



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PEMUKIMAN
KABUPATEN PEMALANG**

SEMESTER I TAHUN 2023



KATA PENGANTAR

Laporan Akhir pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 ini disusun oleh CV. Redcon Mitra Pratama bekerjasama dengan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang, dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui survey persepsi masyarakat terhadap penyediaan pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 ini dilakukan dalam periode Bulan Januari Tahun 2023 sampai dengan Bulan Juni Tahun 2023 dengan jumlah responden 374 orang yaitu masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan baik pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang selama periode tersebut.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai salah satu indikator kinerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang ini selanjutnya dapat menjadi bahan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan publik yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggara pelayanan dalam hal ini Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Harapan kami semoga Laporan Pendahuluan pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Pemalang, Juli 2023
CV. Redcon Mitra Pratama



DAFTAR ISI

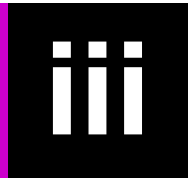
Keterangan	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB 1 PENDAHULUAN	I – 1
1.1. Latar Belakang	I – 1
1.2. Maksud	I – 3
1.3. Tujuan dan Sasaran	I – 4
1.3.1. Tujuan	I – 4
1.3.2. Sasaran	I – 4
1.4. Ruang Lingkup	I – 4
1.5. Dasar Hukum Operasional	I – 5
1.6. Sistematika Penyusunan	I – 6
BAB 2 KONSEP DAN KEBIJAKAN	II – 1
2.1. Pelayanan Publik	II – 1
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	II – 1
2.1.2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	II – 2
2.1.3. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	II – 3
2.2. Standar Pelayanan Minimal	II – 4
2.2.1. Standar Pelayanan Minimal Administrasi Publik	II – 4
2.2.2. Standar Pelayanan Minimal barang Publik	II – 8
2.2.2.1. SPM Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	II – 8
2.2.2.2. SPM Bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	II – 10
2.2.2.3. SPM Bidang Perhubungan	II – 12
2.3. Pendekatan Efektivitas Pembangunan Dalam	



	Pelayanan Barang Publik	II – 13
BAB 3	METODOLOGI	III – 1
	3.1. Pendekatan Umum	III – 1
	3.1.1. Perumusan Masalah	III – 1
	3.1.2. Identifikasi Pekerjaan	III – 2
	3.1.3. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan	III – 3
	3.2. Metode Pengumpulan Data	III – 4
	3.2.1. Pengumpulan Data	III – 4
	3.2.2. Jenis dan Sumber Data	III – 4
	3.2.3. Metode Penarikan Sampel	III – 5
	3.2.3.1. Probability Sampling Dengan Populasi Tidak Diketahui	III – 5
	3.2.3.2. Probability Sampling Dengan Populasi Diketahui	III – 6
	3.2.4. Operasional Variabel	III – 7
	3.3. Metode Pengolahan Data	III – 9
	3.3.1. Analisa Indeks Kepuasan Layanan infrastruktur	III – 9
	3.3.2. Analisa Tingkat Kesenjangan	III – 10
	3.3.3. Analisa Diagram Kartesius	III – 12
	3.3.4. Uji Instrumen	III – 13
BAB 4	GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK	IV – 1
	4.1. Gambaran Umum Wilayah	IV – 1
	4.1.1. Geografis dan Administratif	IV – 1
	4.1.2. Topografis	IV – 2
	4.1.3. Geohidrologi	IV – 3
	4.1.3.1. Keadaan Tanah	IV – 3
	4.1.3.2. Hidrologi dan Air Tanah	IV – 4
	4.1.4. Kependudukan	IV – 5
	4.2. Gambaran Umum Pelayanan Publik	IV – 6
	4.2.1. Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan	IV – 6
	4.2.2. Rumah Susun Sederhana Sewa	IV – 11
	4.2.3. Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)	IV – 18
	4.2.4. Ruang Terbuka Hijau	IV – 18
BAB 5	ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	V – 1
	5.1. Kinerja dan Harapan Pelayanan Administrasi Publik	V – 1
	5.1.1. Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi	



	Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan	V – 2
	5.1.2. Pelayanan Administrasi Publik	
	Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 9
	5.2. Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik	V – 17
	5.2.1. Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 18
	5.2.2. Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau	V – 25
	5.2.3. Pelayanan Barang Publik Lampu penerangan Jalan umum	V – 33
	5.3. Kinerja dan Harapan Pelayanan Publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang	V – 40
BAB 6	PENUTUP	VI – 1
	6.1. Kesimpulan	VI – 1
	6.2. Rekomendasi	VI – 2



DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
1.1. Perkembangan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di Kabupaten Pemalang	I – 3
2.1. Ukuran Kebutuhan Ruang Parkir	II – 24
2.2. Penentu Satuan Ruang Parkir	II – 25
3.1. Penentuan Samoel Dengan Populasi Tidak Diketahui	III – 6
3.2. Sampel Morgan dan Krejcie	III – 7
3.3. Penentuan Sampel Dengan Populasi Diketahui	III – 8
3.4. Operasional Variable SKM Pelayanan Administrasi Publik	III – 10
3.5. Operasional Variabel SKM Pelayanan Barang Publik	III – 11
3.6. Mutu dan Kinerja Pelayanan Publik	III – 12
4.1. Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Pemalang Tahun 2022	IV – 5
4.2. Daftar Permohonan Kavling dan Perumahan Kabupaten Pemalang Periode Bulan Januari Sampai Dengan Bulan Mei 2023	IV – 7
4.3. Jumlah unit Rumah Per Blok	IV – 12
4.4. Kondisi Unit Per Blok	IV – 12
4.5. Jumlah Penghuni Rusunawa	IV – 13
4.6. Fasilitas Pribadi	IV – 13
4.7. Fasilitas Umum	IV – 14
4.8. Harga Sewa Rumah Susun	IV – 15
4.9. Kegiatan Perbaikan unit Rusunawa	IV – 17
4.10. Jenis Lampu Penerangan Jalan umum	IV – 18
4.11. Ketersediaan RTH Publik	IV – 19



4.12. Fasilitas Yang Ada di ruang Terbuka Hijau Kabupaten Pemalang	IV – 20
5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan	V – 3
5.2. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan	V – 5
5.3. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan	V – 6
5.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 11
5.5. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 13
5.6. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Administrasi Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 14
5.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 19
5.8. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 21
5.9. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 22
5.10. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau	V – 27
5.11. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau	V – 29
5.12. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau	V – 30
5.13. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum	V – 34
5.14. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum	V – 36
5.15. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum	V – 37
5.16. Indeks Kinerja, Harapan dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan	



Publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Kabupaten Pemalang



DAFTAR GAMBAR

DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Halaman
1.1. Perkembangan Indeks Kepuasan dan Harapan Layanan Infrastruktur	I – 2
1.2. Target Capaian IKLI Dalam Jangka Menengah	I – 3
3.1. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan	III – 3
3.2. Diagram Kartesius	III – 14
4.1. Peta Administratif	IV – 2
4.2. Peta Topografi	IV – 3
4.3. Alur Pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan	IV – 11
4.4. Tampilan Aplikasi Sipenrusa	IV – 15
4.5. Alur Sistem Pendaftaran Rumah Susun Sederhana Sewa Secara Online	IV – 17
5.1. Tingkat Kesesuaian kinerja dan Harapan Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan	V – 7
5.2. Diagram Kartesius Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan	V – 8
5.3. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Administrasi Publik Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 15
5.4. Diagram Kartesius Pelayanan Administrasi Publik	



Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 16
5.5. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 23
5.6. Diagram Kartesius Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa	V – 24
5.7. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau	V – 31
5.8. Diagram Kartesius Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau	V – 32
5.9. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum	V – 37
5.10. Diagram Kartesius Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum	V – 39
5.11. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang	V – 43
5.12. Diagram Kartesius Pelayanan Publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang	V – 43



PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi publik. Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas barang dan jasa yang disediakan organisasi publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan saat ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan *good governance* dan demokrasi, maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolok ukur menilai kinerja pemerintahan. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh unit pelayanan institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang juga dituntut untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel yang dapat



mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Pemalang di mata masyarakat. Untuk itu diperlukan penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang terutama pelayanan publik yang menjadi tugas pokok dan fungsinya. Jenis pelayanan publik tersebut antara lain pelayanan administrasi berupa pemberian Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan dan administrasi penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa serta pelayanan barang seperti penyediaan Rumah Susun Sewa, Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) dan Ruang Terbuka Hijau (RTH).

Hasil evaluasi kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang diperoleh indeks kinerja sebesar 79,05 atau dikategorikan *Baik*. Indeks kinerja ini menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan dengan kinerja semester I Tahun 2022 yang sebesar 76,62. Meskipun secara umum kinerja kepuasan masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang dikategorikan baik namun masih terdapat juga jenis pelayanan barang seperti Rumah Susun Sederhana Sewa yang indeks kerjanya masih dikategorikan kurang baik bahkan mengalami penurunan.

Tabel 1.1.

Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

Jenis Pelayanan Publik	Semester I Tahun 2022		Semester II Tahun 2022	
	Indeks Kinerja	Kategori	Indeks Kinerja	Kategori
Pelayanan Administrasi				
Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling / Perumahan	79,94	Baik	82,36	Baik
Rumah Susun Sederhana Sewa	74,96	Kurang Baik	80,41	Baik
Pelayanan Barang				
Rumah Susun Sederhana Sewa	74,40	Kurang Baik	71,12	Kurang Baik
Ruang Terbuka Hijau	76,63	Baik	79,31	Baik
Lampu Penerangan Jalan Umum	77,19	Baik	82,06	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat	76,62	Baik	79,05	Baik

Sumber : Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman



Melalui Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2023 ini diharapkan menjadi bahan evaluasi pelaksanaan kinerja pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang selama 6 (enam) bulan terakhir sekaligus sebagai bahan perbaikan kinerja di masa yang akan datang terutama pada jenis dan unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan. Survey Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi pendorong bagi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2. MAKSUD

Pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang semester I tahun 2023 ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

1.3. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan yang hendak dicapai dari Pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang semester I tahun 2023 adalah :

- a. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan publik yang digunakan sebagai dasar survey kepuasan masyarakat.
- b. Menganalisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tingkat kesenjangan antara kualitas dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.
- c. Merumuskan prioritas peningkatan dan perbaikan pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Sedangkan sasaran yang hendak dicapai adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang
- b. Mendorong Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.



- c. Sebagai bahan dalam mengevaluasi capaian kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan dan bahan perbaikan kinerja di masa yang akan datang pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang semester I tahun 2023 ini di batasi pada pelayanan publik yang menjadi kewenangan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang antara lain :

- a. Pelayanan Administrasi Publik
 - 1) Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan
 - 2) Pendaftaran Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa
- b. Pelayanan Barang Publik
 - 1) Rumah Susun Sederhana Sewa
 - 2) Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)
 - 3) Ruang Terbuka Hijau

1.5. DASAR HUKUM OPERASIONAL

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomer 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7);
- c. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 101);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik



- Indonesia Tahun 2019 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6323);
- g. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
 - h. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 02/PRT/M/2016 tentang Peningkatan Kualitas Perumahan Kumuh dan Kawasan Kumuh
 - i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - j. Peraturan Menteri PUPR Nomor 29 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat
 - k. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1540);
 - l. Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No. 534/KPTS/M/2001 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Minimal Bidang Penataan Ruang, Perumahan dan Permukiman dan Pekerjaan Umum
 - m. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 24 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2008 Nomor 24, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 28);
 - n. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang No. 10 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2015 Nomor 10);
 - o. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 1 Tahun 2018 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Pemalang Tahun 2018 - 2038 (Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2018 Nomor 1; Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 129);
 - p. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2021 -2026 (Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2021 Nomor 6 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 6);



1.6. SISTEMATIKA PENYUSUNAN

Sistematika Pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang semester I tahun 2023 ini disusun berdasarkan pokok bahasan dari rencana penyelesaian pekerjaan yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, maksud, tujuan dan sasaran, ruang lingkup pekerjaan, dasar hukum operasional serta sistematika penyusunan.

BAB II. TINJAUAN KONSEP DAN KEBIJAKAN

Berisi tentang tinjauan kebijakan pelayanan publik, Standar Pelayanan Minimal dan pendekatan yang digunakan dalam menganalisa indeks kepuasan masyarakat.

BAB III. METODOLOGI

Berisi tentang identifikasi pekerjaan, alur pikir proses penyelesaian pekerjaan, jenis data dan metode pengumpulan data serta perencanaan metode analisis yang digunakan.

BAB IV. GAMBARAN UMUM LAYANAN PUBLIK DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PEMALANG

Berisi tentang gambaran umum pelayanan publik yang menjadi kewenangan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

BAB V. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berisi tentang hasil analisa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa pelayanan atau publik serta hasil analisa prioritas peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

BAB VI. PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi yang dapat diimplementasikan bagi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.



KONSEP DAN KEBIJAKAN

2.1. PELAYANAN PUBLIK

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah, dijelaskan sebagai berikut:29

a. Pelayanan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:



1) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

2) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial social security).

2.1.2. Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah membentuk organisasi penyelenggara untuk melayani kebutuhan masyarakat yang disebut dengan penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan untuk atasan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Sementara pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Adapun dalam pelayanan publik yang menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan adalah masyarakat. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.



2.1.3. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara atau pejabat publik harus memperhatikan beberapa asas, sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

a. Asas kepentingan umum

Yakni pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

b. Asas kepastian hukum

Yakni untuk jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Asas kesamaan hak

Yakni pelayanan hak tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yakni pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

e. Keprofesionalan

Yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipatif

Yakni peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yakni setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

h. Keterbukaan

Yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Yakni proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan



- j. Fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan
Yakni pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu
Yakni setiap penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, ketermudahan dan keterjangkauan
Yakni setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

2.2. STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang ini akan memfokuskan persepsi masyarakat pada jenis Standar Pelayanan Minimal (SPM) jenis pelayanan administrasi dan pelayanan barang.

2.2.1. Standar Pelayanan Minimal Administrasi Publik

Standar Pelayanan Minimal Administrasi Publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif



- 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
- 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana
 - 6) Jaminan pelayanan
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Sementara fokus yang menjadi perhatian dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Persyaratan pelayanan



dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

- 1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- 2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan,



maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan daerah.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya).
- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan.
- 3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang



diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

f. **Penanganan Pengelolaan Pengaduan**

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

2.2.2. Standar Pelayanan Minimal Barang Publik

Berbeda dengan Standar Pelayanan Minimal Administrasi Publik, pada Standar Pelayanan Minimal untuk pelayanan barang publik, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang digunakan Standar Pelayanan Minimal bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan dan bidang perhubungan.



2.2.2.1. SPM Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang, jenis pelayanan dasar yang menjadi kewenangannya sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang diantaranya adalah :

a. Ruang Terbuka Hijau (RTH) Publik

Tersedianya Luasan RTH Publik Sebesar 20% dari Luas Wilayah Kota/Kawasan Perkotaan

1) Pengertian

Penyediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Publik adalah penyediaan RTH yang dimiliki dan dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten yang digunakan untuk kepentingan masyarakat secara umum. Dalam SPM ini, ditargetkan terpenuhinya RTH publik sebesar 20% dari luas wilayah kota/kawasan perkotaan sampai tahun 2030.

2) Definisi operasional

- a) Penyediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Publik adalah bentuk-bentuk perwujudan RTH publik sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, termasuk melakukan tindakan-tindakan penyesuaian apabila terdapat ketidaksesuaian antara pemanfaatan ruang dengan rencana tata ruang yang telah ditetapkan.
- b) Tata cara penyediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Publik harus mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 05/PRT/M/2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau Di Kawasan Perkotaan.



3) Target

Target nilai SPM dihitung dari persentase luasan RTH publik yang diamanatkan dalam UUPR yaitu sebesar 20%.

