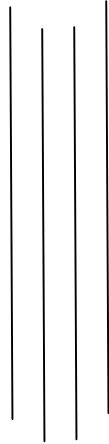


LAPORAN HASIL



SURVEI TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN
DINAS PERUMAHAN DAN
PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU

2020

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	3
C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat	4
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	5
E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II ANALISIS DATA	7
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	16
A. Kesimpulan	16
B. Saran	16
BAB IV PENUTUP.....	18
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Susunan Tim Pengumpul dan Pengolah Data	5
1.2 Jadwal Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.1 Profil Responden Berdasarkan Jam Kunjungan	7
2.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	8
2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	9
2.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	10
2.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
2.6 Usur Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman	12
2.7 Kinerja Pelayanan	13

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
2.1 Profil Responden Berdasarkan Jam Kunjungan	7
2.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	8
2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	9
2.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	10
2.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
2.6 Unsur Pelayanan	12

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagai pelaksanaan Azas Desentralisasi pada Era Otonomi Daerah.
2. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Rekapitulasi hasil survei Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru
2. Dokumentasi Pengambilan Sampel dari masyarakat

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan DinasPerumahanPermukiman Kota Banjarbaru periode Januari-Desember 2020 dalammasapademi covid 19.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan DinasPerumahanPermukiman Disamping itu data Indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi instansi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Walaupun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh DinasPerumahanPermukiman Kota Banjarbaru selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Terima kasih pada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat DinasPerumahanPermukiman Kota Banjarbaru periode Januari-Desember 2020.

Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi/rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru ke depannya.

Banjarbaru, 26 Desember 2020

Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman
Kota Banjarbaru

MURIANI, ST
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19670807 199403 2 012

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan DinasPerumahanPermukiman Kota Banjarbaru periode Januari-Juni 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan DinasPerumahanPermukiman Disamping itu data Indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong maupun instansi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Walaupun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh DinasPerumahanPermukiman Kota Banjarbaru selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Terima kasih pada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru periode Januari-Juni 2019.

Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil survei kepuasan pelanggan ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi/rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru ke depannya.

Banjarbaru, 29 Juli 2019

Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman
Kota Banjarbaru

MURIANI, ST
Pembina Tk. I

Created with

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Didasarkan kepada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang mengatur tentang Pemerintahan Daerah sebagai pelaksanaan azas desentralisasi pada era otonomi daerah pada saat itu. Pemerintah Kota Banjarbaru sebagai daerah otonom dalam melaksanakan kewenangan urusan pemerintahan kabupaten/kota yang bersifat pilihan. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 13 ayat (1) menyatakan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi salah satunya pada poin (b) yang menyebutkan perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang.

Berdasarkan hal tersebut maka pada tahun 2011 Pemerintah Kota Banjarbaru membentuk Dinas Perumahan, Tata Ruang dan Pengawasan Bangunan Kota Banjarbaru sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas membantu Kepala Daerah melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang perumahan, tata ruang dan pengawasan bangunan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, dengan didasarkan kepada Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perumahan, Tata Ruang dan Pengawasan Bangunan Kota Banjarbaru yang menyatakan bahwa “Dinas Perumahan, Tata Ruang dan Pengawasan Bangunan Kota Banjarbaru mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Melalui Sekretaris Daerah.

Seiring dengan adanya perubahan peraturan tentang pemerintahan daerah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membawa perubahan yang signifikan terhadap pembentukan Perangkat Daerah, yakni dengan prinsip tepat fungsi dan tepat ukuran (rightsizing) berdasarkan beban kerja yang sesuai dengan kondisi

nyata di masing-masing Daerah. Hal ini juga sejalan dengan prinsip penataan organisasi Perangkat Daerah yang rasional, proporsional, efektif, dan efisien.

Kemudian diatur kembali dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah pada tanggal 19 Juni 2016 yang mencabut dan menyatakan tidak berlaku Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Peraturan Pemerintah ini memberikan arah dan pedoman yang jelas kepada Daerah dalam menata Perangkat Daerah secara efisien, efektif, dan rasional sesuai dengan kebutuhan nyata dan kemampuan Daerah masing-masing serta adanya koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi serta komunikasi kelembagaan antara Pusat dan Daerah.

