

**LAPORAN  
HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
KABUPATEN MAGETAN  
TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN  
PENATAAN RUANG**

Jl. Hasanudin No. 19 Kode Pos 63313 Telp (0351) 895123  
**M A G E T A N**

---

**LAPORAN**

**TENTANG**

**HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS  
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN MAGETAN**

**I. Pendahuluan**

**A. Umum / Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu

instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Magetan Tahun 2023.

## **B. Landasan Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

## **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

## II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal 2 Februari 2023 s.d. 27 September 2023 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

### a. Pelayanan Sewa Mesin Gilas

#### ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0 Orang
2	SMP dan sederajat	0 Orang
3	SMA dan sederajat	2 Orang
4	D1 s.d D4	15 Orang
5	SI	27 Orang
6	S2	0 Orang
7	S3	0 Orang
8	Lainnya	1 Orang
	Jumlah	45 Orang

#### ✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	15 s.d 30	11 Orang
2	31 s.d 40	26 Orang
3	41 s.d 50	7 Orang
4	51 s.d 60	1 Orang
5	61 ke atas	0 Orang
	Jumlah	45 Orang

#### ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	35 Orang
2	Perempuan	10 Orang
	Jumlah	45 Orang

#### ✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	5 Orang
2.	Swasta	36 Orang
3.	Wiraswasta	0 Orang
4.	Lain-lain	4 Orang
	Jumlah	45 Orang

b. Pelayanan Pengujian Laboratorium Bidang Pekerjaan Konstruksi

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0 Orang
2	SMP dan sederajat	0 Orang
3	SMA dan sederajat	2 Orang
4	D1 s.d D4	15 Orang
5	SI	27 Orang
6	S2	0 Orang
7	S3	0 Orang
	Jumlah	44 Orang

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	15 s.d 30	11 Orang
2	31 s.d 40	26 Orang
3	41 s.d 50	6 Orang
4	51 s.d 60	1 Orang
5	61 ke atas	0 Orang
	Jumlah	44 Orang

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	34 Orang
2	Perempuan	10 Orang
	Jumlah	44 Orang

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	4 Orang
2.	Swasta	36 Orang
3.	Wiraswasta	0 Orang
4.	Lain-lain	4 Orang
	Jumlah	44 Orang

c. Pelayanan Layanan Infrastruktur

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0 Orang
2	SMP dan sederajat	0 Orang
3	SMA dan sederajat	6 Orang
4	D1 s.d D4	26 Orang
5	SI	48 Orang
6	S2	0 Orang
7	S3	0 Orang
	Jumlah	80 Orang

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	15 s.d 30	27 Orang
2	31 s.d 40	39 Orang
3	41 s.d 50	7 Orang
4	51 s.d 60	7 Orang
5	61 ke atas	0 Orang
	Jumlah	80 Orang

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	57 Orang
2	Perempuan	23 Orang
	Jumlah	80 Orang

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	22 Orang
2.	Swasta	53 Orang
3.	Wiraswasta	0 Orang
4.	Lain-lain	5 Orang
	Jumlah	80 Orang

### III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

#### A. Pelayanan Sewa Mesin Gilas

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,51
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,71
3	Waktu Penyelesaian	3,31
4	Biaya/ Tarif	3,13
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64
6	Kompetensi Pelaksana	3,58
7	Perilaku Pelaksana	3,60
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,96
9	Sarana dan prasarana	3,62
<b>Rata-rata</b>		<b>3,56</b>

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Sewa Mesin Gilas di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tahun 2023 adalah 89,07 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Persyaratan

#### B. Pelayanan Pengujian Laboratorium Bidang Pekerjaan Konstruksi

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,52
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,61
3	Waktu Penyelesaian	3,27
4	Biaya/ Tarif	3,11
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64
6	Kompetensi Pelaksana	3,64
7	Perilaku Pelaksana	3,66
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,95
9	Sarana dan prasarana	3,61
<b>Rata-rata</b>		<b>3,56</b>

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pengujian Laboratorium Bidang Pekerjaan Konstruksi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tahun 2023 adalah 88,95 (Sangat Baik). Adapun dari 9

unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Persyaratan

#### C. Pelayanan Layanan Infrastruktur

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,44
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,58
3	Waktu Penyelesaian	3,14
4	Biaya/ Tarif	3,96
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58
6	Kompetensi Pelaksana	3,46
7	Perilaku Pelaksana	3,46
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,98
9	Sarana dan prasarana	3,44
Rata-rata		3,56

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Layanan Infrastruktur di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tahun 2023 adalah 88,96 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah **A**, ini berarti kinerja pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Magetan adalah **Sangat Baik**.

#### IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Perlu peningkatan sarana dan Prasarana untuk menunjang pelayanan terkait dengan pelayanan Sewa Mesin Gilas dan Pengujian Laboratorium.
2. Perlu adanya standarisasi dan prosedur yang lebih efektif dalam mempercepat waktu penyelesaian pelayanan.