2.2.2.2. SPM Bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

Standar Pelayanan Minimal sub urusan pekerjaan umum dan sub urusan perumahan rakyat yang selanjutnya disebut SPM Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar sub urusan pekerjaan umum dan sub urusan perumahan rakyat yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang, jenis pelayanan dasar yang menjadi kewenangannya sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29/PRT/M/2018 Tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat diantaranya adalah :

a. Penyediaan dan Rehabilitasi Rumah Layak Huni Bagi Korban Bencana

1) Pengertian

- a) Penyediaan rumah merupakan kegiatan menyediakan unit rumah yang memenuhi kriteria layak huni dilaksanakan melalui pembangunan baru dan/atau pembangunan kembali rumah.
- b) Pembangunan baru dalam kegiatan ini merupakan pembangunan rumah layak huni bagi korban bencana alam yang harus direlokasi ke lokasi baru yang aman dari bencana.
- c) Pembangunan kembali terhadap rumah rusak berat merupakan kegiatan pengembalian fungsi struktur rumah rusak berat dengan membangunkan rumah baru yang berada pada lokasi yang sama.
- d) Rehabilitasi rumah korban bencana merupakan kegiatan perbaikan terhadap rumah yang mengalami rusak ringan dan sedang.
- e) Bantuan akses rumah sewa layak huni bagi korban bencana dalam hal ini merupakan kegiatan memfasilitasi rumah tangga yang tinggal di rumah sewa yang rusak karena bencana, difasilitasi ke rumah susun sewa atau rumah sewa umum layak huni yang ada.



2) Kualitas

Kualitas rumah layak huni dengan spesifikasi sesuai NSPK yang ada harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Memenuhi persyaratan keselamatan bangunan meliputi struktur bawah/pondasi, struktur tengah/kolom dan balok, serta struktur atas;
- b) Menjamin kesehatan meliputi pencahayaan, penghawaan dan sanitasi;
- c) Memenuhi kecukupan luas minimal 9 m²/orang.

b. Penyediaan Rumah Layak Huni Bagi Masyarakat Yang Terkena Relokasi Program Pemerintah Daerah

1) Pengertian

- a) Tempat yang berpotensi dapat menimbulkan bahaya antara lain sempadan rel kereta api, bawah jembatan, daerah Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (SUTET), Daerah Sempadan Sungai (DSS), daerah rawan bencana, dan daerah kawasan khusus seperti kawasan militer.
- b) Relokasi perumahan daerah rawan bencana dalam hal ini dapat dilakukan apabila ada Surat Penetapan Bupati/Walikota bahwa daerah tersebut tidak layak untuk perumahan.
- c) Rumah Susun Umum adalah rumah susun yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah.
- d) Rumah khusus adalah rumah yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan khusus.
- e) Penyediaan rumah khusus adalah pembangunan rumah khusus yang berbentuk rumah tunggal dan/atau rumah deret dengan tipologi berupa rumah tapak atau rumah panggung yang dilengkapi dengan prasarana, sarana dan utilitas umum.
- f) Pengadaan tanah adalah kegiatan menyediakan tanah dengan cara memberi ganti kerugian yang layak dan adil kepada pihak yang berhak.



- g) Subsidi uang sewa merupakan bantuan uang sewa rumah layak huni yang diberikan kepada masyarakat yang terkena relokasi program Pemerintah Daerah Provinsi atau Kabupaten/Kota
- 2) Kualitas
- Kualitas rumah layak huni dengan spesifikasi ramah bencana gempa sesuai NSPK yang ada harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
- a) Memenuhi persyaratan keselamatan bangunan meliputi struktur bawah/pondasi, struktur tengah/kolom dan balok, serta struktur atas;
 - b) Menjamin kesehatan meliputi pencahayaan, penghawaan dan sanitasi;
 - c) Memenuhi kecukupan luas minimum 9 m²/orang.

2.2.2.3. SPM Bidang Perhubungan

a. Alat Penerangan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2018 Tentang Alat Penerangan Jalan menjelaskan bahwa Alat Penerangan Jalan adalah lampu penerangan jalan yang berfungsi untuk memberi penerangan pada ruang lalu lintas.

Sebagai barang publik, penerangan jalan seharusnya dapat dinikmati oleh siapapun dan tidak ada persaingan dalam penggunaannya. Sehingga layanan penerangan jalan setidaknya dapat menjawab fungsi penerangan jalan antara lain :

- 1) Menghasilkan kekontrasan antara obyek dan permukaan jalan;
- 2) Sebagai alat bantu navigasi pengguna jalan;
- 3) Meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan, khususnya ada malam hari;
- 4) Mendukung keamanan lingkungan;
- 5) Memberikan keindahan lingkungan jalan



2.3. PENDEKATAN EFEKTIVITAS PEMBANGUNAN DALAM PELAYANAN BARANG PUBLIK

Selain pendekatan Standar Pelayanan Minimal, pendekatan efektivitas pembangunan juga dapat digunakan untuk menilai barang publik yang disediakan pemerintah. Pemilihan variabel dengan indikator terpenuhinya aspek efektivitas antara lain :

1. Ketersediaan fisik (availability) : bahwa dalam setiap aktivitas belanja yang diperuntukkan bagi kegiatan fisik tentunya akan menghasilkan output yang berupa barang secara fisik. Hal ini diartikan bahwa ketersediaan secara fisik mutlak harus dipenuhi oleh aktivitas belanja fisik.
2. Kualitas fisik (quality) : kualitas output yang dihasilkan. Bahwa aspek efektivitas akan lebih nyata apabila cakupannya lebih luas, yaitu tidak hanya keterpenuhan secara fisik tetapi juga didukung kualitas output yang baik dan optimal.
3. Kesesuaian (appropriateness) : kesesuaian antara kebijakan yang ditetapkan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilandasi dasar pemikiran bahwa kesesuaian antara kebijakan dengan kebutuhan akan memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat selaku penerima manfaat.
4. Pemanfaatan (utility) : tingkat pemanfaatan atas output yang telah dihasilkan, yaitu semakin besar pemanfaatan atas output maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya.
5. Kontribusi terhadap perekonomian. Hal ini dilandasi pemikiran bahwa penyediaan barang publik yang dilakukan untuk menunjang berbagai kegiatan perekonomian sehingga perlu untuk menilai seberapa besar barang publik tersebut memberikan kontribusi dalam meningkatkan kegiatan perekonomian.



METODOLOGI

3.1. PENDEKATAN UMUM

Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang dikembangkan berdasarkan pendekatan Standar Pelayanan Minimal untuk pelayanan administrasi publik dan pendekatan efektifitas pembangunan untuk pelayanan barang publik (aspek fisik dan aspek manfaat). Kedua pendekatan ini selanjutnya dikembangkan menjadi unsur-unsur pelayanan administrasi publik dan pelayanan barang publik yang akan dinilai oleh masyarakat. Penilaian masyarakat tersebut yaitu dengan membandingkan antara kinerja pelayanan dan harapannya.

Hasil penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan publik baik pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik selanjutnya dianalisa dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat dijadikan acuan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang dalam mengevaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

3.1.1. Perumusan Masalah

Mempertimbangkan tujuan pekerjaan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka perumusan masalah yang ditetapkan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2023 secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :



- a. Bagaimana kinerja unsur-unsur pelayanan publik baik pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.
- b. Bagaimana kualitas dan harapan masyarakat serta tingkat kesenjangan pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.
- c. Bagaimana upaya peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik pada pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

3.1.2. Identifikasi Pekerjaan

Dari perumusan masalah tersebut, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu pekerjaan yang diperlukan untuk kepentingan pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang Semester I tahun 2023, meliputi :

- a. Proses Pendataan

Proses pendataan merupakan kegiatan identifikasi dan pengumpulan data tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik dan pelayanan barang publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang. Dari proses pendataan ini akan didapat suatu keadaan tingkat kepuasan dan harapan akan pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

- b. Proses Analisis

Proses analisis merupakan kegiatan mengolah data-data menjadi suatu informasi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan publik sehingga dapat ditentukan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/harapan pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

- c. Proses Evaluasi

Proses ini dilakukan dengan mengevaluasi berbagai kinerja unsur pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik secara lebih efektif.

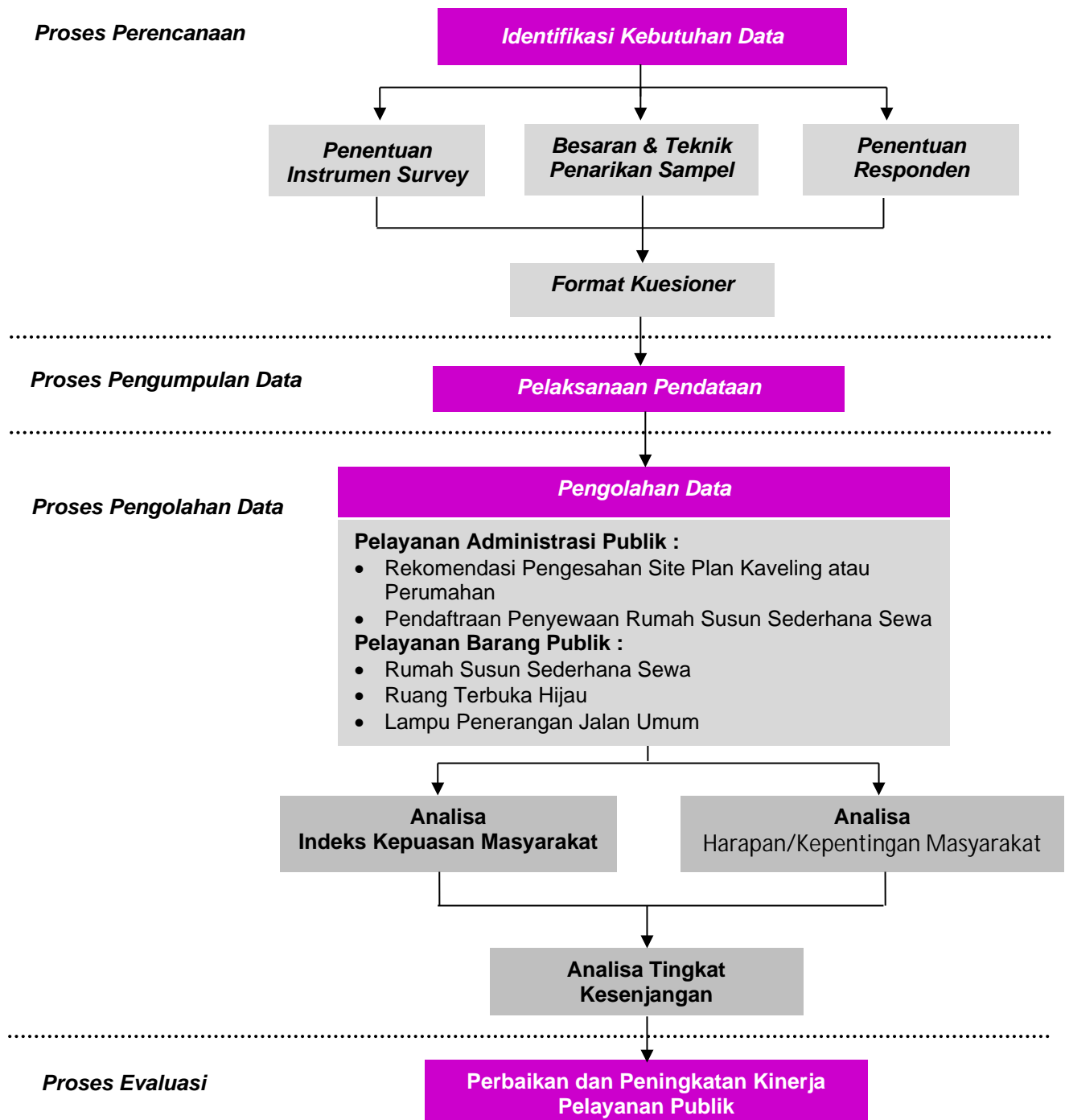


3.1.3. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan

Dalam rangka penyelesaian Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang Semester I tahun 2023, alur pikir proses penyelesaian pekerjaan yang perlu dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1.

Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan





3.2. METODE PENGUMPULAN DATA

3.2.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang ini dilakukan dengan metode :

- a. Studi Pustaka, dilakukan untuk mendapatkan data terpercaya dari penerbitan resmi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang maupun dari lembaga terkait.
- b. Observasi, dilakukan untuk mendapatkan informasi dan fakta primer/langsung tentang kondisi pelayanan publik baik pelayanan administrasi maupun pelayanan barang yang diselenggarakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang yang merupakan hasil pengamatan lapangan secara visual.
- c. Survei/Wawancara, dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dari responden/masyarakat tentang persepsi dan harapan akan pelayanan publik baik pelayanan administrasi maupun pelayanan barang yang diselenggarakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

3.2.2. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dibutuhkan sebagai berikut :

a. Data primer

Adalah data dan pengamatan yang dikumpulkan secara langsung dari responden/masyarakat dengan metode survei, observasi dan wawancara.

Data tersebut antara lain :

1. Persepsi dan harapan masyarakat akan pelayanan publik baik pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.
2. Kondisi pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang di Kabupaten Pemalang.

b. Data sekunder

Adalah data dan informasi yang telah ada yang bersumber pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang maupun dari lembaga terkait.



3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang adalah dengan metode probability sampling. Sampel acak (probability sampling) adalah cara atau teknik pengambilan sampel dimana teknik tersebut menggunakan kaidah peluang dalam penentuan elemen sampelnya. Teknik ini memberikan kesempatan yang sama untuk setiap elemen populasi untuk menjadi sampel.

Metode probability sampling Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang ini dilakukan pada populasi masyarakat yang telah menerima pelayanan administrasi seperti Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan dan Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa maupun pelayanan barang seperti Rumah Susun Sederhana sewa, Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU).

3.2.3.1. Probability Sampling Dengan Populasi Tidak Diketahui

Populasi penerima layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang yang tidak diketahui jumlahnya adalah pelayanan barang publik seperti Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU). Pada jenis pelayanan ini pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling* yaitu prosedur sampling yang memilih orang yang paling mudah dijumpai atau diakses. *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan pengguna dari layanan barang publik Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU).

Dengan demikian untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus (Ridwan 2004 ; 66) sebagai berikut :

$$n = (0,25) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2$$



Dimana :

n = Jumlah Sampel

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai yang di dapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan

ϵ = Kesalahan penarikan sampel

Tingkat keyakinan dalam survey ini ditentukan sebesar 95% maka nilai $Z_{\alpha/2}$ adalah 1,96. Tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan sebesar 10%. Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan yaitu :

$$n = (0,25) \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan rumus diatas, sampel minimal adalah sebanyak 96 (dibulatkan) untuk masing-masing jenis layanan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU). Namun demikian untuk lebih meningkatkan tingkat keyakinan serta mengantisipasi sampel yang eror maka masing-masing jenis pelayanan diambil sampel sebanyak 100 sampel.

Tabel 3.1.

Penentuan Sampel Dengan Populasi Tidak Diketahui

No	Jenis Pelayanan Publik	Jumlah Sampel	Wilayah Pengambilan Sampel
1	Ruang Terbuka Hijau	100	<ul style="list-style-type: none">• IKK Pemalang• IKK Comal• IKK Moga• IKK Belik
2	Lampu Penerangan Jalan Umum	100	8 UPJI
	Total	200	

Sumber : Analisis Data

3.2.3.2. Probability Sampling Dengan Populasi Diketahui

Populasi penerima layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang yang diketahui jumlahnya adalah layanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan serta layanan Rumah Susun Sederhana Sewa. Pengambilan sampel dengan jumlah populasi diketahui ini menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:



$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P = (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel 3.2.
Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017



Dengan mencermati jumlah sampel yang telah ditetapkan sebagaimana tabel diatas dan banyaknya populasi dalam Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang Semester I tahun 2023 ini yaitu :

- a. Masyarakat yang telah diterbitkan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan selama periode Januari 2023 sampai dengan Juni 2023 sebanyak 26 orang maka besarnya sampel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan akan pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan adalah sebesar 26 orang.
- b. Jumlah penghuni baru Rumah Susun Sederhana sampai dengan bulan Juni 2023 sebanyak 12 orang maka besarnya sampel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan akan pelayanan administrasi publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa adalah sebesar 12 orang.
- c. Jumlah penghuni Rumah Susun Sederhana Sewa sampai dengan bulan Juni 2023 sebanyak 208 orang (dibulatkan 210 orang) maka besarnya sampel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan akan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa adalah sebesar 136 orang.

