

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 1 TAHUN 2021



DINAS TATA RUANG

KOTA BEKASI

2021

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) Semester 1 Tahun 2021.

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, Juni 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 Semester 1 Tahun 2021, 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 disebarkan 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:

Jumlah Bobot

1

Bobot nilai rata-rata tertimbang = = = N

Jumlah Unsur

X

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

Jumlah Bobot

1

Bobot nilai rata-rata tertimbang = = = 0,11

Jumlah Unsur

9

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

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

SKM = X Nilai Penimbang

Total Unsur yang Terisi

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 Semester 1 Tahun 2021, 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	DETY RAHMAWANTI

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 10 Januari 2021 hingga 10 Juni 2021.

BAB II

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

2.1 HASIL SKM DI DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI SEMESTER 1 TAHUN 2021

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 Semester 1 Tahun 2021.

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)	78.485	Baik	
2	Pelayanan Penyerahan Prasarana, Sarana Dan Utilitas (PSU)	77.935	Baik	
3	Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	79.145	Baik	
4	Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang	77.880	Baik	
5	Pelayanan Persetujuan Rencana Tapak	78.650	Baik	
6	Pelayanan Pengesahan Berita Acara Tim IMB Rumah Tinggal Tunggal	80.135	Baik	
7	Pelayanan Persetujuan Rencana Teknis Bangunan Untuk Bangunan Non Rumah Tinggal Tunggal		Baik	
RATA-RATA TOTAL		79.396	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
78.485	U1	Persyaratan	3.100	0.341
	U2	Prosedur	3.200	0.352
	U3	Waktu Pelayanan	3.060	0.337
	U4	Biaya/Tarif	3.220	0.354
	U5	Produk Layanan	3.080	0.339
	U6	Kompetensi Pelaksana	3.080	0.339
	U7	Perilaku Pelaksana	3.260	0.359
	U8	Sarana dan Prasarana	2.900	0.319
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.640	0.400
	Jumlah		28.540	3.139

Dari tabel 2.2 di atas, untuk Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK) memiliki nilai 3.139 x 25 = 78.485 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 2.900. Hal ini dikarenakan 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
77.935	U1	Persyaratan	3.040	0.334
	U2	Prosedur	3.120	0.343
	U3	Waktu Pelayanan	3.000	0.330
	U4	Biaya	3.180	0.350
	U5	Produk Layanan	3.100	0.341
	U6	Kompetensi Pelaksana	3.100	0.341
	U7	Perilaku Pelaksana	3.140	0.345
	U8	Sarana dan Prasarana	2.840	0.312
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.820	0.420
	Jumlah		28.340	3.117

Dari tabel 2.3 di atas, untuk Pelayanan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU) memiliki nilai $3.117 \times 25 = 77.935$ 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 2.840. Hal ini dikarenakan 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
79.145	U1	Persyaratan	3.220	0.354
	U2	Prosedur	3.220	0.354
	U3	Waktu Pelayanan	3.100	0.341
	U4	Biaya	3.180	0.350
	U5	Produk Layanan	3.120	0.343
	U6	Kompetensi Pelaksana	3.120	0.343
	U7	Perilaku Pelaksana	3.340	0.367
	U8	Sarana dan Prasarana	2.780	0.306
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.700	0.407
Jumlah			28.780	3.166

Dari tabel 2.4 di atas, untuk Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) memiliki nilai $3.166 \times 25 = 79.145$ 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 2.780 Hal ini dikarenakan 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
77.880	U1	Persyaratan	3.260	0.359
	U2	Prosedur	3.040	0.334
	U3	Waktu Pelayanan	3.020	0.332
	U4	Biaya	3.120	0.343
	U5	Produk Layanan	3.160	0.348
	U6	Kompetensi Pelaksana	3.060	0.337
	U7	Perilaku Pelaksana	3.120	0.343
	U8	Sarana dan Prasarana	2.800	0.308
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.740	0.411
	Jumlah		28.320	3.115

Dari tabel 2.5 di atas, untuk Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang memiliki nilai $3.115 \times 25 = 77.880$ 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 2.800. Hal ini dikarenakan 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
78.650	U1	Persyaratan	3.120	0.343
	U2	Prosedur	3.080	0.339
	U3	Waktu Pelayanan	3.100	0.341
	U4	Biaya	3.180	0.350
	U5	Produk Layanan	3.120	0.343
	U6	Kompetensi Pelaksana	3.160	0.348
	U7	Perilaku Pelaksana	3.180	0.350
	U8	Sarana dan Prasarana	2.940	0.323
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.720	0.409
	Jumlah		28.600	3.146

