



ESAHILANG  
DUA TERBILANG

**PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI**

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN III TAHUN 2024**



**DISPERKIM**  
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN PERTANAHAN KOTA TEBING TINGGI  
TAHUN 2024**

**JL. GUNUNG AGUNG, KELURAHAN TANJUNG MARULAK, KECAMATAN RAMBUTAN, KOTA TEBING TINGGI**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
<b>BAB III</b> .....	<b>5</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
<b>BAB IV</b> .....	<b>7</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>7</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
<b>BAB V</b> .....	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Peran serta masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya peran serta masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang diperoleh dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

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

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi Melalui Aplikasi Sikemas (Survei Kepuasan Masyarakat).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan Data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisisioner/Angket yang sudah disusun secara online dan langsung dibagikan oleh Penyelenggara Pelayanan kepada Pengguna Layanan menggunakan Android atau Laptop. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi yaitu :

- 1. Persyaratan Pelayanan :** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. Prosedur Pelayanan :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu Pelayanan :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Biaya / Tarif Pelayanan :** 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 Jenis Pelayanan :** Produk jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. Kompetensi Pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. Perilaku Pelaksana Pelayanan :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online sebagai penerima layanan dan secara otomatis hasilnya tersimpan dan dapat dilihat melalui Rekapitulasi pada Aplikasi Sikemas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sikemas dilakukan setiap hari kerja dan untuk mengetahui IKM dapat dilakukan secara periodik realtime dan evaluasi dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) triwulan.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Otomatis di Aplikasi	90
2.	Pengumpulan Data	Otomatis di Aplikasi	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Otomatis di Aplikasi	90
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Setiap TW / Semester	7

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, menggunakan metode Accidental Sampling yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (accidental) dalam arti seluruh responden yang dilayani dijadikan sampel.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Periode 01 Juli – 30 September 2024 (Triwulan III), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 433 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

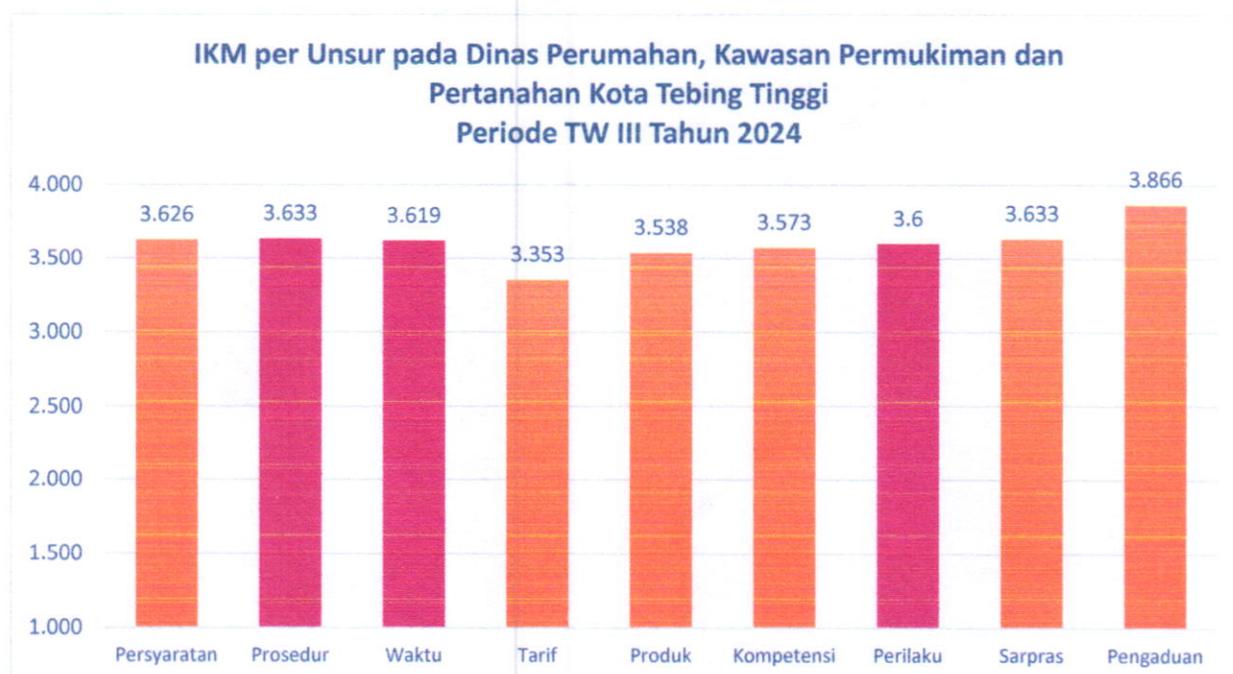
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	315	73%
		Perempuan	118	27%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SLTP	32	7.39%
		SLTA	321	74.13%
		DI – DIII - DIV	12	2.77%
		SI	68	15.7%
		S2	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	27	6.24%
		Pegawai Swasta	28	6.47%
		Wirausaha/Usahawan	59	13.63%
		Pelajar/Mahasiswa	27	6.24%
		Lainnya	292	67.44%

