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 3,100 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,120 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,020 |
| U9 | Penanganan Pengaduan Sarana dan | 3,240 |

KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI



Drs. JUNAEDI
Pembina Utama Muda
NIP. 19661006 198603 1 008

**TABULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI
PELAYANAN PERSETUJUAN RENCANA TEKNIS BANGUNAN UNTUK BANGUNAN NON RUMAH TINGGAL TUNGGAL
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2020**

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | JUMLAH |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | |
| 23 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 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 | |
| Σ Nilai | 152 | 156 | 154 | 151 | 158 | 155 | 154 | 147 | 172 | |
| NRR Unsur | 3,040 | 3,120 | 3,080 | 3,020 | 3,160 | 3,100 | 3,080 | 2,940 | 3,440 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | 0,334 | 0,343 | 0,339 | 0,332 | 0,348 | 0,341 | 0,339 | 0,323 | 0,378 | 3,078 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 76,945 |

| Keterangan | |
|------------|--|
| U1-U9 | = Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | = Nilai rata-rata |
| IKM | = Indeks kepuasan masyarakat |
| *) | = Njumlah NRR IKM tertinggi |
| **) | = Jumlah NRR tertimbang x 25 NRR |
| Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah |
| Tertimbang | = NRR per unsur x 0.11 per unsur |

| IKM UNIT PELAYANAN | |
|-----------------------|------------------|
| 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 | 3,040 |
| U2 | Prosedur | 3,120 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,080 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3,020 |
| U5 | Produk Layanan | 3,160 |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 3,100 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,080 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,940 |
| U9 | Penanganan Pengaduan Sarana dan | 3,440 |



KERALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI
DISTARU
Drs. JUNAEDI
Pembina Utama Muda
NIP. 19661006 198603 1 008