Dari tabel 2.6 di atas, untuk Pelayanan Persetujuan Rencana Tapak memiliki nilai $3.146 \times 25 = 78.650$ 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 2.940. Hal ini dikarenakan 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
80.135	U1	Persyaratan	3.160	0.348
	U2	Prosedur	3.220	0.354
	U3	Waktu Pelayanan	3.100	0.341
	U4	Biaya	3.360	0.370
	U5	Produk Layanan	3.180	0.350
	U6	Kompetensi Pelaksana	3.200	0.352
	U7	Perilaku Pelaksana	3.380	0.372
	U8	Sarana dan Prasarana	2.760	0.304
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.780	0.416
Jumlah			29.140	3.205

Dari tabel 2.7 di atas, untuk Pelayanan Pengesahan Berita Acara Tim IMB Rumah Tinggal Tunggal memiliki nilai $3.205 \times 25 = 80.135$ 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 2.760. Hal ini dikarenakan 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.

Dari tabel 2.9 di atas, untuk seluruh layanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi memiliki nilai $3.176 \times 25 = 79.396$ 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 2.863. Hal ini 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.

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
83.545	U1	Persyaratan	3.220	0.354
	U2	Prosedur	3.480	0.383
	U3	Waktu Pelayanan	3.240	0.356
	U4	Biaya	3.560	0.392
	U5	Produk Layanan	3.300	0.363
	U6	Kompetensi Pelaksana	3.400	0.374
	U7	Perilaku Pelaksana	3.360	0.370
	U8	Sarana dan Prasarana	3.020	0.332
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.800	0.418
	Jumlah		30.380	3.342

Dari tabel 2.8 di atas, untuk Pelayanan Persetujuan Rencana Teknis Bangunan untuk Bangunan Non Rumah Tinggal memiliki nilai $3.342 \times 25 = 83.545$ 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 3.020. Hal ini dikarenakan 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
79.396	U1	Persyaratan	3.160	0.348
	U2	Prosedur	3.194	0.351
	U3	Waktu Pelayanan	3.089	0.340
	U4	Biaya	3.257	0.358
	U5	Produk Layanan	3.151	0.347
	U6	Kompetensi Pelaksana	3.160	0.348
	U7	Perilaku Pelaksana	3.254	0.358
	U8	Sarana dan Prasarana	2.863	0.315
	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.743	0.412
	Jumlah		28.871	3.176

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 ssejak 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

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

71	3	3	3	3	3	3	3	2	4
72	3	3	3	3	3	3	4	3	4
73	3	4	3	4	3	4	3	3	4
74	3	3	3	4	3	4	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	4	3	3	4	3	4	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	4	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	4	3	4	3	4	3	3	3
87	3	3	2	3	3	3	3	2	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	2	3	3	3	2	4
102	3	2	3	2	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	3	4	3	4	4
104	3	3	3	2	3	3	3	2	2
105	3	3	3	3	3	4	4	3	4
106	3	3	3	2	3	3	3	2	3
107	3	3	3	3	3	3	3	1	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	3	3	4	4	3	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	3	4	3	3	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	2	4
117	3	3	3	3	3	3	4	2	4
118	3	3	3	3	3	3	3	2	4
119	4	4	3	3	4	3	4	2	4
120	4	4	3	4	3	3	4	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	3	3	3	3	4	3	4
123	4	4	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	2	3
125	3	3	3	3	3	3	4	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	2	3
127	3	3	3	4	3	3	4	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	2	3	3	3	2	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	4	4	3	4	3	3	4	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	3	4	3	4	2	4
137	3	3	3	3	3	3	3	2	3
138	3	3	3	3	3	3	4	2	4
139	3	4	3	4	3	3	4	3	4
140	3	3	3	3	3	3	4	3	4