Tabel 3.3.

Penentuan Sampel Dengan Populasi Diketahui

No	Jenis Pelayanan	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)
1	Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan (Administrasi Publik)	26	26
2	Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Administrasi Publik)	12	12
3	Rumah Susun Sederhana Sewa (Barang Publik)	208	136
	Jumlah	246	174

Sumber : Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman



3.2.4. Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang Semester I tahun 2023 ini adalah Penilaian (*Percepts*) dan Harapan (*Expectacy*) masyarakat atas unsur-unsur pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik baik pelayanan administrasi maupun pelayanan barang yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kepuasan layanan yang diterimanya.

Unsur-unsur tersebut selain dikembangkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan dan bidang Perhubungan serta kriteria efektivitas pembangunan pelayanan barang publik yakni ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*) dan kontribusi Infrastruktur terhadap perekonomian. Unsur-unsur kepuasan masyarakat akan pelayanan tersebut selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Lembaran kuesioner selengkapnya disajikan pada Lampiran.

Secara operasional, unsur-unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman yang akan dianalisa didefinisikan sebagai berikut :



Tabel 3.4.

Operasional Variabel SKM Pelayanan Administrasi Publik

Variabel	Jenis Pelayanan Administrasi	Unsur Kepuasan Masyarakat
1. Kenyataan yang dihadapi masyarakat 2. Harapan masyarakat	1. Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan 2. Rumah Susun Sederhana sewa	Persyaratan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
		Waktu Penyelesaian Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
		Biaya/Tarif *) Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
		Kompetensi Pelaksana **) Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
		Perilaku Pelaksana **) Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
		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).
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut		

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, diolah

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.



Tabel 3.5.

Operasional Variabel SKM Pelayanan Barang Publik

Variabel	Jenis Pelayanan Barang	Unsur Kepuasan Masyarakat
1. Kenyataan yang dihadapi masyarakat 2. Harapan masyarakat	Rumah Susun Sederhana Sewa	<ul style="list-style-type: none">• Kualitas bangunan• Ketersediaan dan kualitas jalan lingkungan• Ketersediaan dan kualitas sanitasi• Ketersediaan dan kualitas drainase• Ketersediaan dan kualitas sarana persampahan• Ketersediaan dan kualitas air minum• Ketersediaan dan kualitas jaringan listrik• Lokasi
	Ruang Terbuka Hijau	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan fisik Ruang Terbuka Hijau• Kualitas fisik Ruang Terbuka Hijau• Tingkat pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau• Kontribusi terhadap fungsi ekologi, sosial dan keindahan kota
	Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan fisik LPJU• Kualitas fisik LPJU• Tingkat pemanfaatan infrastruktur LPJU• Kontribusi terhadap keamanan lingkungan, keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan serta keindahan lingkungan jalan

Sumber : Analisis Data

3.3. METODE PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang Semester I tahun 2023 didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik

3.3.1. Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM, masing masing jenis pelayanan publik baik pelayanan administratif maupun pelayanan barang memiliki jumlah unsur pelayanan yang berbeda disesuaikan



dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) masing-masing. Namun demikian setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25 – 100 sehingga hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Hasil perhitungan di atas di kategorikan sebagai berikut :

Tabel 3.6.

Mutu dan Kinerja Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017



3.3.2. Analisa Tingkat Kesenjangan

Selanjutnya untuk dapat mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dengan kualitas yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman digunakan rumus sebagai berikut :

a. Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kualitas pelayanan

Yi : Skor penilaian harapan/kepentingan pelayanan

b. Skor Rata-rata

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} : Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan

\bar{Y} : Skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan pelayanan

N : Jumlah Responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$X = \frac{\sum \bar{X}_i}{K}$$



$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Keterangan :

=

X : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan

=

Y : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan/kepentingan pelayanan

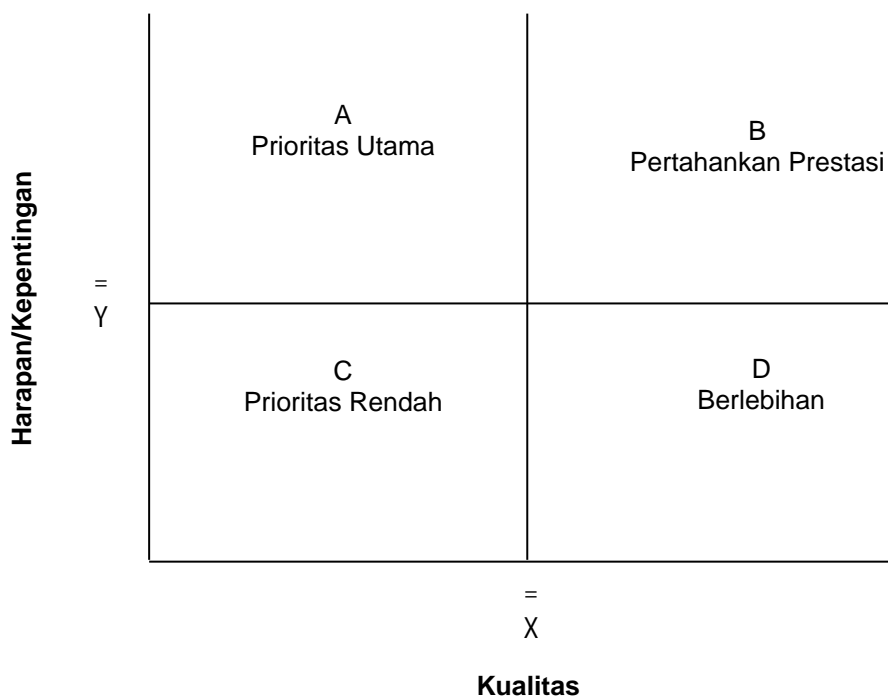
K : Banyaknya unsur pelayanan

3.3.3. Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur-unsur pelayanan publik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik. Dari sini pula dapat diketahui unsur-unsur pelayanan publik yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan publik yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

Diagram Kartesius selengkapnya dapat di lihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3.2.
Diagram Kartesius





Keterangan :

- A. Menunjukkan unsur atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, tetapi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna. Dianggap mengecewakan.
- B. Menunjukkan unsur yang telah berhasil dilaksanakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaannya oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan unsur yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.



GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK

4.1. GAMBARAN UMUM WILAYAH

4.1.1. Geografis dan Administratif

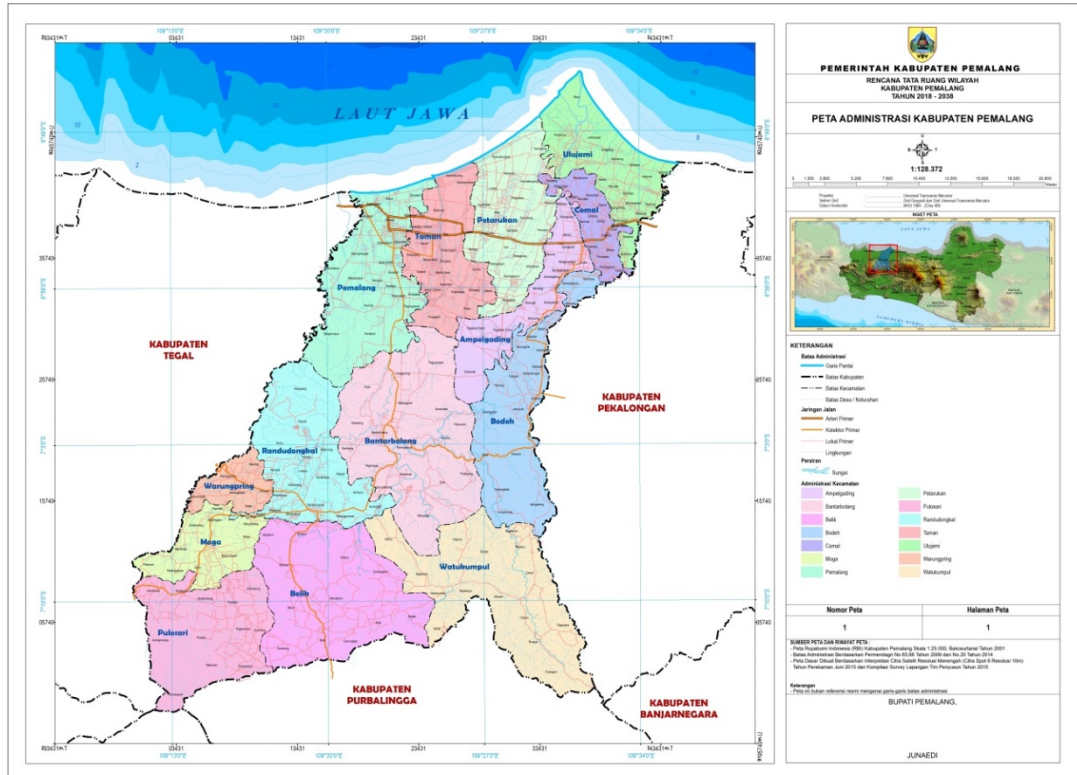
Kabupaten Pemalang terletak diantara $109^{\circ} 17'' 30^0$ – $109^{\circ} 40'' 30^0$ Bujur Timur serta $8^{\circ} 52'' 30^0$ – $7^{\circ} 20'' 11^0$ Lintang Selatan. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Pemalang adalah :

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Selatan : Kabupaten Purbalingga
- Sebelah Barat : Kabupaten Tegal
- Sebelah Timur : Kabupaten Pekalongan

Secara administratif, Kabupaten Pemalang terbagi ke dalam 14 kecamatan yang meliputi 223 desa/kelurahan. Dari jumlah desa/kelurahan tersebut yang berstatus desa sebanyak 212 desa dan sisanya yang berstatus kelurahan sebanyak 11 kelurahan.



Gambar 4.1.
Peta Administratif



4.1.2. Topografis

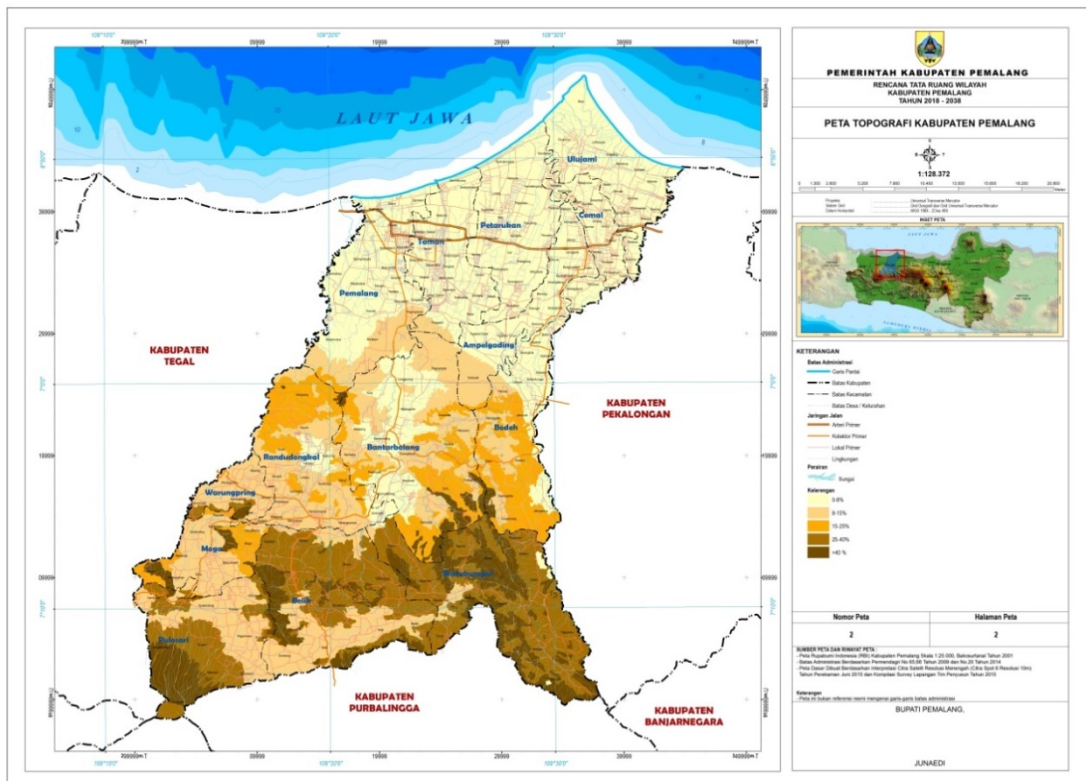
Berdasarkan topografinya Kabupaten Pemalang dikelompokkan atas :

- Daerah dataran pantai : yaitu daerah dengan ketinggian antara 1– 5 meter dari atas permukaan laut. Daerah ini meliputi 18 desa dan 1 kelurahan terletak di bagian Utara wilayah.
- Daerah dataran rendah ; yaitu daerah dengan ketinggian antara 6 – 15 meter diatas permukaan laut. Daerah ini meliputi 98 desa dan 5 kelurahan terletak di bagian utara wilayah.
- Daerah dataran tinggi ; yaitu daerah dengan ketinggian antara 16 – 212 meter diatas permukaan laut. Daerah ini meliputi 35 desa, terletak di bagian tengah dan Selatan wilayah.
- Daerah pegunungan, terbagi menjadi dua yaitu :
 - Daerah dengan ketinggian antara 213 – 924 meter diatas permukaan air laut. Daerah ini meliputi 55 desa, terletak di bagian selatan wilayah.



- 2) Daerah dengan ketinggian 925 meter diatas permukaan air laut, terletak di bagian Selatan meliputi 10 desa yang berbatasan dengan Kabupaten Purbalingga.

Gambar 4.2.
Peta Topografi



4.1.3. Geohidrologi

4.1.3.1. Keadaan Tanah

Jenis tanah yang ada di Kabupaten Pemalang adalah sebagai berikut :

- Tanah Alluvial : Terdapat didataran rendah dan sangat cocok untuk kegiatan budidaya pertanian sawah (lahan basah).
- Tanah Regosol : Terdiri dari batu-batuan pasir dan intermedier di daerah bukit sampai gunung. Tanah ini sangat cocok digunakan untuk tanaman padi dan sayur-sayuran.
- Tanah Lestasil : Terdiri dari batu beku pasir dan intermedier di daerah bukit sampai gunung. Tanah ini cocok digunakan untuk tanaman sayur-sayuran, buah-buahan dan tanaman perkebunan.