Dasar utama pembentukan perangkat daerah adalah adanya urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah dan menjadi kewenangan daerah, yang terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib dibagi atas urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, dan urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah yang bersifat wajib, diselenggarakan oleh seluruh pemerintah daerah, sedangkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat pilihan hanya dapat diselenggarakan oleh daerah yang memiliki potensi unggulan dan kekhasan daerah. Hal ini dimaksudkan untuk efisiensi dan memunculkan sektor unggulan masing-masing daerah sebagai upaya optimalisasi pemanfaatan sumber daya daerah dalam rangka mempercepat proses peningkatan kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan peraturan tersebut di atas akhirnya Pemerintah Kota Banjarbaru menetapkan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru, Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru dibentuk untuk melayani kewenangan pelayanan dasar yakni Urusan Perumahan dan Permukiman. Sebagai bentuk perubahan dari Dinas Perumahan, Tata Ruang dan Pengawasan Bangunan Kota Banjarbaru.

B. TUJUAN

Maksud penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian masyarakat terhadap desain pelayanan masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru sehingga dimasa yang akan datang diharapkan terbentuk wujud, karakter dan sistem pelayanan masyarakat lebih baik di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru. dengan hal ini dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan masyarakat berbasis mutu pelayanan, informatif, dan kooperatif kepada masyarakat serta sesuai dengan visi, misi, motto dan tujuan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei kepuasan terhadap mutu pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru khususnya pada masa pademik covid 19 adalah

1. Mengetahui hasil kinerja pelayanan yang telah dilakukan pihak Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.
2. Mengetahui kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan yang ideal dan memuaskan.
3. Melakukan pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, sarana-prasarana, sistem pelayanan, kebijakan pelayanan, dan lainnya) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor sumber daya potensial apa sajakah yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan.

Hasil yang ingin dicapai dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dins Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru yaitu:

1. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru lebih baik lagi.
2. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan yang ideal dan memuaskan dapat terwujud.
3. Pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, Sarana-Prasarana, Sistem Pelayanan, Kebijakan pelayanan, dll) tentang kelebihan

dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif dapat membawa perubahan lebih baik terhadap kualitas pelayanan

4. Faktor-faktor sumber daya potensial yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan dapat diketahui dan dijadikan tolak ukur dalam menjalankan sistem pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru lebih baik lagi.

C. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Ruang Lingkup Tahapan Kegiatan Survei

Ruang lingkup tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru ini dilaksanakan pada 6 layanan yang meliputi :

1. Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Ijin Sewa Lapangan Sepak Bola Dr. Murjani
3. Ijin Sewa Taman Van Der Pijl
4. Rekomendasi Ijin Pemakaman
5. Perbaikan Penerangan Jalan Umum
6. Rekomendasi Ijin Penebangan Pohon

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuisioner yang mengacu pada unsur persyaratan, system-mekanisme-prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan,, sarana dan prasarana. Instrumen yang akan digunakan disediakan oleh Kasubang Umum dan Kepegawaian Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru dan dibagikan kepada masyarakat untuk keperluan survey.

B. Karakteristik Responden

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diambil dari Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Sewa Lapangan Sepak Bola Dr. Murjani, Ijin Sewa Taman Van Der Pijl, Rekomendasi Ijin Pemakaman, Perbaikan Penerangan Jalan Umum, Rekomendasi Ijin Penebangan Pohon yang ada di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru. Dari Bidang Perumahan,

Bidang Taman, Makam dan PJU, Jumlah sampel responden adalah 29 responden dari populasi 12 bulan di Dinas Perumahan dan Permukiman dari bulan Januari sampai Desember 2020 yang disesuaikan dengan tabel teknik sampling Krecji & Morgan. Karakteristik responden yang diambil, yaitu berdasarkan jam kunjungan, pekerjaan, pendidikan, usia, jenis kelamin responden.