141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	4	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	3	3	2	3	3	3	3	2	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	4	3	3	4	3	3	4	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	4	4	4	4	4	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	2	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	2	4
155	4	3	3	4	3	3	4	3	4
156	4	3	3	4	4	4	4	2	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	4	3	4	3	3	3	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	4
160	4	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4
166	4	3	3	3	3	3	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	4	3	3	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4
172	3	3	3	3	4	3	4	2	4
173	4	3	3	3	3	3	3	3	4
174	4	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	2	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	3	3	3	4	4	4	3	3
178	3	3	3	4	4	4	4	3	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	4
180	4	3	3	3	4	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3	3	3	2	4
182	4	3	3	3	3	3	4	3	4
183	3	3	2	2	3	3	3	2	3
184	4	3	3	3	3	3	3	3	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	4
188	3	3	3	3	4	3	3	3	4
189	3	3	3	3	3	3	3	2	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4
193	4	3	3	3	3	3	3	2	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	4
195	4	3	3	3	3	3	3	3	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	2	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4
201	3	3	3	4	4	4	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	2	3
203	3	3	3	4	3	4	4	3	4
204	3	3	3	3	3	3	3	2	4
205	3	3	2	3	3	3	3	2	2
206	3	3	3	3	4	3	4	3	4
207	4	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	4	3	4	3	3	4	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	3	3	3	3	3	4	3	3	4

211	3	3	3	3	3	3	3	3	4
212	4	3	4	3	3	3	4	2	4
213	4	4	4	3	4	3	4	3	4
214	3	4	3	4	3	4	3	3	4
215	3	3	4	3	3	4	3	3	4
216	3	3	4	3	3	4	3	3	4
217	3	4	3	3	3	4	3	3	4
218	3	3	4	3	4	3	3	4	3
219	3	3	3	3	4	3	3	2	3
220	3	4	3	3	3	3	3	4	4
221	3	3	3	3	3	3	4	3	4
222	3	3	3	3	3	3	3	4	4
223	4	3	3	3	3	3	3	3	4
224	3	3	4	3	4	3	3	3	4
225	3	4	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	3	3	3	3	3	3	4	3	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	2	3	3	3	3	4	3	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	4
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	4	3	3	3	3	3	4	3	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	4
245	4	3	3	3	3	3	3	3	4
246	3	3	3	3	3	3	3	3	4
247	3	3	3	3	3	4	3	3	3
248	3	2	3	3	3	3	3	3	4
249	3	3	3	3	3	3	3	3	4
250	3	3	3	3	3	3	3	2	3
251	3	3	3	3	3	3	3	2	3
252	4	4	3	3	4	3	3	3	4
253	3	4	3	3	3	4	4	3	3
254	3	3	3	4	3	3	4	3	4
255	3	3	3	4	3	3	4	3	4
256	3	4	3	3	3	3	4	3	4
257	3	3	2	3	3	3	3	2	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	4
259	3	3	3	3	3	3	4	2	4
260	3	3	3	4	3	4	3	3	4
261	3	3	3	3	3	3	3	3	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	4
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	3	3	2	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	4
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	4
269	3	4	3	4	3	3	3	2	4
270	4	3	3	4	3	3	3	3	4
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4
272	3	3	4	3	4	3	3	3	4
273	4	3	4	3	3	3	4	3	3
274	3	3	3	4	3	4	3	3	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	3	3	3	4	3	3	4	3	4
278	3	3	3	3	3	3	3	2	3
279	3	3	3	3	3	3	3	2	4
280	3	3	4	4	3	3	4	2	4

281	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
282	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
283	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
284	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
285	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
287	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
288	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
289	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
290	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
291	3	4	3	4	3	4	4	2	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
294	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
295	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
296	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
297	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
298	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
300	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
302	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
303	4	3	4	3	4	3	4	2	4	
304	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
305	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
306	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
307	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
308	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
309	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
310	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
313	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
314	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
315	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
316	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
317	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
318	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
319	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
320	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
321	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
322	3	3	4	3	4	3	3	2	4	
323	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
324	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
325	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
326	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
327	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
328	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
329	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
330	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
331	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
332	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
333	3	4	3	4	3	4	3	2	4	
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
335	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
336	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
337	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
338	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
339	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
340	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
341	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
342	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
343	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
344	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
345	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
346	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
347	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
348	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
350	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai	1106	1118	1081	1140	1103	1106	1139	1002	1310	
NRR Unsur	3.160	3.194	3.089	3.257	3.151	3.160	3.254	2.863	3.743	
NRR Tertimbang / Unsur	0.348	0.351	0.340	0.358	0.347	0.348	0.358	0.315	0.412	
IKM Unit Pelayanan										3.176
										79.396

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 kuesioner
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	3.160
U2	Prosedur	3.194
U3	Waktu Pelayanan	3.089
U4	Biaya / Tarif	3.257
U5	Produk Layanan	3.151
U6	Kompetensi Pelayanan	3.160
U7	Perilaku Pelaksana	3.254
U8	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	2.863
U9	Sarana dan Prasarana	3.743