4.1.3.2. Hidrologi dan Air Tanah

Keadaan hidrologi dan air tanah di Kabupaten Pemalang sangat menunjang dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Pemalang. Keadaan hidrologi dan air tanah tersebut antara lain :

- a. Air permukaan ; di Kabupaten Pemalang terdapat sungai yang penting yaitu : Sungai Waluh dan Sungai Comal.
- b. Mata air ; di Kabupaten Pemalang terdapat beberapa mata air :
 - 1) Mata air Gung Agung yang terletak di Desa Kebongede Kecamatan Bantarbolang kurang lebih 15 Km dari ibukota Kabupaten Pemalang, dengan debit air kurang lebih 10 liter/detik, terletak pada ketinggian lebih 70 meter diatas permukaan air laut.
 - 2) Mata air Telaga Gede yang terletak di desa Sikasur Kecamatan Belik kurang lebih 35 Km dari ibukota Kabupaten Pemalang.
 - 3) Mata air Asem yang terletak di desa Bulakan Kecamatan Belik kurang lebih 35 Km dari ibukota Kabupaten Pemalang, dengan ketinggian kurang lebih 290 meter diatas permukaan air laut dengan debit air kurang lebih 160 liter/detik.
- c. Air tanah

Berdasarkan Litologi dan Morphologi daerah Kabupaten Pemalang dapat dibagi menjadi dua wilayah air tanah yaitu :

- 1) Daerah dataran rendah ;

Dengan ketinggian beberapa meter diatas permukaan air laut, tanahnya terdiri dari endapan-endapan lepas yang mempunyai sifat lulus air. Daerah ini kandungan air tanahnya cukup besar hanya saja karena dekat dengan pantai maka terjadi intrusi air laut.
- 2) Daerah perbukitan tua dan perbukitan muda ;

Daerah perbukitan tua : ditempati batuan-batuan dari formasi mioson dan Floosen yang mempunyai sifat kelulusan air yang sangat kecil, terutama serpih dan nepal. Sedangkan yang berukuran kasar seperti pasir mempunyai sifat lulus air. Tetapi karena kelerengannya yang tajam maka air tanahnya belum terbentuk.

Daerah perbukitan muda : ditempati batuan tafaan hasil gunung berapi. Litologinya bersifat lulus air, tetapi karena morphologinya berupa



perbukitan dengan lereng yang cukup terjal kemungkinan air tanahnya baru mulai terbentuk. Sedangkan pada satuan tafaan litologinya bersifat lulus air, maka kemungkinan sudah mengandung air tanah.

4.1.4. Kependudukan

Jumlah penduduk Kabupaten Pemalang pada tahun 2022 tercatat sebesar 1.500.754 jiwa. Kecamatan Pemalang sebagai Ibukota Kabupaten memiliki jumlah penduduk terbesar yaitu sebesar 204.524 jiwa atau sekitar 13,63 persen dari total penduduk Kabupaten Pemalang. Sedangkan Kecamatan Comal memiliki kepadatan tertinggi yaitu sebesar 3.584,44 yang artinya, setiap 1 km² didiami oleh sekitar 3.585 orang, diikuti oleh Kecamatan Taman dan Petarukan.

Banyaknya penduduk dan kepadatan penduduk di Kabupaten Pemalang tahun 2022 dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1.
Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk
Kabupaten Pemalang Tahun 2022

Kecamatan	Luas Wilayah	Penduduk	Kepadatan Penduduk
Moga	41,40	74.353	1.795,97
Warungpring	26,31	44.595	1.694,98
Pulosari	87,52	62.660	715,95
Belik	124,54	120.910	970,85
Watukumpul	129,02	77.794	602,96
Bodeh	85,98	63.359	736,90
Bantarbolang	139,19	87.596	629,33
Randudongkal	90,32	112.784	1.248,72
Pemalang	101,93	204.524	2.006,51
Taman	67,41	191.767	2.844,79
Petarukan	81,29	173.097	2.129,38
Ampelgading	53,30	75.995	1.425,80
Comal	26,54	95.131	3.584,44
Ulujami	60,55	116.189	1.918,89
Kabupaten Pemalang	1.115,30	1.500.754	1.345,61

Sumber : BPS Kabupaten Pemalang Tahun 2023



4.2. GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK

4.2.1. Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan

Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan adalah pemberian rekomendasi atas permohonan masyarakat terhadap gambar atau site plan rencana kaveling atau perumahan dengan segala unsur penunjangnya dalam skala batas-batas luas lahan tertentu.

Jangka waktu penyelesaian Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang biasanya dibutuhkan waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima dan berkas dinyatakan lengkap. Namun demikian jangka waktu penyelesaian pelayanan ini masih belum dibakukan sehingga dapat lebih cepat atau lebih lambat tergantung dari kesiapan sumberdaya manusia yang ada.

Sementara itu beberapa persyaratan yang telah dibakukan untuk mengajukan Rekomendasi Pengesahan Siteplan Kavling Atau Perumahan adalah sebagai berikut :

- 1) Gambar Site Plan
- 2) Foto copy KTP dan KK Pemohon
- 3) Surat kuasa (apabila dikuasakan kepengurusannya)
- 4) Foto copy bukti kepemilikan lahan (SHM)
- 5) Akte pendirian perusahaan atau yayasan yang berbadan hukum
- 6) Foto copy informasi Tata Ruang (ITR)
- 7) Foto copy SPPT terakhir
- 8) Surat keterangan dari desa atau kelurahan
- 9) Surat Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
- 10) Dokumen Kajian Tim Koordinasi Penataan Ruang Daerah (TKPRD)
- 11) Peta Bidang Tanah (PBT) dari BPN
- 12) Surat Pernyataan Sanggup Menyediakan PSU 30%

Dalam periode Bulan Januari sampai dengan Bulan Mei 2023, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman telah mengeluarkan 26 (dua puluh enam) Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan.

Tabel 4.2.

**Daftar Permohonan Kavling dan Perumahan Kabupaten Pemalang
Periode Bulan Januari Sampai Dengan Bulan Mei 2023**

No	No. Siteplan/Ijin Prinsip	Tanggal	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Lokasi IMB/Kavling/Perumahan	Jumlah Unit	Luas Wilayah (m ²)
1	045.2/316/DISPERKIM	6 Januari 2023	Sunarto	JI Worawari RT 03 RW 01 Kabunan Taman	Desa Wanarejan Utara	33 Bidang	L : 3127 (3372 SHM) Efektif : 1938m PSU (38,02%) 1189m
2	045.2/294/DISPERKIM	11 Januari 2023	Prayoto Bin Romani	JI Bali RT 07/02 Kaligelang	Desa Kaligelang	18 Bidang	L : 765 m ² PSU (39,28%) 704m
3	045.2/294/DISPERKIM	19 Januari 2023	Hj. Mulyati	Kalibaru, Cilincing, Jakarta Utara	Desa Ujunggede Ampelgading	12 Bidang	L : 1570 m ² Efektif : 840 m PSU (46,49%) 730 m
4	045.2/569/DISPERKIM	19 Januari 2023	Muhammad Adip	JI Dr Sutomo no. 78 RT 02/06 Taman	Desa Kebagusan Ampelgading	8 Bidang	L : 1042 m ² Efektif: 635m PSU (34,05%) 407m
5	045.2/3187/DISPERKIM	2 Januari 2023	Nur Amanah Yuliani (PT Pemalang Kota Mandiri)	Perum Grand Bale Agung JI Anggur RT 01/01 Kelurahan Bojongbata	Perum Bale Agung Tahap 2 Saradan	148 unit	L : 21.623m Efektif 15.141m PSU : (30,13%) 6.482.
6	045.2/3187/DISPERKIM	2 Januari 2023	Nur Amanah Yuliani (PT Pemalang Kota Mandiri)	Perum Grand Bale Agung JI Anggur RT 01/01 Kelurahan Bojongbata	Perum Bale Agung Tahap 2 Kaligelang	81 Unit	L : 6.975m Efektif: 3.982m PSU: (30,03%) 2.993m
7	045.2/484/DISPERKIM	8 Februari 2023	Warji	RT 03/04 Tambakrejo Pemalang	Desa Kaligelang	30 Bidang	L: 5.981 Efektif: 4.185m PSU (30,02%) 1.796m
8	045.2/514/DISPERKIM	13 Februari 2023	Abdul Rozak	JI Pemuda RT 04/09 Mulyoharjo, Pemalang	Desa Kaligelang	34 Bidang	L: 5.245m ² PSU Efektif: 3.311m (36,87%) 1.934m



No	No. Siteplan/Ijin Prinsip	Tanggal	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Lokasi IMB/Kavling/Perumahan	Jumlah Unit	Luas Wilayah (m ²)
9	045.2/595/DISPERKIM	24 Februari 2023	Sunardi, SH	-	Desa Taman	38 Bidang	L: 7.561 m ² Efektif: 5.143m ² PSU 2.418m ² (31,97%)
10	045.2/746/DISPERKIM	15 Maret 2023	H. Toyib	PT Brilian Bangkit Abadi Desa Pendowo Kec. Bodeh	Desa Pendowo Kec. Bodeh	47 Unit	L: 6.201 m ² Luas yang Kavling: 5.916 m ² Luas Efektif: 3.949 m ² PSU : 2.377 m ²
11	045.2/753/DISPERKIM	16 Maret 2023	Ana Kusumaningrum	-	Desa Limbangan	24 Bidang	L: 3.390 m ² Efektif: 2.314 m ² PSU 1.076 m ² (31,74%) 1.796 m
12	045.2/813/DISPERKIM	28 Maret 2023	Sukim	RT 03 RW 04 Desa Lawangrejo, Pemalang	Desa Lawangrejo	27 Bidang	L: 4.805 m ² PSU efektif: 3.343 m ² PSU (36,42%) 1.462m
13	045.2/910/DISPERKIM	14 April 2023	Ahlam Lukman Ali	Jl. Kauman Barat No. 23 Pekauman Tegal Barat	Desa Kabunan	13 Bidang	L:1.619 m ² Efektif: 1.127 m ² PSU (30,38%) 492m
14	045.2/911/DISPERKIM	14 April 2023	Sri Rejekiana	Kalirandu RT 05/04 Petarukan, Pemalang	Desa Danasari	14 Bidang	L: 1.788 m ² PSU Efektif: 1.215m ² PSU (32,04%) 573m
15	045.2/980/DISPERKIM	4 Mei 2023	Andriana Grista R, SH	Jl. Sumbawa RT 03 RW 05 Kebondalem	Kelurahan Kebondalem	95 Bidang	L: 8.559 m ² Efektif: 5944 m ² PSU (30,55%) 2.615m



No	No. Siteplan/Ijin Prinsip	Tanggal	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Lokasi IMB/Kavling/Perumahan	Jumlah Unit	Luas Wilayah (m ²)
16	045.2/995/DISPERKIM	9 Mei 2023	Dr. Megy Yatni Laksamanasari	Jl Jend. Sudirman No 7 RT 07/07 Purwoharjo Comal	Kelurahan Purwoharjo	7 Bidang	L: 1.346 m ² Efektif: 923 m ² PSU (31,42%) 423 m
17	042.2/996/DISPERKIM	9 Mei 2023	Casworo	RT 02/08 Jebed Selatan	Desa Jebed Selatan	14 Bidang	L: 2.528 m ² Efektif PSU (26,58%) 672+102 m
18	042.2/997/DISPERKIM	9 Mei 2023	Ir. M Untung Basuki	Metro, Lampung	Desa Kaligelang	35 Bidang	L: 1.329 m ² Efektif: 2.184 m ² PSU (30,08%) 940m
19	042.2/998/DISPERKIM	9 Mei 2023	Aliyah CS	Kaligelang, Taman Pemalang	Desa Kaligelang	19 Bidang	L: 2.660 m ² Efektif: 1.860 m ² PSU (30,07%) 800 m
20	042.2/1058/DISPERKIM	16 Mei 2023	Sekar Intan Kamila	RT 01/08 Kelurahan Petarukan	Kelurahan Petarukan	24 Bidang	L: 3025 m ² Efektif: 2111 m ² PSU (30,21%) 1606 m
21	042.2/1025/DISPERKIM	11 Mei 2023	Aziz Arha Pradipta	Jl Jati II Pelutan	Kelurahan Mulyoharjo	25 Bidang	L: 3.680 m ² Efektif: 2.544 m ² PSU (30,5%) 1.606 m
22	042.2/1067/DISPERKIM	17 Mei 2023	Erma Yulia Puspasari	Jl Bukit Limau F9 No 2 Permata Putri RT 08/11 Bringin Ngaliyan Semarang	Kelurahan Pelutan	68 Bidang	L: 7.010 m ² Efektif: 4906 m ² PSU (30%) 2103 m
23	042.2/998/DISPERKIM	19 Mei 2023	Suparmi	Wanarejan Utara RT 02/03	Wanarejan Utara	31 Bidang	L:3.510 m ² Efektif: 2.442 m ² PSU (30,42%) 1.068 m

No	No. Siteplan/Ijin Prinsip	Tanggal	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Lokasi IMB/Kavling/Perumahan	Jumlah Unit	Luas Wilayah (m2)
24	042.2/998/DISPERKIM	19 Mei 2023	Yahya	Pelutan RT 02/01	Pelutan	27 Bidang	L: 3.082 m2 Efektif: 1.918 m2 PSU (35,83%) 1.168 m
25	005.2/746/DISPERKIM	2 Mei 2023	Edy Sugianto (PT Zikir Jaya Tawakaf)		Perumahan Grand Mulia Banjardawa	51 Bidang	L: 4.600 m2 Efektif: 3.193 m2 PSU (30%) 1.407
26	045.2/1025/DISPERKIM	11 Mei 2023	PT Selin Jaya Abadi	Desa/Kel Beji Kecamatan Taman	Perumahan Baleza Permai 3	21 Bidang	L: 3.116 m2 Efektif: 1.578 m2 L Tanah 1.538 m (49,36%) Skala 1:1000

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2023

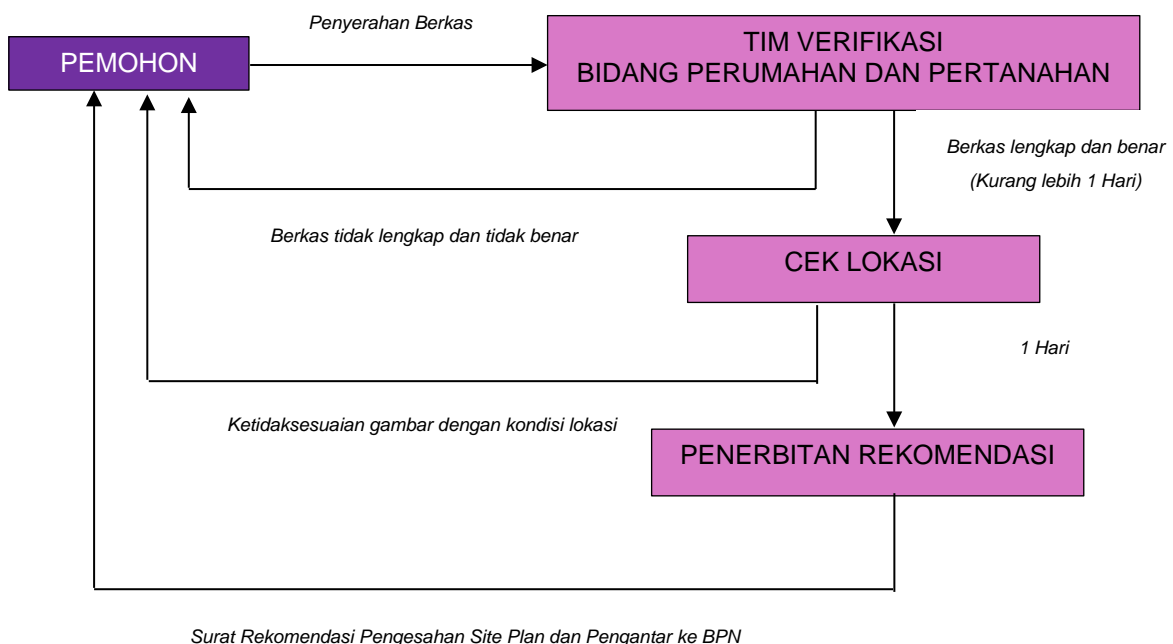


Alur pelayanan dimulai dari penerimaan berkas permohonan pada Bidang Perumahan dan Pertanahan, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang. Tim Verifikasi Site Plan kemudian melakukan pengecekan syarat-syarat yang sudah diajukan pemohon kurang lebih satu hari sejak permohonan diterima. Berkas permohonan yang sudah diterima lengkap dan benar selanjutnya akan dilakukan Cek Lokasi atau kurang lebih 1 minggu sejak permohonan dinyatakan lengkap dan benar. Hasil cek lokasi apabila telah sesuai dengan gambar/siteplan yang dimohon menjadi dasarnya dikeluarkannya Surat Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan.