D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SUSUNAN TIM PENGUMPUL DAN PENGOLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU

Tabel 1.1 Susunan Tim Pengumpul danPengolah data

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Muriani,ST	Pengarah	Kepala Dinas
2.	Ir. Bonny Herald Wuisan,MM	Pembina	Sekretaris
3.	Herliani	Ketua	Kasubang Umum dan Kepegawaian
4.	Suratin.SP.MM	Sekretaris	Kasubang Perencanaan dan Keuangan
5.	Samsudin	Analisis Data	Staf TU
6.	Yora Karina,S.Sos	Entry Data	Staf TU
7.	Erwin Suryadinata	Surveior	Staf Perumahan
8.	M. Firdaus, A.Md	Surveior	Staf Permukiman
9.	Nurida Fatmawati,ST	Surveior	Staf Pertamanan,Pekamanan dan PJU

E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Lokasi dan pengumpulan data untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu berada di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru, dari 02 Januari s.d 26 Desember 2020. Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	02 Januari s.d 10 Desember 2019	Pengumpulan Data	
2	17 Desember	Pengentrian Data	
3	17 Desember 2019	Pengolahan Data	
4	18 Desember 2019	Analisis Data	
5	20 Desember 2019	Pembuatan Laporan	
6	23 Desember 2019	Konsultasi Laporan	
7	26 Desember 2019	Penyerahan Laporan	

BAB II

ANALISA DATA

Instrumen yang akan digunakan disediakan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru dan dibagikan kepada Bidang-bidang pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru yang melakukan pelayanan untuk keperluan survei. Adapun hasil pengukuran dari kuisioner yang diberikan sebagai berikut :

A. Hasil pengukuran Kuisioner di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

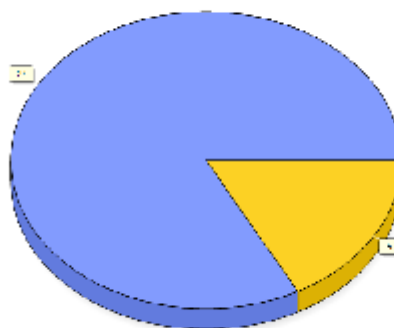
Tabel 2.1: Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Januari-Desember 2020

Unit: Dinas Perumahan dan Permukiman

No.	Unit Kerja	Jam Kunjungan		Total
		08.00-12.00	13.00-17.00	
1	Dinas Perumahan dan Permukiman	24	5	29
Jumlah		24	5	29

Berdasarkan tabel diatas, Jam Kunjungan responden terbanyak adalah pada jam 08.00 – 12.00 (82 %), hal tersebut menggambarkan bahwa Jam Pelayanan produktif di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perumahan dan Permukiman



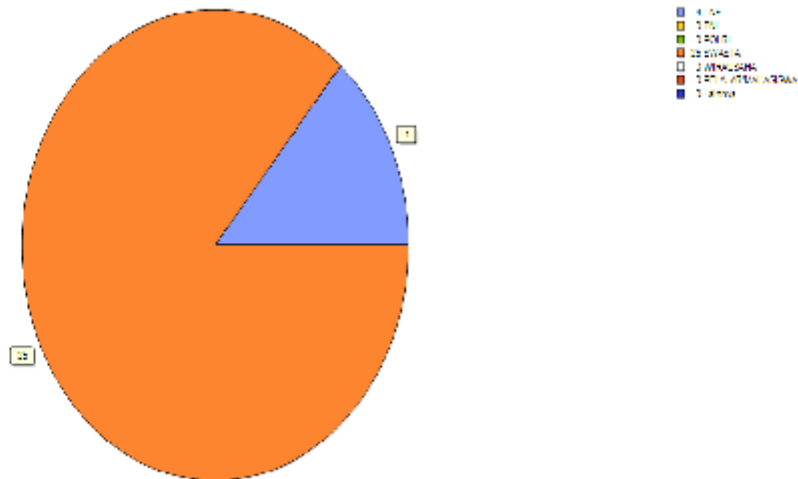
Grafik 2.1 Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

Tabel 2.2 : Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari-Desember 2020**Unit: Dinas Perumahan dan Permukiman**

No.	Unit Kerja	Pekerjaan						Lainnya
		PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRUSAHA	PELAJAR/MAHASISWA	
1	Dinas Perumahan dan Permukiman	4	0	0	25	0	0	0
Jumlah		4	0	0	25	0	0	0

Berdasarkan tabel diatas, Pekerjaan responden terbanyak adalah pada Swasta (86,2 %) bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru didominasi oleh masyarakat yang bekerja selain PNS/TNI/Polri, Wiraswasta/ Usahawan, dan Pelajar/ Mahasiswa.

Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perumahan dan Permukiman

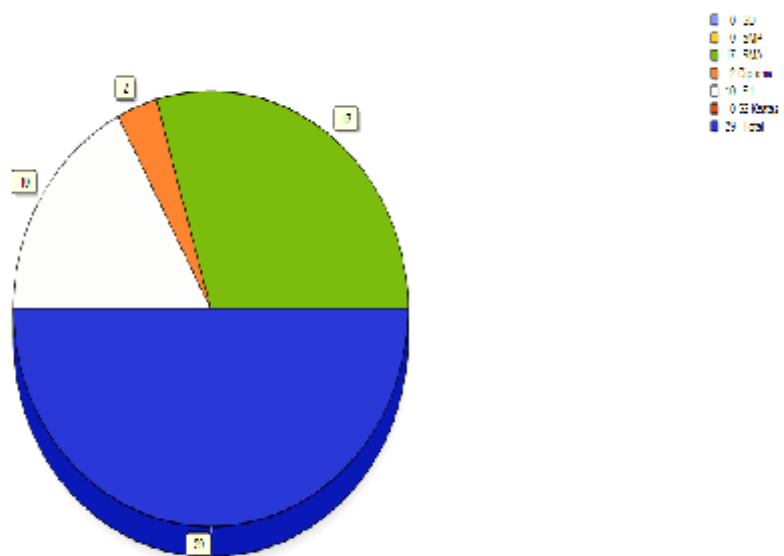


Grafik 2.2 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

Tabel 2.3 : Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Desember 2020**Unit: Dinas Perumahan dan Pemukiman**

No.	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2 Keatas	
1	Dinas Perumahan dan Pemukiman	0	0	17	2	10	0	29
Jumlah		0	0	17	2	10	0	29

Berdasarkan tabel diatas, Pendidikan responden terbanyak adalah pada SD dan SMA (58,62 %) menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru masih berada di level menengah kebawah.

Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perumahan dan Pemukiman

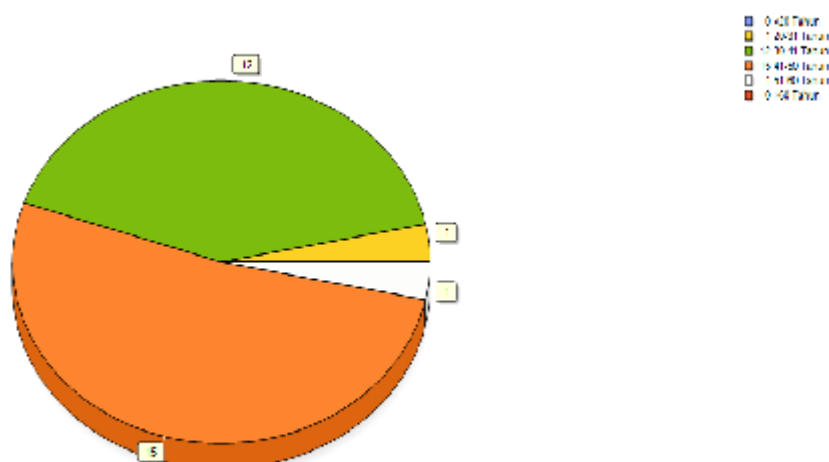
Grafik 2.3 Distribusi frekuensi Pendidikan responden di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

Tabel 2.4 : Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Desember 2020
Unit: Dinas Perumahan dan Pemukiman

No.	Unit Kerja	Usia						Total
		<20 Tahun	20-31 Tahun	30-41 Tahun	41-50 Tahun	51-60 Tahun	>60 Tahun	
1	Dinas Perumahan dan Pemukiman	0	1	12	15	1	0	29