PEMERINTAH KOTA BEKASI

DISTAR

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)

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
13	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
14	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
17	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
18	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
25	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
26	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
28	4	3	3	3	4	3	4	2	4	
29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
30	2	3	2	2	3	3	3	2	3	
31	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
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	2	2	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
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	4	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai	155	160	153	161	154	154	163	145	182	
NRR Unsur	3.100	3.200	3.060	3.220	3.080	3.080	3.260	2.900	3.640	
NRR Tertimbang / Unsur	0.341	0.352	0.337	0.354	0.339	0.339	0.359	0.319	0.400	3.139
IKM Unit Pelayanan										78.485

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 kuesioner yang
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	3.100
U2	Prosedur	3.200
U3	Waktu Pelayanan	3.060
U4	Biaya / Tarif	3.220
U5	Produk Layanan	3.080
U6	Kompetensi Pelayanan	3.080
U7	Perilaku Pelaksana	3.260
U8	Sarana dan Prasarana	2.900
U9	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	3.640

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

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
6	3	4	3	3	4	3	4	2	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	4	2	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	3	2	4	
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
23	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
37	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
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	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai	152	156	150	159	155	155	157	142	191	
NRR Unsur	3.040	3.120	3.000	3.180	3.100	3.100	3.140	2.840	3.820	
NRR Tertimbang / Unsur	0.334	0.343	0.330	0.350	0.341	0.341	0.345	0.312	0.420	3.117
IKM Unit Pelayanan										77.935

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 kuesioner yang
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	3.000
U4	Biaya / Tarif	3.180
U5	Produk Layanan	3.100
U6	Kompetensi Pelayanan	3.100
U7	Perilaku Pelaksana	3.140
U8	Sarana dan Prasarana	2.840
U9	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	3.820

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 SERTIFIKAT LAIK FUNGSI (SLF)

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	4	3	3	4	4	3	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	3	4	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
17	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
19	4	4	3	3	4	3	4	2	4	
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
23	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	4	3	4	2	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
38	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
39	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai	161	161	155	159	156	156	167	139	185	
NRR Unsur	3.220	3.220	3.100	3.180	3.120	3.120	3.340	2.780	3.700	
NRR Tertimbang / Unsur	0.354	0.354	0.341	0.350	0.343	0.343	0.367	0.306	0.407	3.166
IKM Unit Pelayanan										79.145

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 kuesioner yang
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	3.220
U2	Prosedur	3.220
U3	Waktu Pelayanan	3.100
U4	Biaya / Tarif	3.180
U5	Produk Layanan	3.120
U6	Kompetensi Pelayanan	3.120
U7	Perilaku Pelaksana	3.340
U8	Sarana dan Prasarana	2.780
U9	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	3.700

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**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	4	3	3	4	4	4	4	2	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	4	3	3	3	3	3	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	3	3	4	
22	3	3	3	3	4	3	4	2	4	
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
28	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
32	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
33	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
34	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai	163	152	151	156	158	153	156	140	187	
NRR Unsur	3.260	3.040	3.020	3.120	3.160	3.060	3.120	2.800	3.740	
NRR Tertimbang / Unsur	0.359	0.334	0.332	0.343	0.348	0.337	0.343	0.308	0.411	3.115
IKM Unit Pelayanan										77.880

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 kuesioner yang
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	3.040
U3	Waktu Pelayanan	3.020
U4	Biaya / Tarif	3.120
U5	Produk Layanan	3.160
U6	Kompetensi Pelayanan	3.060
U7	Perilaku Pelaksana	3.120
U8	Sarana dan Prasarana	2.800
U9	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	3.740



**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

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
6	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	4	3	4	3	3	3	4	2	4	
13	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
14	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
15	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
16	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
17	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
18	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
19	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
20	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	2	3	3	3	3	4	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
48	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
Σ Nilai	156	154	155	159	156	158	159	147	186	
NRR Unsur	3.120	3.080	3.100	3.180	3.120	3.160	3.180	2.940	3.720	
NRR Tertimbang / Unsur	0.343	0.339	0.341	0.350	0.343	0.348	0.350	0.323	0.409	3.146
IKM Unit Pelayanan										78.650

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 kuesioner yang
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	3.120
U2	Prosedur	3.080
U3	Waktu Pelayanan	3.100
U4	Biaya / Tarif	3.180
U5	Produk Layanan	3.120
U6	Kompetensi Pelayanan	3.160
U7	Perilaku Pelaksana	3.180
U8	Sarana dan Prasarana	2.940
U9	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	3.720