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

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

**TABEL LAPORAN PENILAIAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER UNSUR PELAYANAN  
PERIODE TW III TAHUN 2024  
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA TEBING TINGGI**

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	IKM	Nilai Per Unsur Layanan									Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)	36	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-
2	Rumah Sangat Sederhana (RSS)	27	97.25	100	100	100	75	100	100	100	100	100	100	-	-
3	Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa)	248	83	84.08	84.08	83.48	74.50	79.85	81.45	82.55	83.98	94.15	-	-	
4	Pemakaian Pemakaman Umum	20	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-	
5	Penerangan Jalan Umum	32	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-	
6	Pelayanan Publik	29	99.25	96.55	99.15	99.15	100	100	99.15	100	100	100	-	-	
7	Pemeliharaan PSU Perumahan	41	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-	
8	Pemeliharaan Jalan Lingkungan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa :

1. Tarif Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,353. Selanjutnya Produk Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,538 adalah nilai terendah kedua dan Kompetensi Pelayanan termasuk tiga unsur terendah yang mendapatkan nilai 3,573.
  2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.866 dari Prosedur Pelayanan 3,538 serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,633.
- Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai jenis layanan pengaduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa pengaduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
  - “Tarif Pelayanan Yang Dinilai Tidak Terjangkau”
  - “Produk Pelayanan Yang Masih Belum Jelas”
  - “Kompetensi Pelayanan Yang Dinilai Masih Rendah”

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

- Tarif Pelayanan yang dinilai semakin mahal dari sebelumnya
- Terdapat Produk pelayanan yang masih belum jelas pertanggungjawabannya
- Kompetensi Pelayanan yang dinilai perlu ditingkatkan

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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

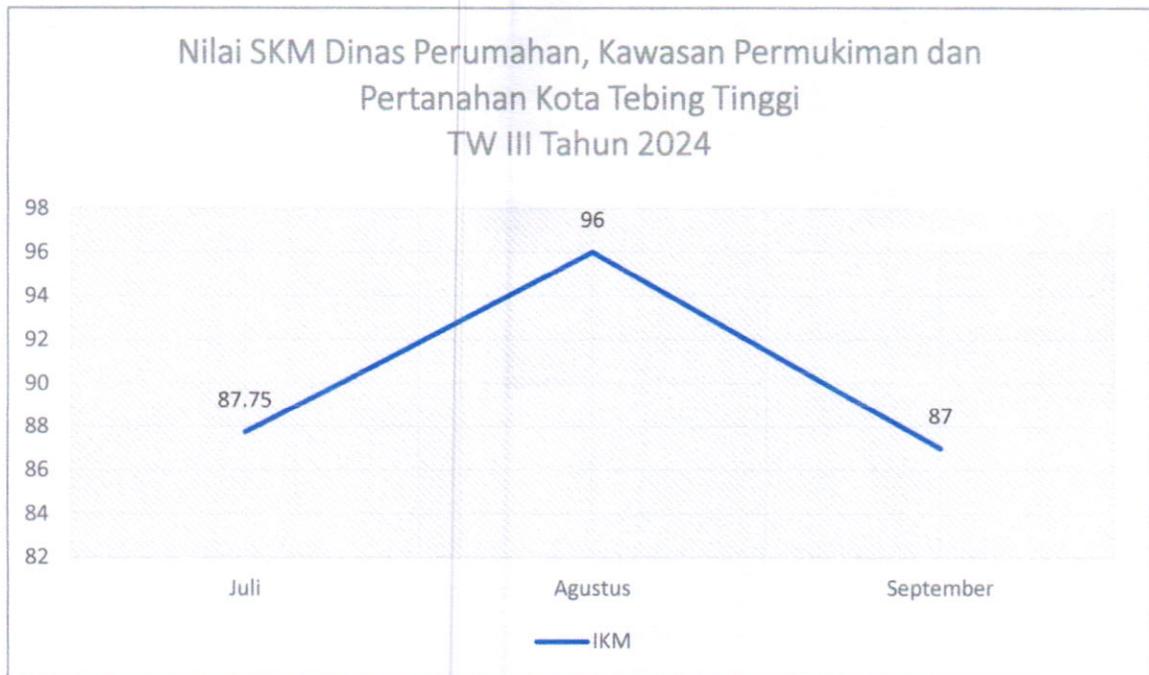
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama masyarakat perwakilan pengguna layanan pada akhir tahun.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