Gambar 4.3.

Alur Pelayanan

Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan



4.2.2. Rumah Susun Sederhana Sewa

Rumah susun adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama.



Rumah Susun di Kabupaten Pemalang yang dikenal dengan nama Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) terdiri dari 3 blok dengan total unit mencapai 256 unit sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.3.
Jumlah Unit Rumah Per Blok

No.	Blok	Tipe	Jumlah Unit	Keterangan
1	A	Tipe 24	99	Sudah diserahkan ke PEMDA
2	B	Tipe 24	99	Sudah diserahkan ke PEMDA
3	C	Tipe 36	58	Belum diserahkan ke PEMDA

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2023

Dari 256 unit/kamar 46 diantaranya sudah tidak layak disewakan atau dihuni, terutama di Blok A yang mencapai 44 unit/kamar tidak layak huni. Kondisi bangunan menjadi faktor utama terutama sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.4.
Kondisi Unit Per Blok

Lantai	Blok A		Blok B		Blok C	
	Layak	Tidak Layak	Layak	Tidak Layak	Layak	Tidak Layak
I	3	0	3	0	10	0
II	23	1	24	0	16	0
III	23	1	24	0	16	0
IV	6	18	24	0	16	0
V	0	24	22	2	0	0
Jumlah	55	44	97	2	58	0

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2023

Dari 256 unit/kamar yang ada, sebanyak 203 unit/kamar telah dihuni dan 53 unit/kamar masih kosong sebagaimana tabel berikut:



Tabel 4.5.
Jumlah Penghuni Rusunawa

Lantai	Blok A			Blok B			Blok C		
	Jml Kamar	Jml Penghuni	Kmr Kosong	Jml Kamar	Jml Penghuni	Kmr Kosong	Jml Kamar	Jml Penghuni	Kmr Kosong
I	3	3	0	3	3	0	10	7	3
II	24	23	1	24	24	0	16	16	0
III	24	23	1	24	24	0	16	15	1
IV	24	8	16	24	22	2	16	13	3
V	24	0	24	24	22	2	0	0	0
Jumlah	99	57	42	99	95	4	58	51	7
Jumlah Penghuni								203	
Jumlah Kamar								256	
Jumlah Kamar Kosong								53	

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2023

Di dalam setiap unit rusunawa terdapat fasilitas pribadi yang sangat dibutuhkan penghuni seperti kamar tidur, kamar mandi dan sebagainya dengan luasan disesuaikan dengan tipe yang ada. Sementara itu untuk fasilitas umum juga cukup tersedia yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan seluruh penghuni.

Tabel 4.6.
Fasilitas Pribadi

No.	Fasilitas Pribadi	Jumlah Per Unit	
		Tipe 24	Tipe 36
I	Fasilitas Pribadi		
1	Kamar Tidur	1	2
2	Kamar Mandi	1	1
3	Dapur	1	1
4	Ruang Cuci Baju	1	1
5	Ruang Jemur	1	1
6	Ruang Tamu	1	1
II	Fasilitas Lain		
1	Bed Single	-	1
2	Bed Susun	-	1
3	Meja Lipat	-	1
4	Lemari Pakaian	-	2
5	Meja Kursi	-	1 set
6	Sofa	-	1

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2023



Tabel 4.7.
Fasilitas Umum

No	Fasilitas Umum	Jumlah Per Blok		
		Blok A	Blok B	Blok C
1	Mushola	1	1	1
2	Taman	1	1	1
3	PAUD	1	1	-
4	Toilet Umum	5	5	2
5	Janitor	10	10	8
6	Gudang	1	1	4
7	Gedung Serbaguna	1	1	1
8	Kantor	1	1	1
9	Ruang Sampah	2	2	8
10	Rumah Genset/Pompa Air	1	1	1
11	Ground Water Tank	1	1	-
12	Pos Satpam	1	1	1
13	Ruang Panel Listrik	-	-	4

Sumber : Disperkim Kabupaten Pematang Tahun 2023

Dalam hal perjanjian Sewa Menyewa Rumah Susun Sederhana Sewa dilakukan antara Pihak Kesatu (UPT Pengelola Rusunawa) dengan Pihak Kedua, dan tidak mengenal adanya pihak lain dalam perjanjian ini maupun pengalihan sewa menyewa kepada pihak lain. Penyewa adalah penghuni/penyewa yang membayar biaya sewa dan telah mendapat persetujuan tertulis dan Pengelola Rusunawa untuk dapat menempati dan bertempat tinggal sementara untuk jangka waktu didalam perjanjian ini.

Besarnya tarif sewa Rusunawa ditentukan berdasarkan fasilitas yang disediakan dalam masing-masing blok. Tarif sewa Rusunawa di Blok C lebih mahal dikarena pada blok C ini didalam unitnya disediakan berbagai fasilitas seperti bed, meja kursi dan lain-lain. Struktur besarnya tarif Rumah Rusun Sederhana Sewa (Rusunawa) tidak termasuk biaya listrik, air, dan sampah sebagaimana tabel berikut :



Tabel 4.8.

Harga Sewa Rumah Susun

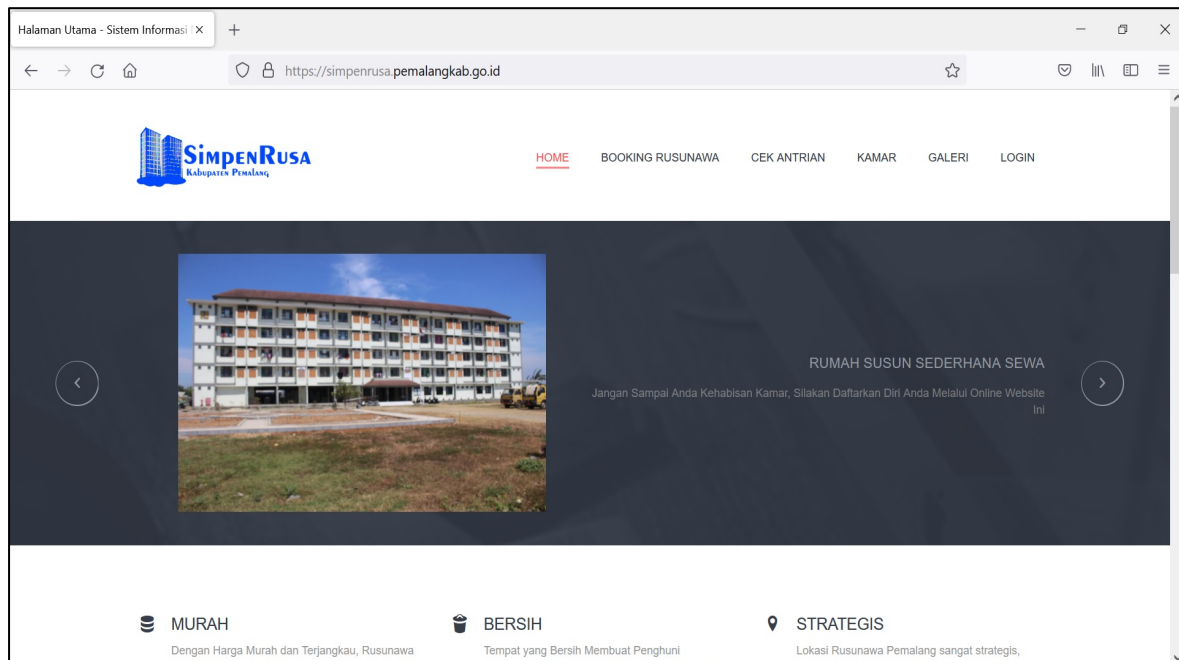
Lantai	Blok A dan B*	Blok C
Lantai 1	Rp 135.000/Bulan	Rp 250.000/Bulan
Lantai 2	Rp 120.000/Bulan	Rp 240.000/Bulan
Lantai 3	Rp 110.000/Bulan	Rp 230.000/Bulan
Lantai 4	Rp 100.000/Bulan	Rp 220.000/Bulan
Lantai 5	Rp 90.000/Bulan	

Sumber : *Perbup No 80 Tahun 2017

Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam menyewa Rusunawa, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang saat ini juga telah mengembangkan pendaftaran online melalui aplikasi Siperusa (Sistem Informasi Pendaftaran Rusunawa).

Gambar 4.4.

Tampilan Aplikasi Siperusa



Dalam aplikasi Siperusa terdapat beberapa menu untuk membantu masyarakat baik dalam mendapatkan informasi terkait dengan Rusunawa di Kabupaten Pemalang. Menu-menu tersebut antara lain :



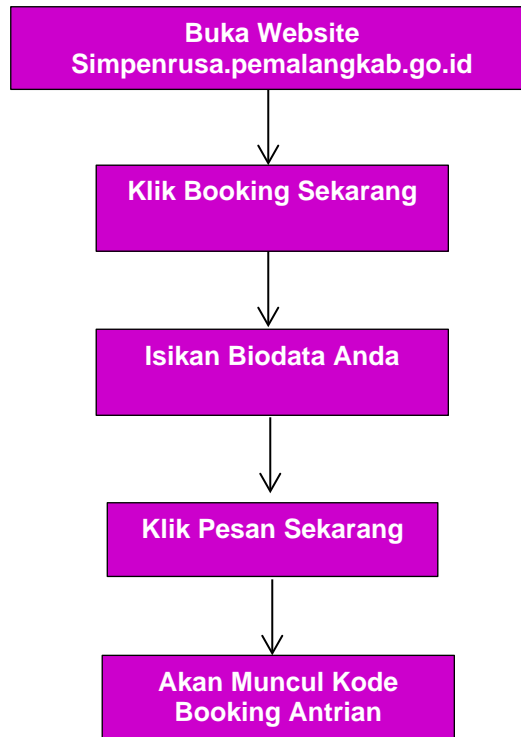
- a. Menu Home
Menu home merupakan menu yang menampilkan halaman depan aplikasi. Menu ini berisi motto yaitu “Hunian Bersih, Indah, Aman dan Nyaman Untuk Anda dan Keluarga” dan galeri Rusunawa.
- b. Menu Booking Rusunawa
Menu Booking Rusunawa merupakan menu bagi masyarakat untuk memesan unit dalam Rusunawa. Menu ini berisi form pendaftaran yang harus diisi calon penghuni Rusunawa.
- c. Menu Cek Antrian
Menu ini merupakan data dan informasi bagi calon penghuni yang telah membooking Rusunawa setelah terlebih dahulu memasukan kode booking.
- d. Menu Kamar
Menu kamar berisi data kamar setiap blok yang menunjukkan status kamar apakah sudah terisi atau masih kosong.
- e. Menu Galeri
Menu galeri berisi foto baik kondisi kamar maupun fasilitas umum yang terdapat dalam Rusunawa
- f. Menu login
Menu login digunakan bagi administrator aplikasi yang untuk menginput atau mengedit data dan informasi yang ada di Rusunawa.

Secara ringkas alur sistem pendaftaran Rumah Susun Sedehana Sewa secara online dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.5.

Alur Sistem Pendaftaran Rumah Susun Sederhana Sewa Secara Online



Untuk meningkatkan pelayanan Rusunawa, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang selama periode Bulan Januari 2023 sampai dengan Bulan Juni 2023 telah mengeluarkan anggaran sebesar Rp. 40 juta rupiah yang dipergunakan untuk memperbaiki 29 unit Rusunawa sebagai berikut :

Tabel 4.9

Kegiatan Perbaikan Unit Rusunawa

No	Unit yang Diperbaiki	Jumlah
1	Blok A	11
2	Blok B	10
3	Blok C	8
	Total	29

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang 2023



4.2.3. Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)

Alat Penerangan Jalan adalah lampu penerangan jalan yang berfungsi untuk memberi penerangan pada ruang lalu lintas. Di Kabupaten Pemalang terdapat 2 jenis LPJU yaitu dengan LPJU daya listrik dan LPJU tenaga surya. Total jumlah LPJU yang saat ini tercatat 11.850 titik lampu dengan 3.550 titik lampu tidak berfungsi.

Tabel 4.10.

Jenis Lampu Penerangan Jalan Umum

No	Jenis LPJU	Jumlah LPJU yang Berfungsi (Titik)	Jumlah LPJU yang Tidak Berfungsi (Titik)	Jumlah LPJU (Titik)
1	PJU Daya Listrik	8.050	3.450	11.500
2	PJU Tenaga Surya	250	100	350

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang 2023

Untuk meningkatkan pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang selama periode Bulan Januari 2023 sampai dengan Bulan Juni 2023 telah mengeluarkan anggaran sebesar Rp. 90 juta rupiah yang dipergunakan untuk perbaikan LPJU. Sementara itu dalam periode yang sama tidak dilakukan penambahan jumlah titik lampu.

4.2.4. Ruang Terbuka Hijau

UU Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang secara tegas telah mengamanatkan bahwa 30% dari wilayah perkotaan harus merupakan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dengan komposisi 20% merupakan RTH publik dan 10% merupakan RTH privat. Kondisi saat ini di Kabupaten Pemalang, pemenuhan target RTH tersebut belum dapat dicapai dimana RTH publik di Kabupaten Pemalang baru mencapai 1.873,78 ha atau 1,68%.



Tabel 4.11.
Ketersediaan RTH Publik

No	Kecamatan	Fungsi Kawasan		RTH Taman, Makam dan Hutan Kota Eksisting		RTH Sempadan SUTET		RTH Sempadan Sungai		RTH Sempadan Rel		RTH Sempadan Pantai		RTH Hutan	
		RTRW	SHP	SHP	Data Laporan Akhir	SHP	Data Laporan Akhir	SHP	Data Laporan Akhir	SHP	Data Laporan Akhir	SHP	Data Laporan Akhir	SHP	Data Laporan Akhir
1	Ampelgading	PPK	PKL	3,08	3,08	19,43	19,43	-	-	95,68	95,69	-	-	-	-
2	Bantarbolang	PPK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Belik	PKLP	PKLP	2,39	2,39	-	-	5,89	5,89	-	-	-	-	522,24	522,24
4	Bodeh	PPK	PKL	0,89	0,89	-	-	0,70	-	-	-	-	-	-	-
5	Comal	PKL	PKL	6,91	6,91	30,71	30,71	2,19	2,19	75,92	75,77	-	-	-	-
6	Moga	PKLP	PKLP	2,71	2,71	-	-	15,04	15,04	-	-	-	-	669,13	669,13
7	Pemalang	PKL	PKL	10,59	10,59	27,90	27,90	3,38	3,38	135,62	135,63	17,27	23,70	1,02	1,02
8	Petarukan	PPK	-	-	-	-	-	4,10	-	-	-	-	-	-	-
9	Taman	PPK	PKL	3,90	3,90	66,65	66,65	1,02	4,10	131,21	131,65	-	-	-	-
10	Ulujami	PPK	PKL	3,81	3,81	12,46	12,46	-	1,02	0,01	-	-	-	-	-
11	Pulosari	PPK	-	-	-	-	-	6,00	-	-	-	-	-	-	-
12	Randudongkal	PKLP	PKLP	2,13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Warungpring	PPK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Watukumpul	PPK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Jumlah			36,41	34,28	157,15	157,15	38,32	27,52	438,44	438,74	17,27	23,70	1.192,39	1.192,39

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2022



Selain RTH Publik, Kabupaten Pemalang juga memiliki RTH Taman. Berdasarkan Lampiran Keputusan Bupati Pemalang Nomor 1884/820/Tahun 2019 tentang Penanggung Jawab Pengelolaan dan Pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau dan Fasilitas Umum Sarana Olahraga di Kabupaten Pemalang, terdapat 7 RTH Taman yaitu :

- 1) Alun-alun Pemalang
- 2) Taman Kota sebelah barat Terminal Induk Pemalang (Tugu Ikan)
- 3) Taman Patih Sampun Pemalang
- 4) Taman Kota Comal (Eks Kantor Kawedanan Comal)
- 5) Tugu Gatot Subroto Belik
- 6) RTH Pulosari
- 7) RTH Randudongkal

Beberapa fasilitas yang telah disediakan Pemerintah Kabupaten Pemalang untuk ketujuh RTH tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12.