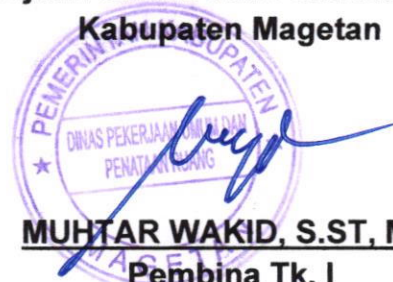
3. Perlu upaya untuk perbaikan transparansi pelayanan yang ada dengan melakukan sosialisasi mengenai peraturan daerah yang mengatur biaya layanan yang ada.
4. Meningkatkan kedisiplinan dan keahlian petugas melalui pemberian pelatihan dan bimbingan teknis serta penetapan standarisasi internal mengenai sikap perilaku dan disiplin kerja

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Magetan  
Pada tanggal 2 Oktober 2023

**Kepala Dinas  
Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang  
Kabupaten Magetan**



**MUHTAR WAKID, S.ST, MT.**

**Pembina Tk. I**

**NIP. 19671216 199403 1 005**

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
SEWA MESIN GILAS 2023**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
8	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
9	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
10	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
11	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
12	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
13	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
18	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
19	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
20	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
24	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
27	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
28	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
30	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
31	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
41	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
44	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
45	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
Nilai/Unsur	158	167	149	141	164	161	162	178	163	
NRR/Unsur	3.51	3.71	3.31	3.13	3.64	3.58	3.6	3.96	3.62	
NRR tertbg/Unsur	0.39	0.41	0.37	0.35	0.4	0.4	0.4	0.44	0.4	*)3.56
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>** ) 89.07</b>

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.51
U2	Prosedur	3.71
U3	Waktu Pelayanan	3.31
U4	Biaya/Tarif	3.13
U5	Produk Layanan	3.64
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58
U7	Perilaku Pelaksana	3.6
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96
U9	Sarana dan Prasarana	3.62

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	11
31 s.d 40	26
41 s.d 50	7
51 s.d 60	1
61 Keatas	0
Jumlah	45

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	5
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	36
Lainnya	4

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	2
D3	15
D4/S1	27
S2	0
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	35
Perempuan	10
Jumlah	45

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U2	Prosedur	3.71
U5	Produk Layanan	3.64
U9	Sarana dan Prasarana	3.62
U7	Perilaku Pelaksana	3.6
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58
U1	Persyaratan	3.51
U3	Waktu Pelayanan	3.31
U4	Biaya/Tarif	3.13

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.96
U2	Prosedur	3.71
U5	Produk Layanan	3.64

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.13
U3	Waktu Pelayanan	3.31
U1	Persyaratan	3.51

**IKM Unit Pelayanan : 89.07**

**Nilai Mutu IKM : A**

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
PENGUJIAN LABORATORIUM PEKERJAAN BIDANG KONSTRUKSI 2023**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
6	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
7	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
8	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
9	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
10	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
11	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
12	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
13	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
17	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
19	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
24	3	2	2	3	2	2	3	3	2	
25	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
26	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
27	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
28	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
29	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
39	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
43	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
44	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
Nilai/Unsur	155	159	144	137	160	160	161	174	159	
NRR/Unsur	3.52	3.61	3.27	3.11	3.64	3.64	3.66	3.95	3.61	
NRR tertbg/Unsur	0.39	0.4	0.36	0.35	0.4	0.4	0.41	0.44	0.4	*)3.56
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**)) 88.95</b>

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.52
U2	Prosedur	3.61
U3	Waktu Pelayanan	3.27
U4	Biaya/Tarif	3.11
U5	Produk Layanan	3.64
U6	Kompetensi Pelaksana	3.64
U7	Perilaku Pelasana	3.66
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.95
U9	Sarana dan Prasarana	3.61

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	11
31 s.d 40	26
41 s.d 50	6
51 s.d 60	1
61 Keatas	0
Jumlah	44

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	4
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	36
Lainnya	4

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	2
D3	15
D4/S1	27
S2	0
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	34
Perempuan	10
Jumlah	44

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.95
U7	Perilaku Pelaksana	3.66
U5	Produk Layanan	3.64
U6	Kompetensi Pelaksana	3.64
U2	Prosedur	3.61
U9	Sarana dan Prasarana	3.61
U1	Persyaratan	3.52
U3	Waktu Pelayanan	3.27
U4	Biaya/Tarif	3.11

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.95
U7	Perilaku Pelaksana	3.66
U5	Produk Layanan	3.64

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.11
U3	Waktu Pelayanan	3.27
U1	Persyaratan	3.52

**IKM Unit Pelayanan : 88.95**

**Nilai Mutu IKM : A**

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
LAYANAN INFRASTRUKTUR 2023**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
8	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
15	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
16	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
17	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
22	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
23	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
28	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
29	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
30	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
31	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
33	3	4	3	4	3	4	4	4	3	



No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
38	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
45	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
48	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
59	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
62	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
63	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
67	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
69	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
70	4	3	3	4	3	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	275	286	251	317	286	277	277	318	275	
NRR/Unsur	3.44	3.58	3.14	3.96	3.58	3.46	3.46	3.98	3.44	
NRR tertbg/Unsur	0.38	0.4	0.35	0.44	0.4	0.38	0.38	0.44	0.38	*)3.56
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>** ) 88.96</b>

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.58
U3	Waktu Pelayanan	3.14
U4	Biaya/Tarif	3.96
U5	Produk Layanan	3.58
U6	Kompetensi Pelaksana	3.46
U7	Perilaku Pelaksana	3.46
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.98
U9	Sarana dan Prasarana	3.44

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	27
31 s.d 40	39
41 s.d 50	7
51 s.d 60	7
61 Keatas	0
Jumlah	80

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	22
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	53
Lainnya	5

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	6
D3	26
D4/S1	48
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	57
Perempuan	23
Jumlah	80

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.98
U4	Biaya/Tarif	3.96
U2	Prosedur	3.58
U5	Produk Layanan	3.58
U6	Kompetensi Pelaksana	3.46
U7	Perilaku Pelaksana	3.46
U1	Persyaratan	3.44
U9	Sarana dan Prasarana	3.44
U3	Waktu Pelayanan	3.14

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.98
U4	Biaya/Tarif	3.96
U2	Prosedur	3.58

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.14
U1	Persyaratan	3.44
U9	Sarana dan Prasarana	3.44

**IKM Unit Pelayanan : 88.96**

**Nilai Mutu IKM : A**

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99