#### 4.3 Tren Nilai SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif Pelayanan	Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2018 Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah			√		Sekretaris
2	Produk Pelayanan	Sosialisasi Produk Layanan Yang Menjadi Tanggungjawab Dinas			√		Sekretaris
3	Kompetensi Pelayanan	Memberikan Pelatihan terhadap Pelaksana Pelayanan			√		Sekretaris

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi nilai dari penyelenggaraan pelayanan publik pada triwulan III tahun 2024 hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi belum konsisten melayani masyarakat dan perlu perbaikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode triwulan mulai dari bulan Juli hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 90. Nilai SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi menunjukkan fluktuatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan juli hingga september 2024.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.866 dari prosedur pelayanan 3,633 serta sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,633.

Tebing Tinggi, Oktober 2024

Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman  
dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi



**CHAIRUN HASRIN NASUTION, S.T., M.Si.**  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19720727 200312 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**FORMULIR**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN**  
**KOTA TEBING TINGGI**

Nomor : .....  
Nama : .....  
Umur : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Pendidikan Terakhir : .....  
Pekerjaan Utama : .....

Jenis Layanan :  Bantuan Stimulan Rumah Swadaya (BSRS)  
 Pemakaian Pemukiman Umum  
 Pemeliharaan Jalan Lingkungan  
 Penataan Kawasan  
 Penerangan Jalan Umum dan Lingkungan  
 Pengaduan  
 Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)  
 Pelayanan Publik  
 Rumah Sangat Sederhana (RSS)  
 Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa)

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- a. Sangat Mahal
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan

- a. Tidak Kompeten
- b. Kurang Kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

- a. Tidak Sopan dan ramah
- b. Kurang Sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi Kurang Maksimal
- d. Dikelola dengan baik

-- Terimakasih --

## 2. Hasil Olah Data SKM

Rata-rata usia		36.49		Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	27	6.24%
Jenis Kelamin	Laki-laki	315	73%		PEGAWAI SWASTA	28	6.47%
	Perempuan	118	27%		WIRASWASTA/USAHAWAN	59	13.63%
Pendidikan Terakhir	SD	0	0%		PELAJAR/MAHASISWA	27	6.24%
	SLTP	32	7.39%		LAINNYA	292	67.44%
	SLTA	321	74.13%				
	D1-D3-D4	12	2.77%				
	S1	68	15.7%				
	>S2	0	0%				



SAHILANG  
DUATERRILANG

**PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI**

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN IV TAHUN 2024**



**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN PERTANAHAN KOTA TEBING TINGGI  
TAHUN 2024**

**JL. GUNUNG AGUNG, KELURAHAN TANJUNG MARULAK, KECAMATAN RAMBUTAN, KOTA TEBING TINGGI**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
<b>BAB III</b> .....	<b>5</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
<b>BAB IV</b> .....	<b>7</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>7</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
<b>BAB V</b> .....	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data.....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Peran serta masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya peran serta masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang diperoleh dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

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

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi Melalui Aplikasi Sikemas (Survei Kepuasan Masyarakat).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan Data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisisioner/Angket yang sudah disusun secara online dan langsung dibagikan oleh Penyelenggara Pelayanan kepada Pengguna Layanan menggunakan Android atau Laptop. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi yaitu :

- 1. Persyaratan Pelayanan :** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. Prosedur Pelayanan :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu Pelayanan :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Biaya / Tarif Pelayanan :** 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 Jenis Pelayanan :** Produk jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. Kompetensi Pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. Perilaku Pelaksana Pelayanan :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online sebagai penerima layanan dan secara otomatis hasilnya tersimpan dan dapat dilihat melalui Rekapitulasi pada Aplikasi Sikemas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sikemas dilakukan setiap hari kerja dan untuk mengetahui IKM dapat dilakukan secara periodik realtime dan evaluasi dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) triwulan.