Fasilitas Yang Ada di Ruang Terbuka Hijau Kabupaten Pemalang

No	Fasilitas	Alun-Alun	Patih Sampun	RTH Comal	RTH Pulosari	Gatot Subroto Belik	RTH Moga	RTH Randudongkal	RTH Gumelem
1	Bangku Taman	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	-	-	Ada
2	Tempat Sampah	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
3	Lampu Taman	Ada	Ada	Ada	-	Ada	Ada	-	Ada
4	Pedestrian	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
5	Tempat Parkir	-	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
6	Arena Olahraga	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	-
7	Arena Serbaguna	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
8	Pagar Pembatas	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
9	Sentra PKL	Ada	Ada	Ada	-	Ada	Ada	Ada	Ada
10	Fas Bermain Anak	Ada	Ada	Ada	-	Ada	Ada	-	Ada
11	Toilet	-	Ada	Ada	Ada	-	-	-	Ada
12	Gazebo	-	Ada	Ada	-	-	-	-	Ada
13	Papan Informasi	-	Ada	-	-	-	-	-	Ada
14	Air Mancur	Ada	Ada	Ada	-	-	-	-	-
15	Pusat Informasi	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Jaringan Internet	-	Ada	Ada	Ada	-	Ada	Ada	-
17	Tempat Ibadah	Ada	-	-	Ada	-	Ada	-	Ada
18	Fasilitas Manula atau Orang Cacat	Ada	Ada	-	-	-	-	-	-
19	Biopori (Lubang Serapan Air)	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
20	Kran Air Minum	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2023



Untuk meningkatkan kualitas pelayanan RTH, selama periode Bulan Januari 2023 sampai dengan Bulan Juni 2023, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang telah menganggarkan pemeliharaan RTH sebesar Rp. 51.405.000.



5

ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang. Kepuasan masyarakat dicapai apabila masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

5.1. KINERJA DAN HARAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK

Indeks kepuasan masyarakat dan indeks harapan/kepentingan masyarakat akan pelayanan administrasi publik adalah penilaian berdasarkan (*Percepsi*) dan Harapan (*Expectacy*) masyarakat atas kualitas dan harapan/kepentingan pelayanan administrasi publik yang diberikan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang. Penilaian tersebut menyangkut unsur-unsur pelayanan yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur yang menjadi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik tersebut adalah (1) Kesesuaian Persyaratan, (2) Kemudahan Prosedur, (3) Kecepatan Waktu, (4) Kewajaran Biaya/Tarif, (5) Kesesuaian Produk Pelayanan, (6) Kompetensi/ Kemampuan Petugas, (7) Perilaku Petugas, (8) Kualitas Sarana dan Prasarana dan (9) Penanganan Pengaduan.



Hasil analisa kinerja pelayanan administrasi publik dan harapan pelayanan administrasi publik yang dirasakan dan diharapkan masyarakat dapat dijelaskan berikut ini.

5.1.1. Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan

Pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan adalah pemberian rekomendasi atas permohonan masyarakat terhadap gambar atau site plan rencana kaveling atau perumahan dengan segala unsur penunjangnya dalam skala batas-batas luas lahan tertentu.

Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan pada semester I Tahun 2023 diperoleh nilai **82,70** dengan mutu pelayanan termasuk kategori **B** atau dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester II Tahun 2022 yang sebesar 82,36 menunjukkan adanya peningkatan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat semakin puas atas kinerja pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan di Kabupaten Pemalang.

Hasil analisa data unsur-unsur yang menjadi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan dengan nilai rata-rata 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menilai penanganan pengaduan yang ada telah dikelola dengan baik dalam hal tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,00. Terhadap unsur ini masyarakat menilai bahwa sarana dan prasarana yang ada kurang baik dalam mendukung pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan.



Tabel 5.1.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023		
		Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	3,40	Sesuai	0,38	3,23	Sesuai	0,36
2	Kemudahan Prosedur	3,05	Kurang Mudah	0,34	3,36	Mudah	0,37
3	Kecepatan Waktu	3,15	Cepat	0,35	3,18	Cepat	0,35
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,80	Sangat Murah	0,42	3,77	Sangat Murah	0,42
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,15	Sesuai	0,35	3,23	Sesuai	0,36
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,00	Kurang Kompeten	0,33	3,09	Kompeten	0,34
7	Perilaku Petugas	3,10	Sopan dan Ramah	0,34	3,23	Sopan dan Ramah	0,36
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,15	Baik	0,35	3,00	Kurang Baik	0,33
9	Penanganan Pengaduan	3,85	Dikelola Dengan Baik	0,43	3,68	Dikelola Dengan Baik	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3,29			3,31
Indeks Kepuasan Masyarakat				82,36			82,70
Mutu Pelayanan				B			B
Kinerja Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan				Baik			Baik

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Baik
65,00 – 76,60 : Kurang Baik
76,61 – 88,30 : Baik
88,31 – 100,00 : Sangat Baik



Indeks Harapan/Kepentingan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan pada semester I tahun 2023 diperoleh nilai **84,85** dengan mutu harapan/kepentingan termasuk kategori **B** atau dikategorikan tinggi. Apabila dibandingkan dengan indeks harapan semester II tahun 2022 yang sebesar 83,47 menunjukkan penurunan. Meskipun demikian harapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan pada semester I Tahun 2023 ini masih dikategorikan tinggi

Harapan tertinggi masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan adalah pada unsur kewajaran biaya/tarif dengan skor rata-rata sebesar 3,59. Sementara itu harapan terendah masyarakat terdapat pada unsur perilaku petugas, unsur kualitas sarana dan prasarana dan unsur penanganan pengaduan dengan skor 3,23. Namun demikian harapan masyarakat terhadap unsur-unsur ini masih dikategorikan tinggi.



Tabel 5.2.

Indeks Harapan Masyarakat

Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	3,35	Tinggi	0,37	3,36	Tinggi	0,37
2	Kemudahan Prosedur	3,35	Tinggi	0,37	3,55	Sangat Tinggi	0,39
3	Kecepatan Waktu	3,45	Tinggi	0,38	3,55	Sangat Tinggi	0,39
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,35	Tinggi	0,37	3,59	Sangat Tinggi	0,40
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,30	Tinggi	0,37	3,32	Tinggi	0,37
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,25	Tinggi	0,36	3,50	Tinggi	0,39
7	Perilaku Petugas	3,45	Tinggi	0,38	3,23	Tinggi	0,36
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,15	Tinggi	0,35	3,23	Tinggi	0,36
9	Penanganan Pengaduan	3,40	Tinggi	0,38	3,23	Tinggi	0,36
Jumlah NRR IHM Tertimbang				3,34			3,39
Indeks Harapan Masyarakat				83,47			84,85
Mutu Harapan				B			B
Harapan Pelayanan Administrasi Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan				Tinggi			Tinggi

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Tinggi

65,00 – 76,60 : Kurang Tinggi

76,61 – 88,30 : Tinggi

88,31 – 100,00 : Sangat Tinggi



Dari kedua tabel di atas selanjutnya dapat dianalisa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan yang diperoleh nilai sebesar 97,58%. Dari 9 (sembilan) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur perilaku petugas memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 100%, dimana unsur ini telah sesuai antara kinerja dengan yang diharapkan masyarakat. Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur penanganan pengaduan dengan tingkat kesesuaian 114,08%, dimana unsur ini yang memiliki senjang (*gap*) terbesar antara kepuasan kinerja dengan harapannya. Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian maka kinerja dan harapan masyarakat akan pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan semakin sesuai.

Tabel 5.3.

**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling
Atau Perumahan**

No	Unsur	Nilai rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kesesuaian Persyaratan	3,23	3,36	95,95
2	Kemudahan Prosedur	3,36	3,55	94,87
3	Kecepatan Waktu	3,18	3,55	89,74
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,77	3,59	105,06
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,23	3,32	97,26
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,09	3,50	88,31
7	Perilaku Petugas	3,23	3,23	100,00
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	3,23	92,96
9	Penanganan Pengaduan	3,68	3,23	114,08
	Rata-rata Kinerja dan Harapan	3,31	3,39	97,58

Sumber : Analisa Data

Gambar 5.1.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling
Atau Perumahan

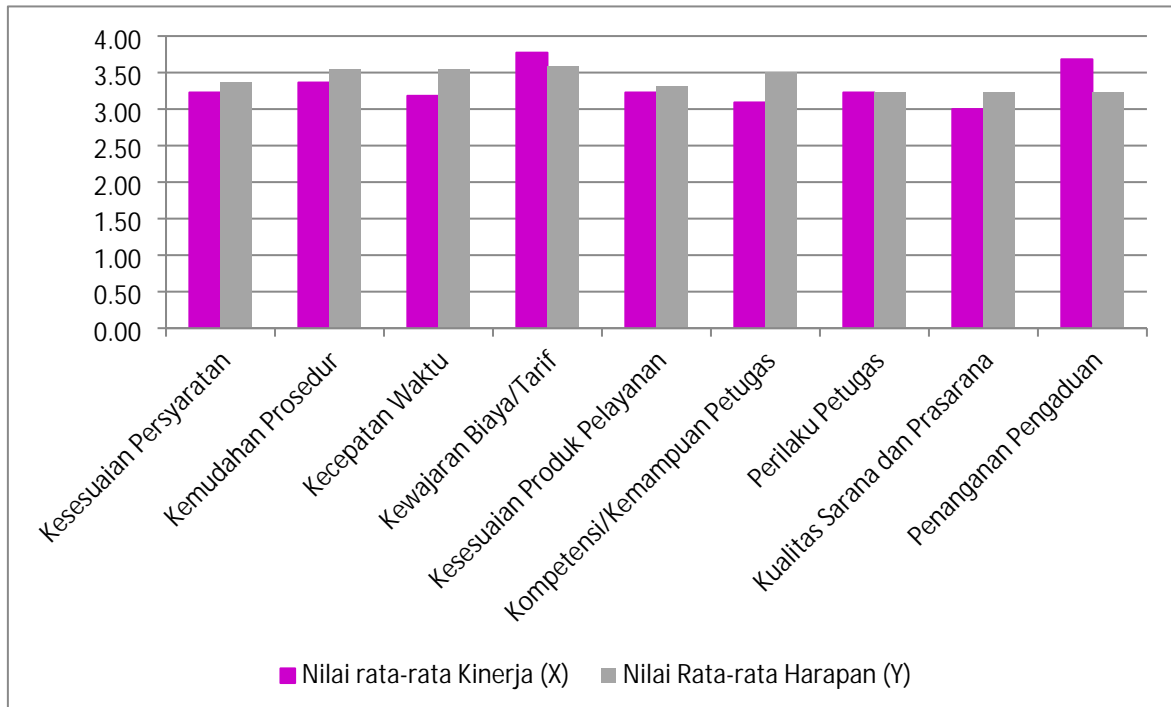


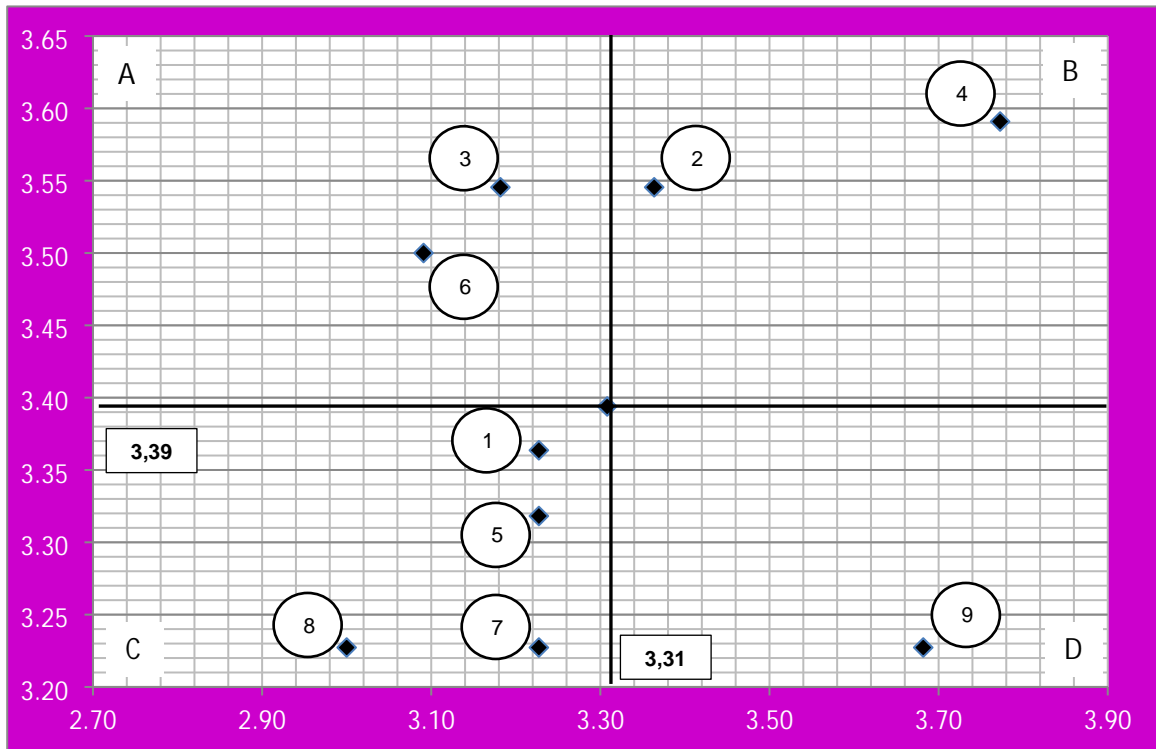
Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan yang merupakan prestasi sehingga perlu dipertahankan dan unsur-unsur yang kualitasnya tidak bagus, perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.



Gambar 5.2.

Diagram Kartesius

**Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling
Atau Perumahan**



Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan yang penanganannya perlu diprioritaskan karena harapan masyarakatnya sangat tinggi tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kecepatan Waktu Pelayanan (no 3)
- Kompetensi/Kemampuan Petugas (no 6)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan yang perlu dipertahankan. Pada umumnya unsur-unsur pelayanan yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai



dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kemudahan Prosedur (no 2)
- Kewajaran Biaya/Tarif (no 4)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan, yang harapan masyarakatnya kurang tinggi (dibawah rata-rata) dan kinerjanya juga kurang bagus.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kesesuaian Persyaratan (no 1)
- Kesesuaian Produk Pelayanan (no 5)
- Perilaku Petugas (no 7)
- Kualitas Sarana dan Prasarana (no 8)

Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Masyarakat menganggap unsur ini kurang penting pengaruhnya tetapi dalam pelaksanaannya sangat bagus.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Penanganan Pengaduan (no 9)

5.1.2. Pelayanan Administrasi Publik Rumah Susun Sederhana Sewa

Pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa merupakan pelayanan kepada masyarakat dalam prosesnya menyewa Rusunawa. Penilaian unsur-unsur yang menjadi kepuasan masyarakat juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur tersebut adalah (1) Kesesuaian Persyaratan, (2) Kemudahan Prosedur, (3)



Kecepatan Waktu, (4) Kewajaran Biaya/Tarif, (5) Kesesuaian Produk Pelayanan, (6) Kompetensi/ Kemampuan Petugas, (7) Perilaku Petugas, (8) Kualitas Sarana dan Prasarana dan (9) Penanganan Pengaduan.