Berdasarkan tabel diatas, Usia responden terbanyak adalah pada usia 41-50 Tahun (51 %) bahwa pada usia tersebut masih produktif yang lebih banyak menggunakan pelayanan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perumahan dan Pemukiman



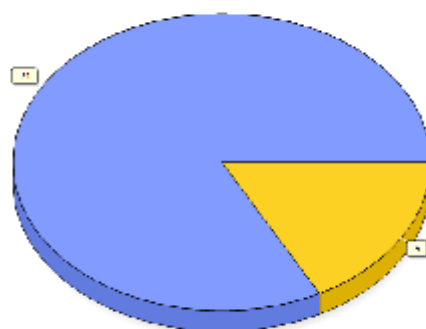
Grafik 2.4 Profil Responden berdasarkan Usia di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

Tabel 2.5 : Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Desember 2020**Unit: Dinas Perumahan dan Permukiman**

No.	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Dinas Perumahan dan Permukiman	25	4	29
Jumlah		25	4	29

Berdasarkan tabel diatas, JenisKelaminresponden terbanyak adalah padaLaki-laki (84,61 %) menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi Perempuan dalam hal pemanfaatan layanan Masyarakat di DinasPerumahan danPermukiman Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perumahan dan Permukiman



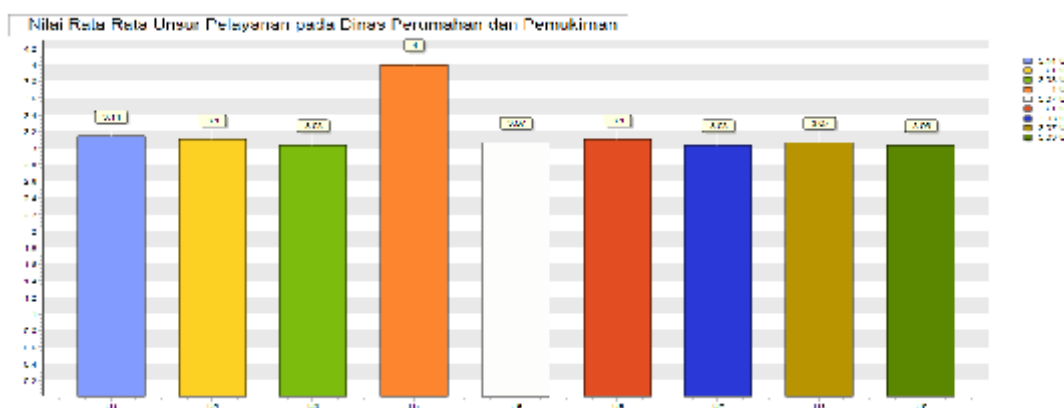
Grafik 2.5 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

Tabel 2.6 Unsur Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,14	76,61-88,30	BAIK Rata-Rata Nilai IKM=79,41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,1	76,61-88,30	
3	Waktu pelayanan	3,03	76,61-88,30	
4	Biaya/tarif	4,00	76,61-88,30	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,07	76,61-88,30	
6	Kompetensi pelaksana	3,1	76,61-88,30	
7	Perilaku pelaksana	3,03	76,61-88,30	
8	Penanganan pengaduan	3,07	76,61-88,30	
9	Sarana prasarana	3,03	76,61-88,30	

Sumber : Hasil Survei 2020

Berdasarkan hasil diatas, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru untuk Tahun 2020 sudah baik. Hasil ini sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB No.14 tahun 2017 dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada interval 76,61-88,30 sehingga mutu pelayanan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru dinyatakan B atau kinerja pelayanan unit sudah baik.



2.6 Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman

Kota Banjarbaru

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru terdapat perbandingan penilaian unsur tertinggi dan terendah di dalamnya.

Unsur tertinggi dalam penilaian kepuasan masyarakat adalah unsur biaya/tarif. Pada unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada interval 76,61-88,30 dengan nilai mutu pelayanan B yang artinya kompetensi pelaksanaan kinerja unit pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru sudah **BAIK**.