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	Otomatis di Aplikasi	90
2.	Pengumpulan Data	Otomatis di Aplikasi	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Otomatis di Aplikasi	90
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Setiap TW / Semester	7

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, menggunakan metode Accidental Sampling yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (accidental) dalam arti seluruh responden yang dilayani dijadikan sampel.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Periode 01 Oktober – 31 Desember 2024 (Triwulan IV), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 433 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	241	59%
		Perempuan	166	41%
2	Pendidikan	SD	2	0.49%
		SLTP	3	0.74%
		SLTA	274	67.32%
		DI – DIII - DIV	5	1.23%
		SI	125	30.22%
		S2	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	78	19.16%
		Pegawai Swasta	38	9.34%
		Wirausaha/Usahawan	12	2.95%
		Pelajar/Mahasiswa	2	0.49%
		Lainnya	277	68.06%

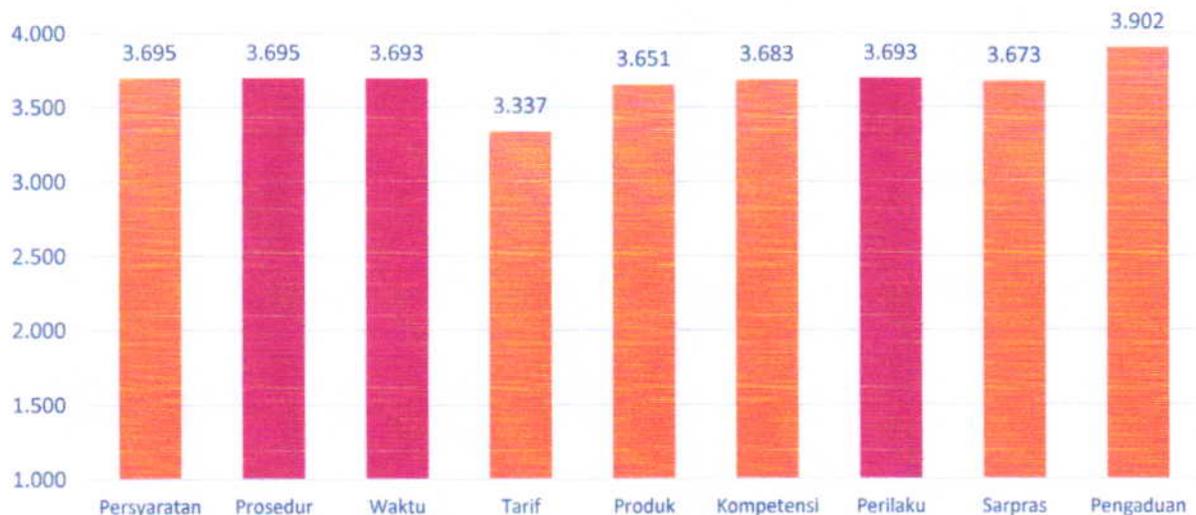
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

**TABEL LAPORAN PENILAIAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER UNSUR PELAYANAN  
PERIODE TW IV TAHUN 2024  
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA TEBING TINGGI**

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	IKM	Nilai Per Unsur Layanan									Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
2	Rumah Sangat Sederhana (RSS)	130	97.25	100	100	100	75	100	100	100	100	100	-	-
3	Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa)	121	77.25	76.85	77.08	76.65	71.08	73.35	76.03	76.85	75.20	92.15	-	-
4	Pemakalan Pemakaman Umum	15	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-
5	Penerangan Jalan Umum	120	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-
6	Pelayanan Publik	20	87.25	85.00	83.75	85.00	100	83.75	83.75	83.75	83.75	97.50	-	-
7	Pemeliharaan PSU Perumahan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-
8	Pemeliharaan Jalan Lingkungan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-

**IKM per Unsur pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan  
Pertanahan Kota Tebing Tinggi  
Periode TW IV Tahun 2024**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa :

1. Tarif Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.337. Selanjutnya Produk Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,651 adalah nilai terendah kedua dan sarana prasana termasuk tiga unsur terendah yang mendapatkan nilai 3,673.
  2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.902 dari Prosedur Pelayanan 3,695 serta prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,695.
- Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai jenis layanan pengaduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa pengaduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
  - “Tarif Pelayanan Yang Dinilai Tidak Terjangkau”
  - “Produk Pelayanan Yang Masih Belum Jelas”
  - “Sarana dan Prasarana yang belum maksimal”

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

- Tarif Pelayanan yang dinilai semakin mahal dari sebelumnya
- Terdapat Produk pelayanan yang masih belum jelas pertanggungjawabannya
- Sarana dan Prasarana yang perlu perbaikan

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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