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

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
7	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
23	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
30	3	3	4	4	3	3	4	2	4	
31	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
38	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
39	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
40	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
41	3	4	3	4	3	4	4	2	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
46	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
47	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
50	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
Σ Nilai	158	161	155	168	159	160	169	138	189	
NRR Unsur	3.160	3.220	3.100	3.360	3.180	3.200	3.380	2.760	3.780	
NRR Tertimbang / Unsur	0.348	0.354	0.341	0.370	0.350	0.352	0.372	0.304	0.416	3.205
IKM Unit Pelayanan										80.135

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 kuesioner yang
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	3.160
U2	Prosedur	3.220
U3	Waktu Pelayanan	3.100
U4	Biaya / Tarif	3.360
U5	Produk Layanan	3.180
U6	Kompetensi Pelayanan	3.200
U7	Perilaku Pelaksana	3.380
U8	Sarana dan Prasarana	2.760
U9	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	3.780

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

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
7	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
8	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
9	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
10	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
15	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
16	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
17	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
18	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
19	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
20	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
21	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
22	3	3	4	3	4	3	3	2	4	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
25	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
26	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
27	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
28	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
29	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
30	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
31	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
32	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
33	3	4	3	4	3	4	3	2	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
36	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
37	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
38	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
39	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
42	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
43	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
45	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
46	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
47	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
48	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai	161	174	162	178	165	170	168	151	190	
NRR Unsur	3.220	3.480	3.240	3.560	3.300	3.400	3.360	3.020	3.800	
NRR Tertimbang / Unsur	0.354	0.383	0.356	0.392	0.363	0.374	0.370	0.332	0.418	3.342
IKM Unit Pelayanan										83.545

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 kuesioner yang
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	3.220
U2	Prosedur	3.480
U3	Waktu Pelayanan	3.240
U4	Biaya / Tarif	3.560
U5	Produk Layanan	3.300
U6	Kompetensi Pelayanan	3.400
U7	Perilaku Pelaksana	3.360
U8	Sarana dan Prasarana	3.020
U9	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	3.800

KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI



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



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS TATA RUANG

Jl. Jend. A. Yani No. 1 Lantai 6 Gedung 10 lantai
BEKASI

KEPUTUSAN KEPALA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI

NOMOR : 065.1/03/KEP.DINAS/DISTARU

TENTANG

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2021**

KEPALA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan wajib dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa dalam rangka kelancaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2021;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka pembentukan Tim dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Tata Ruang Kota Bekasi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);
9. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 96 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2018 Nomor 96 Seri D).

Memperhatikan : Berita Acara Nomor 800/42/BA/Distaru.Set tanggal 14 Januari 2021 tentang Penetapan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2021.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2021.
- KEDUA : Susunan Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Tugas Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :
1. Mempersiapkan bahan survei dengan membuat kuesioner (manual/elektronik);
 2. Menyampaikan kuesioner kepada petugas layanan sesuai dengan jenis layanan masing-masing;
 3. Melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden;
 4. Menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2021 sebagai bahan pelaporan kepada Wali Kota.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 15 Januari 2021

**KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI,**



JUNAEDI

Tembusan Yth:

1. Wali Kota Bekasi;
2. Wakil Wali Kota Bekasi;
3. Sekretaris Daerah Kota Bekasi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI
NOMOR : 065.1/03/KEP.DINAS/DISTARU
TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS TATA RUANG KOTA KOTA BEKASI TAHUN 2021

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI TAHUN 2021**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Tata Ruang Kota Bekasi
2	Ketua	Sekretaris Dinas Tata Ruang Kota Bekasi
3	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
4	Anggota	1. Kepala Seksi Perencanaan Teknis 2. Kepala Seksi Pemanfaatan Bangunan 3. Kepala Seksi Pengelolaan Prasarana dan Sarana 4. Kepala Seksi Penatagunaan Lahan 5. Staf Sekretariat (2 orang)



**KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI,**

JUNAEDI

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS TATA RUANG KOTA BEKASI

NO	NAMA	JABATAN	NOMOR HP	NOMOR WHATSAPP
1	HANNA MARTIYANA PUTRI, S.E., M.M. NIP. 198503062010012002	KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA	081213953001	081213953001
2	LIA PUSPITASARI MUHAMAD, S.E. NIP. 198603192019022002	PELAKSANA	087887298679	087887298679

KEPALA DINAS TATA RUANG
KOTA BEKASI



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