Kemudian pada unsur terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3,03. Hasil ini menunjukkan bahwa unsur waktu pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Sarana Prasarana berada di interval 76,61 – 88,30. Berdasarkan hasil tersebut walaupun unsur waktu pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah namun masih termasuk dalam nilai interval dengan mutu pelayanan yang sudah baik. Penyebab unsur ini mendapatkan nilai terendah dikarenakan unsur waktu pelayanan dalam masa pandemic covid 19, Perilaku Pelaksana pelayanan masih kurang memahami tentang pelayanan yang ada serta jadwal petugas yang melayani bergantian (tidak tetap) dan Sarana Prasarana yang masih dirasakan kurang memadai yang ada pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

Tabel: Kinerja Pelayanan Periode Januari-Desember 2020

Unit: Dinas Perumahan dan Permukiman

No	Id Sampel	Sampel	UnsurPenilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202004000098	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
2	202004000099	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31	3,44	86,11
3	202004000100	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31	3,44	86,11
4	202004000101	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3,22	80,56
5	202004000102	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	80,56
6	202004000103	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
7	202004000104	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
8	202004000105	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
9	202004000106	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78

10	202004000107	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
11	202004000108	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	80,56
12	202004000109	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
13	202004000110	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
14	202004000111	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
15	202004000112	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
16	202004000113	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
17	202004000114	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
18	202004000115	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
19	202004000116	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
20	202004000117	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
21	202004000118	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
22	202004000119	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
23	202004000120	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
24	202004000121	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
25	202004000122	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
26	202004000123	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
27	202004000124	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
28	202004000125	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
29	202004000126	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
Jumlah		29	91	90	88	116	89	90	88	89	88	829	92,07	
NRR			3,14	3,1	3,03	4	3,07	3,1	3,03	3,07	3,03	28,59	28,59	
NRRT			0,35	0,34	0,34	0,44	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	3,18	3,18	
IKM			BAIK										79,41	

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Desember 2020 maka hasil yang didapat adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru dinyatakan baik. Hal ini sesuai dengan PERMENPAN RB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana dalam PERMENPAN RB mengatur bagaimana survey kepuasan masyarakat guna untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di layanan publik tersebut, dalam hal ini layanan publik yang dimaksud adalah Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

Namun, meskipun pelayanan tersebut mendapat nilai IKM dengan mutu pelayanan B, masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh responden. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

B. SARAN

Untuk tindak lanjut perbaikan yang direkomendasikan adalah berdasarkan keluhan dan saran yang diambil dari kesimpulan penilaian di atas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Penambahan SDM khusus untuk pelaksanaan pelayanan pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.
- 2) Penggunaan system informasi pelayanan dengan teknologi informasi untuk memudahkan dan mempercepat aliran informasi di pada Dinas Perumahan dan Permukiman.
- 3) Peningkatan pelayanan dari segi waktu, prosedur pelayanan serta kompetensi pelaksana, terutama pada bagian pelayanan.
- 4) Menyediakan brosur persyaratan pelayanan yang ada pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru untuk mempermudah dalam pelayanan.

- 5) Penambahan fasilitas pendukung berupa kursi tunggu, pendingin ruangan, jam dinding di ruang tunggu, tempat sampah, kotak saran, musholabeserta tempat wudhu yang baik dan secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan Dinas Perumahan dan Permukiman.
- 6) Meningkatkan pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan baik, serta menyediakan sirkulasi udara dan ventilasi yang baik, dan menjaga kebersihan ruang pelayanan dengan baik.

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru tahun 2020, semoga hasil dari survei ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam peningkatan mutu pelayanan. Sehingga apa yang diharapkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik benar-benar dapat diwujudkan.

Laporan ini memang belum sempurna, namun kami berharap dengan adanya survei yang dilakukan secara berkesinambungan ini dapat menjadi acuan bagi kami dalam perbaikan dan pembenahan di segala bidang, sehingga ke depannya Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru dapat menjadi yang terbaik dalam pelayanan yang berkarakter di Kota Banjarbaru.

Masukan dan kritikan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik dan bermutu bagi Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

Akhirnya semoga laporan hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru tahun 2020 ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.