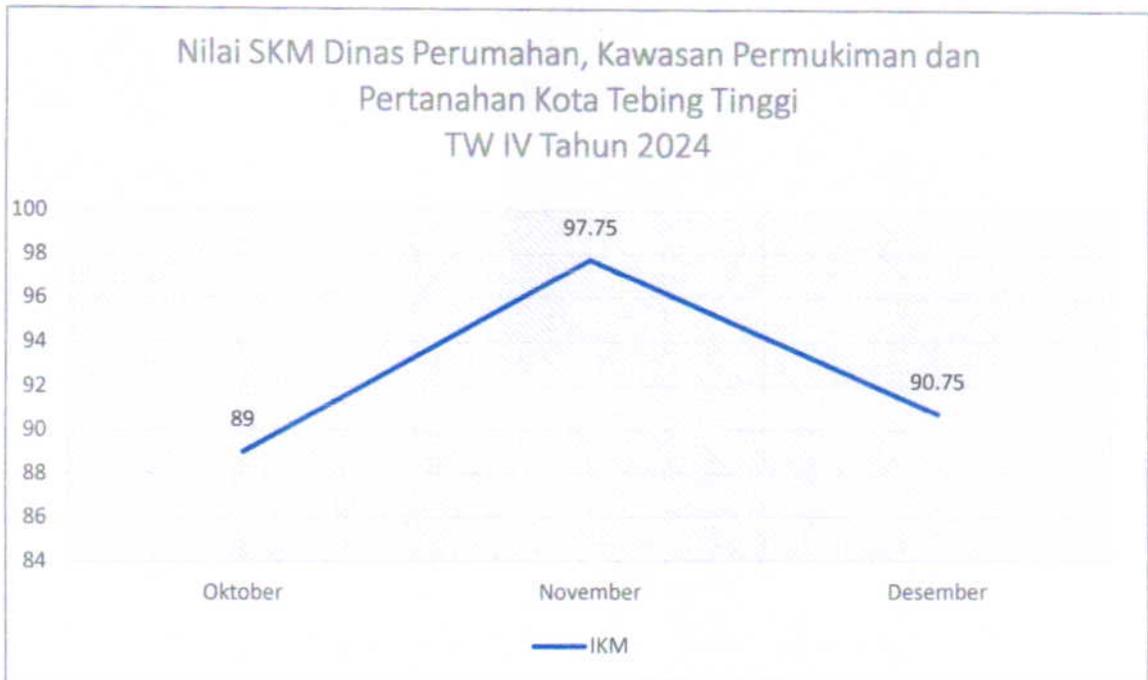
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama masyarakat perwakilan pengguna layanan pada akhir tahun.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

#### 4.3 Tren Nilai SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif Pelayanan	Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2018 Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah				√	Sekretaris
2	Produk Pelayanan	Sosialisasi Produk Layanan Yang Menjadi Tanggungjawab Dinas				√	Sekretaris
3	Sarana dan Prasarana	Perbaikan				√	Sekretaris

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi nilai dari penyelenggaraan pelayanan publik pada triwulan IV tahun 2024 hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi belum konsisten melayani masyarakat dan perlu perbaikan.

## BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 91.75. Nilai SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi menunjukkan fluktuatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan oktober hingga desember 2024.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.902 dari prosedur pelayanan 3,695 serta sarana dan persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,695.

Tebing Tinggi, Desember 2024

Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman  
dan Pertanahan Kota Tebing Tinggi .



**CHAIRUN NASRIN NASUTION, S.T., M.Si.**

PEMBINA TK. I

NIP. 19720727 200312 1 003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

**FORMULIR  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN  
KOTA TEBING TINGGI**

Nomor : .....  
Nama : .....  
Umur : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Pendidikan Terakhir : .....  
Pekerjaan Utama : .....

Jenis Layanan :  Bantuan Stimulan Rumah Swadaya (BSRS)  
 Pemakaian Pemakaman Umum  
 Pemeliharaan Jalan Lingkungan  
 Penataan Kawasan  
 Penerangan Jalan Umum dan Lingkungan  
 Pengaduan  
 Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)  
 Pelayanan Publik  
 Rumah Sangat Sederhana (RSS)  
 Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa)

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayannya.

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- a. Sangat Mahal
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan

- a. Tidak Kompeten
- b. Kurang Kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

- a. Tidak Sopan dan ramah
- b. Kurang Sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi Kurang Maksimal
- d. Dikelola dengan baik

-- Terimakasih --

## 2. Hasil Olah Data SKM

Rata-rata usia		42.21		Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	78	19.16%
Jenis Kelamin	Laki-laki	241	59%		PEGAWAI SWASTA	38	9.34%
	Perempuan	166	41%		WIRASWASTA/USAHAWAN	12	2.95%
Pendidikan Terakhir	SD	2	0.49%		PELAJAR/MAHASISWA	2	0.49%
	SLTP	3	0.74%		LAINNYA	277	68.06%
	SLTA	274	67.32%				
	D1-D3-D4	5	1.23%				
	S1	123	30.22%				
	>S2	0	0%				