Hasil analisa Indeks Kepuasan pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa pada semester I Tahun 2023 diperoleh nilai **80,56** dengan mutu pelayanan **B** dan dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II Tahun 2022, selama 6 bulan terakhir terjadi peningkatan kepuasan masyarakat dimana masyarakat semakin puas dengan pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang diselenggarakan oleh Dinas perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Hasil analisa juga menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,63 atau sarana pengaduan ini telah dikelola dengan baik. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah pada unsur kemudahan prosedur dan unsur kecepatan waktu pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,88 dan dikategorikan kurang mudah dan kurang cepat.



Tabel 5.4.
Indeks Kepuasan Masyarakat
Pelayanan Administrasi Publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	3,15	Sesuai	0,35	3,13	Sesuai	0,35
2	Kemudahan Prosedur	3,26	Mudah	0,36	2,88	Kurang Mudah	0,32
3	Kecepatan Waktu	3,05	Kurang Cepat	0,34	2,88	Kurang Cepat	0,32
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,63	Sangat Murah	0,40	3,25	Murah	0,36
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,31	Sesuai	0,37	3,25	Sesuai	0,36
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,10	Kompeten	0,34	3,25	Kompeten	0,36
7	Perilaku Petugas	3,06	Sopan dan Ramah	0,34	3,38	Sopan dan Ramah	0,38
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,71	Kurang Baik	0,30	3,38	Baik	0,38
9	Penanganan Pengaduan	3,70	Dikelola Dengan Baik	0,41	3,63	Dikelola Dengan Baik	0,40
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3,22			3,22
Indeks Kepuasan Masyarakat				80,41			80,56
Mutu Pelayanan				B			B
Kinerja Pelayanan Administrasi Rusunawa				Baik			Baik

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Baik
65,00 – 76,60 : Kurang Baik
76,61 – 88,30 : Baik
88,31 – 100,00 : Sangat Baik



Sedangkan hasil analisa data untuk Indeks Harapan pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa pada semester I Tahun 2023 diperoleh nilai 82,99 dengan mutu harapan/kepentingan termasuk kategori B. Apabila dibandingkan dengan harapan masyarakat pada semester I Tahun 2022 yang sebesar 83,76 menunjukkan adanya penurunan harapan masyarakat. Meskipun demikian pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman di semester I Tahun 2023 ini masih dikategorikan tinggi.

Dari hasil analisa data juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan tertinggi terdapat pada unsur perilaku petugas dengan nilai rata-rata 3,50 atau dikategorikan tinggi. Artinya masyarakat menaruh harapan yang lebih tinggi terhadap unsur perilaku petugas di bandingkan unsur-unsur lainnya. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata harapan terendah adalah pada unsur kesesuaian persyaratan sebesar 3,13, meskipun demikian unsur ini masih dikategorikan tinggi harapan masyarakatnya.



Tabel 5.5.
Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Administrasi Publik Rumah Susun Sederhana Sewa

No	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	3,46	Tinggi	0,38	3,13	Tinggi	0,35
2	Kemudahan Prosedur	3,46	Tinggi	0,38	3,38	Tinggi	0,38
3	Kecepatan Waktu	3,41	Tinggi	0,38	3,38	Tinggi	0,38
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,23	Tinggi	0,36	3,25	Tinggi	0,36
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,26	Tinggi	0,36	3,25	Tinggi	0,36
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,32	Tinggi	0,37	3,38	Tinggi	0,38
7	Perilaku Petugas	3,55	Sangat Tinggi	0,39	3,50	Tinggi	0,39
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,10	Tinggi	0,34	3,38	Tinggi	0,38
9	Penanganan Pengaduan	3,36	Tinggi	0,37	3,25	Tinggi	0,36
Jumlah NRR IHM Tertimbang				3,35			3,32
Indeks Harapan Masyarakat				83,76			82,99
Mutu Harapan				B			B
Harapan Pelayanan Administrasi Rusunawa				Tinggi			Tinggi

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Tinggi
65,00 – 76,60 : Kurang Tinggi
76,61 – 88,30 : Tinggi
88,31 – 100,00 : Sangat Tinggi



Hasil analisa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan terhadap pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan adalah sebesar 96,33%. Dari 9 (sembilan) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur kewajaran biaya/tarif dan unsur kesesuaian produk pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 100%. Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur kemudahan prosedur dan unsur kecepatan waktu pelayanan dengan tingkat kesesuaian 85,19%, dimana unsur ini yang memiliki senjang (*gap*) terbesar antara kepuasan kinerja dengan harapannya. Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian maka kinerja dan harapan masyarakat akan pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa semakin sesuai.

Tabel 5.6.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Administrasi Rumah Susun Sederhana Sewa

No	Unsur	Nilai rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kesesuaian Persyaratan	3,13	3,13	100,00
2	Kemudahan Prosedur	2,88	3,38	85,19
3	Kecepatan Waktu	2,88	3,38	85,19
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,25	3,25	100,00
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,25	3,25	100,00
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,25	3,38	96,30
7	Perilaku Petugas	3,38	3,50	96,43
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,38	3,38	100,00
9	Penanganan Pengaduan	3,63	3,25	103,85
	Rata-rata Kinerja dan Harapan	3,22	3,32	96,33

Sumber : Analisa Data



Gambar 5.3.

**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Administrasi Publik Rumah Susun Sederhana Sewa**

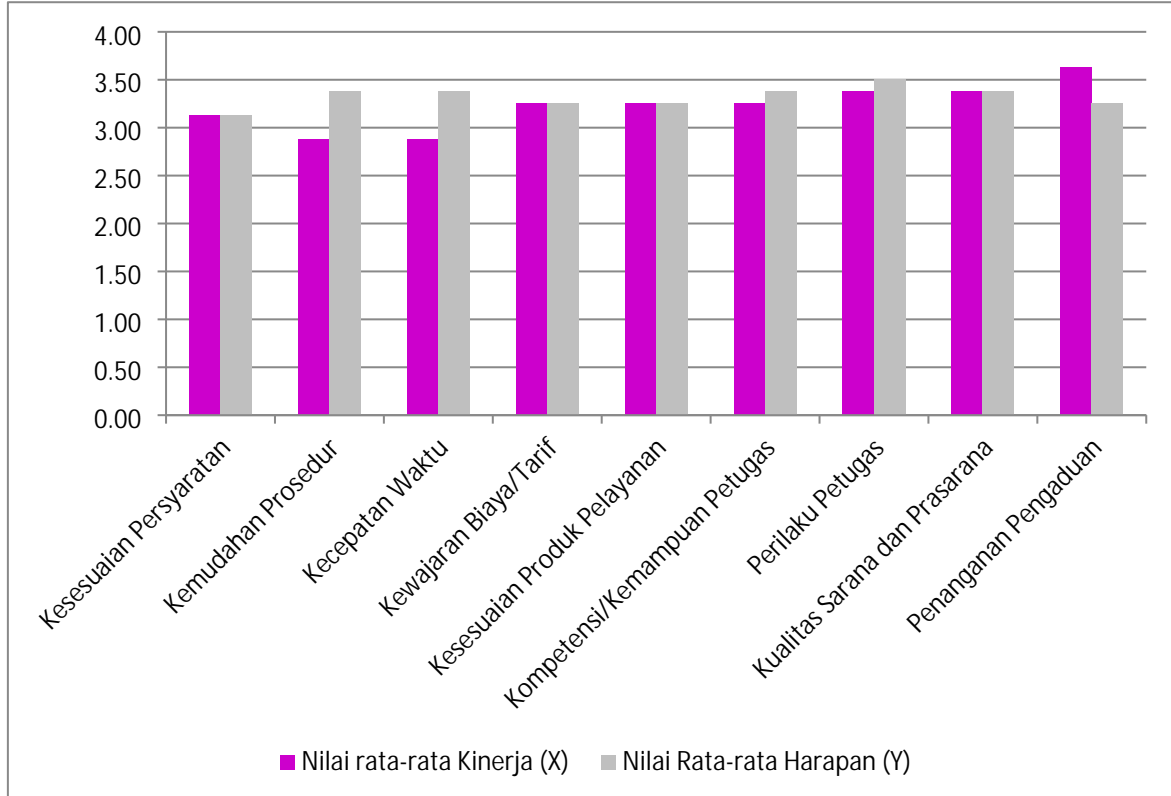
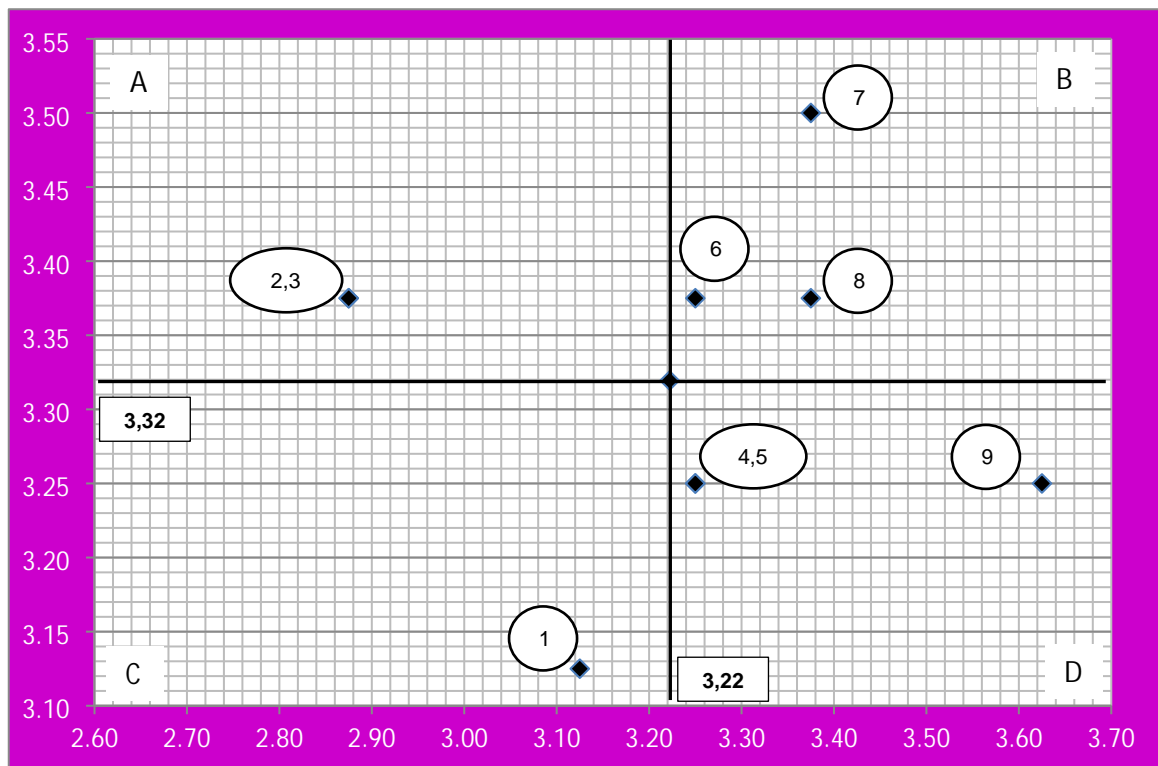


Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang merupakan prestasi sehingga perlu dipertahankan dan unsur-unsur yang kualitasnya tidak bagus, perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.



Gambar 5.4.
Diagram Kartesius
Pelayanan Administrasi Publik Rumah Susun Sederhana Sewa



Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang penanganannya perlu diprioritaskan karena harapan masyarakatnya sangat tinggi, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kemudahan Prosedur (no 2)
- Kecepatan Waktu Pelayanan (no 3)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang perlu dipertahankan. Pada umumnya unsur-unsur pelayanan yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.



Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kompetensi/Kemampuan Petugas (no 6)
- Perilaku Petugas (no 7)
- Kualitas Sarana dan Prasarana (no 8)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa, yang dianggap harapan masyarakatnya kurang tinggi dan kinerjanya juga kurang bagus.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kesesuaian Persyaratan (no 1)

Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Harapan masyarakat kurang tinggi tetapi dalam pelaksanaannya sangat bagus.

Unsur pelaksanaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kewajaran Biaya/Tarif (no 4)
- Kesesuaian Produk Pelayanan (no 5)
- Penanganan Pengaduan (no 9)

5.2. KINERJA DAN HARAPAN PELAYANAN BARANG PUBLIK

Indeks kepuasan masyarakat dan indeks harapan/kepentingan masyarakat akan pelayanan barang publik adalah penilaian berdasarkan (*Percepsi*) dan Harapan (*Expectacy*) masyarakat atas kualitas dan harapan/kepentingan pelayanan barang publik yang diberikan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang. Penilaian tersebut menyangkut unsur-unsur pelayanan yang merupakan faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan barang publik berdasarkan pendekatan efektivitas pembangunan serta mengacu pada Standar Pelayanan Minimal untuk pelayanan barang publik bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan dan bidang perhubungan.



Selanjutnya unsur-unsur pelayanan barang tersebut dianalisa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil analisa kinerja pelayanan barang dan harapan pelayanan barang yang dirasakan dan diharapkan masyarakat dapat dijelaskan berikut ini.

5.2.1. Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa

Pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa merupakan pelayanan kepada masyarakat terhadap obyek fisik Rusunawa baik fasilitas maupun sarana dan prasarana yang ada. Unsur-unsur penilaian kualitas dan harapan masyarakat akan pelayanan barang Rusunawa tersebut adalah (1) Kualitas Bangunan, (2) Ketersediaan dan Kualitas Jalan Lingkungan, (3) Ketersediaan dan Kualitas Sanitasi, (4) Ketersediaan dan Kualitas Drainase, (5) Ketersediaan dan Kualitas Sarana Persampahan, (6) Ketersediaan dan Kualitas Air Minum, (7) Ketersediaan dan Kualitas Jaringan Listrik dan, (8) Lokasi.

Hasil analisa Indeks Kepuasan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa pada semester I Tahun 2023 diperoleh nilai **70,73** dengan mutu pelayanan termasuk kategori **C**. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa termasuk dalam kondisi yang **Kurang Baik**. Apabila dibandingkan dengan indeks kinerja pada semester II Tahun 2022 yang sebesar 71,12 terjadi penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang diselenggarakan Disperkim Kabupaten Pemalang.

Hasil analisa data unsur-unsur yang menjadi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur lokasi yang strategis dengan nilai rata-rata 3,48. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menilai lokasi Rusunawa adalah strategis sehingga memudahkan masyarakat dalam menjangkau fasilitas perkotaan seperti pasar, sekolah, rumah sakit dan sebagainya. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur ketersediaan dan kualitas air minum dengan nilai rata-rata sebesar 2,35. Terhadap unsur ini masyarakat menilai bahwa air minum yang ada dianggap tidak tersedia dan tidak berkualitas.



Tabel 5.7.

Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Kualitas Bangunan	2,66	Kurang Berkualitas	0,33	2,50	Tidak Berkualitas	0,31
2	Ketersediaan dan Kualitas Jalan Lingkungan	2,88	Kurang Tersedia dan Kurang berkualitas	0,36	2,90	Kurang Tersedia dan Kurang berkualitas	0,36
3	Ketersediaan dan kualitas Sanitasi	2,74	Kurang Tersedia dan Kurang berkualitas	0,34	2,76	Kurang Tersedia dan Kurang berkualitas	0,35
4	Ketersediaan dan Kualitas Drainase	2,80	Kurang Tersedia dan Kurang berkualitas	0,35	2,83	Kurang Tersedia dan Kurang berkualitas	0,35
5	Ketersediaan dan Kualitas Sarana Persampahan	2,90	Kurang Tersedia dan Kurang berkualitas	0,36	2,79	Kurang Tersedia dan Kurang berkualitas	0,35
6	Ketersediaan dan Kualitas Air Minum	2,40	Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas	0,30	2,35	Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas	0,29
7	Ketersediaan dan Kualitas Jaringan Listrik	2,95	Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas	0,37	3,02	Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas	0,38
8	Lokasi	3,43	Strategis	0,43	3,48	Strategis	0,43
Jumlah NRR IKM Tertimbang				2,84			2,83
Indeks Kepuasan Masyarakat				71,12			70,73
Mutu Pelayanan				C			C
Kinerja Pelayanan Barang Rusunawa				Kurang Baik			Kurang Baik

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Baik
65,00 – 76,60 : Kurang Baik
76,61 – 88,30 : Baik
88,31 – 100,00 : Sangat Baik



Sementara itu, Indeks Harapan/Kepentingan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa pada semester I Tahun 2023 diperoleh nilai **85,82** dengan mutu harapan/kepentingan termasuk kategori **B**. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan/kepentingan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa di Kabupaten Pemalang termasuk dikategorikan **Tinggi**. Apabila dibandingkan dengan indeks harapan yang diperoleh pada semester II Tahun 2022 yang sebesar 87,78 menunjukkan terjadinya penurunan, atau masyarakat menaruh harapan yang semakin rendah terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang. Namun demikian harapan ini masih dikategorikan tinggi.

Harapan tertinggi masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa adalah pada unsur ketersediaan dan kualitas air minum dengan skor rata-rata sebesar 3,57. Masyarakat menilai bahwa unsur ini sangat penting. Sementara itu harapan terendah masyarakat terdapat pada unsur ketersediaan dan kualitas jalan lingkungan dengan skor 3,32. Namun demikian harapan masyarakat terhadap unsur ini masih dikategorikan tinggi.



Tabel 5.8.

Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa

No	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Kualitas Bangunan	3,61	Sangat Tinggi	0,45	3,47	Tinggi	0,43
2	Ketersediaan dan Kualitas Jalan Lingkungan	3,58	Sangat Tinggi	0,45	3,32	Tinggi	0,42
3	Ketersediaan dan kualitas Sanitasi	3,47	Tinggi	0,43	3,37	Tinggi	0,42
4	Ketersediaan dan Kualitas Drainase	3,21	Tinggi	0,40	3,38	Tinggi	0,42
5	Ketersediaan dan Kualitas Sarana Persampahan	3,44	Tinggi	0,43	3,43	Tinggi	0,43
6	Ketersediaan dan Kualitas Air Minum	3,45	Tinggi	0,43	3,57	Sangat Tinggi	0,45
7	Ketersediaan dan Kualitas Jaringan Listrik	3,62	Sangat Tinggi	0,45	3,45	Tinggi	0,43
8	Lokasi	3,71	Sangat Tinggi	0,46	3,48	Tinggi	0,43
Jumlah NRR IKM dan IHM Tertimbang				3,51			3,43
Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Harapan Masyarakat				87,78			85,82
Mutu Pelayanan dan Mutu Harapan				B			B
Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Rusunawa				Tinggi			Tinggi

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Tinggi
65,00 – 76,60 : Kurang Tinggi
76,61 – 88,30 : Tinggi
88,31 – 100,00 : Sangat Tinggi



Kedua tabel di atas apabila disandingkan menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa adalah sebesar 80,86%. Dari 8 (delapan) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur ketersediaan dan kualitas jaringan listrik yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 87,63%, dimana unsur ini adalah unsur yang paling mendekati tingkat kesesuaian 100%. Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur ketersediaan dan kualitas air minum dengan tingkat kesesuaian 65,77%, dimana unsur ini yang memiliki senjang (*gap*) terbesar antara kepuasan kinerja dengan harapannya. Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian maka kinerja dan harapan masyarakat akan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa semakin sesuai.

Tabel 5.9.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa

No	Unsur	Nilai Rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kualitas bangunan	2,50	3,47	72,03
2	Ketersediaan dan kualitas jalan lingkungan	2,90	3,32	87,39
3	Ketersediaan dan kualitas sanitasi	2,76	3,37	82,10
4	Ketersediaan dan kualitas drainase	2,83	3,38	83,88
5	Ketersediaan dan kualitas sarana persampahan	2,79	3,43	81,16
6	Ketersediaan dan kualitas air minum	2,35	3,57	65,77
7	Ketersediaan dan kualitas jaringan listrik	3,02	3,45	87,63
8	Lokasi	2,86	3,48	86,89
	Rata-rata Kinerja dan Harapan	2,75	3,43	80,86

Sumber : Analisa Data



Gambar 5.5.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa

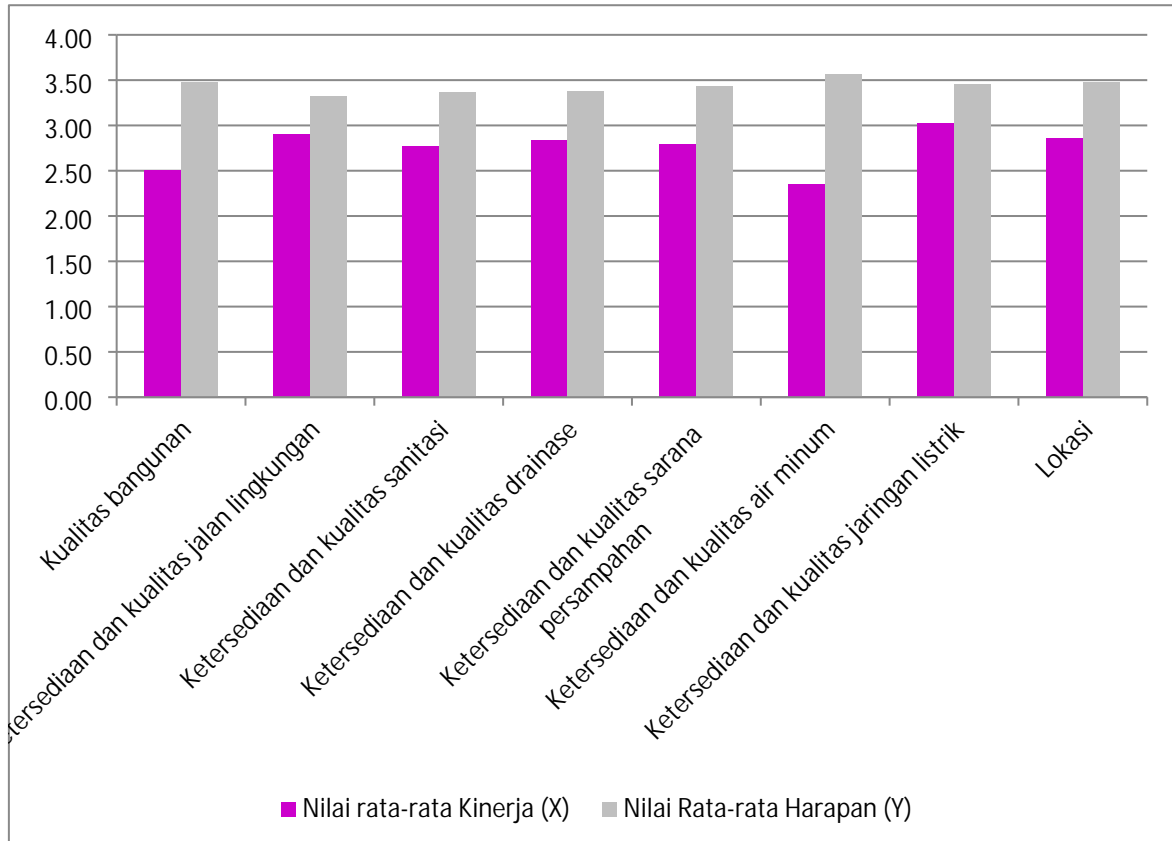


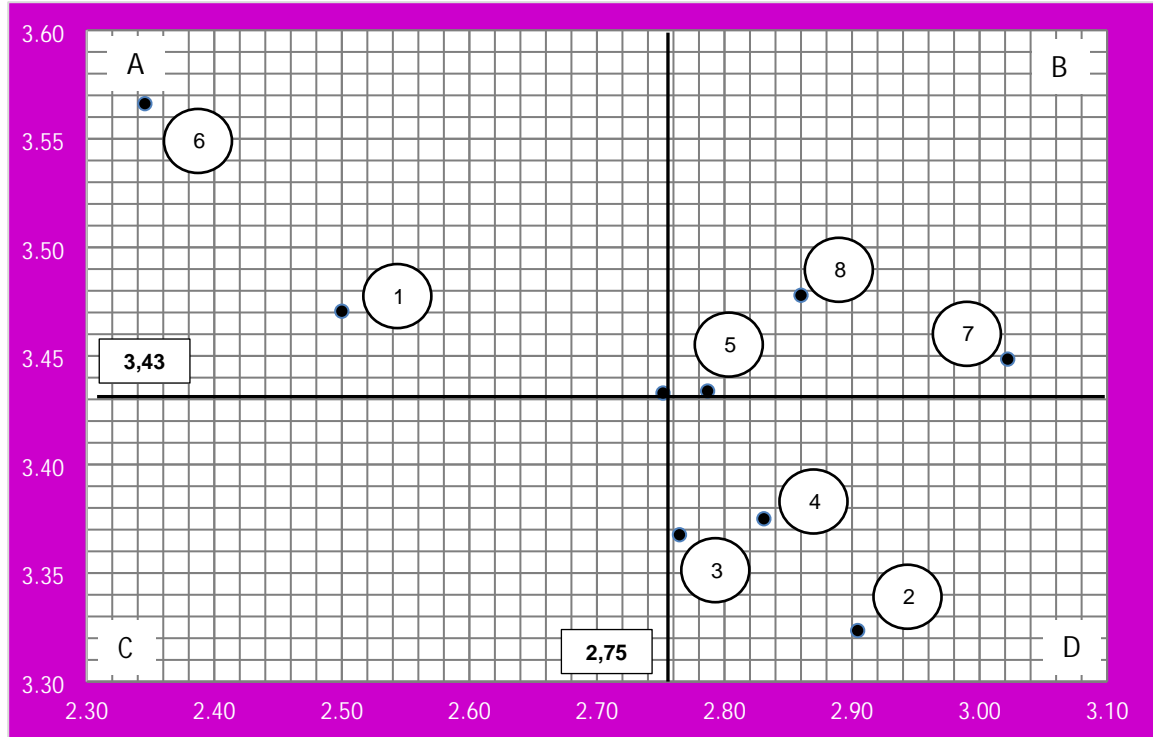
Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang merupakan prestasi sehingga perlu dipertahankan dan unsur-unsur yang kualitasnya tidak bagus, perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.



Gambar 5.6.

Diagram Kartesius

Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa



Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang penanganannya perlu diprioritaskan karena dinilai sangat diharapkan masyarakat, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kualitas Bangunan (no 1)
- Ketersediaan dan Kualitas Air Minum (no 6)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang perlu dipertahankan. Pada umumnya unsur-unsur pelayanan yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :



- Ketersediaan dan Kualitas Persampahan (no 5)
- Ketersediaan dan Kualitas Jaringan Listrik (no 7)
- Lokasi (no 8)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang kurang diharapkan masyarakat dan kinerjanya juga kurang bagus.

Tidak ada unsur pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini.

Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Masyarakat menganggap unsur ini kurang penting pengaruhnya tetapi dalam pelaksanaannya sangat bagus.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Ketersediaan dan Kualitas Jalan Lingkungan (no 2)
- Ketersediaan dan Kualitas Sanitasi (no 3)
- Ketersediaan dan Kualitas Drainase (no 4)

5.2.2. Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau

Secara umum, ruang terbuka hijau atau RTH adalah area yang memanjang, jalur, dan atau area yang mengelompok dengan sifat yang terbuka dan ditanami dengan tumbuhan, baik tumbuhan yang tumbuh secara buatan (sengaja ditanami) maupun yang tumbuh secara alami. Ruang Terbuka Hijau yang dinilai persepsi masyarakatnya adalah Ruang Terbuka Hijau yang merupakan taman kota yang tersebar di IKK Pemalang, IKK Comal, IKK Moga dan IKK Belik.

Unsur-unsur penilaian kualitas dan harapan masyarakat akan pelayanan barang Ruang Terbuka Hijau tersebut adalah (1) Ketersediaan Fisik, (2) Kualitas Fisik, (3) Tingkat Pemanfaatan dan (4) Kontribusi terhadap fungsi ekologi, sosial dan keindahan kota.



Hasil analisa Indeks Kepuasan pelayanan barang Ruang Terbuka Hijau pada semester I Tahun 2023 diperoleh nilai **83,38** dengan mutu pelayanan termasuk kategori **B**. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau termasuk dalam kondisi yang **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pelayanan pada semester II Tahun 2022 yang sebesar 82,06 menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang diselenggarakan oleh Dinas perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Hasil analisa juga menunjukkan bahwa unsur tingkat pemanfaatan memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,49. Hal ini menunjukkan bahwa Ruang Terbuka Hijau telah dimanfaatkan untuk olahraga, pameran, pertunjukan seni dan sebagainya. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah pada unsur kualitas fisik dengan nilai rata-rata sebesar 3,03. Masyarakat menilai kualitas fisik baik jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya dianggap tidak berkualitas.



Tabel 5.10.
Indeks Kepuasan Masyarakat
Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	3,27	Tersedia	0,82	3,35	Tersedia	0,84
2	Kualitas Fisik	3,07	Berkualitas	0,77	3,03	Kurang Berkualitas	0,76
3	Tingkat Pemanfaatan	3,38	Dimanfaatkan	0,85	3,49	Dimanfaatkan	0,87
4	Kontribusi Terhadap Fungsi Ekologi, Sosial dan Keindahan Kota	3,41	Berkontribusi	0,85	3,47	Berkontribusi	0,87
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3,28		3,34	
Indeks Kepuasan Masyarakat				82,06		83,38	
Mutu Pelayanan				B		B	
Kinerja Pelayanan Barang Ruang Terbuka Hijau				Baik		Baik	

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Baik
65,00 – 76,60 : Kurang Baik
76,61 – 88,30 : Baik
88,31 – 100,00 : Sangat Baik



Sedangkan hasil analisa data untuk Indeks Harapan pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau diperoleh nilai **82,50** dengan mutu harapan/kepentingan termasuk kategori **B**. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan/kepentingan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman termasuk dalam kategori **Tinggi**.

Dari hasil analisa data juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan fisik dengan nilai rata-rata 3,39 atau dikategorikan tinggi. Artinya masyarakat menaruh harapan yang lebih tinggi terhadap unsur ketersediaan fisik dibandingkan unsur-unsur lainnya. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata harapan terendah adalah pada unsur tingkat pemanfaatan yaitu sebesar 3,21. Meskipun demikian unsur ini masih dikategorikan tinggi atau masyarakat menilai pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau seperti untuk olahraga, pameran, pertunjukan seni dan sebagainya adalah penting.



Tabel 5.11.
Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau

No	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	3,29	Tinggi	0,82	3,39	Tinggi	0,85
2	Kualitas Fisik	3,45	Tinggi	0,86	3,29	Tinggi	0,82
3	Tingkat Pemanfaatan	3,33	Tinggi	0,83	3,21	Tinggi	0,80
4	Kontribusi Terhadap Fungsi Ekologi, Sosial dan Keindahan Kota	3,28	Tinggi	0,82	3,31	Tinggi	0,83
Jumlah NRR IHM Tertimbang				3,34			3,30
Indeks Harapan Masyarakat				83,44			82,50
Mutu Harapan				B			B
Harapan Pelayanan Barang Ruang Terbuka Hijau				Tinggi			Tinggi

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Tinggi

65,00 – 76,60 : Kurang Tinggi

76,61 – 88,30 : Tinggi

88,31 – 100,00 : Sangat Tinggi



Hasil analisa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan terhadap pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan adalah sebesar 101,12%. Dari 4 (empat) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur ketersediaan fisik memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 98,82%, dimana unsur ini adalah unsur yang paling mendekati tingkat kesesuaian 100%. Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur tingkat pemanfaatan dengan tingkat kesesuaian 108,72%, dimana unsur ini yang memiliki senjang (*gap*) terbesar antara kepuasan kinerja dengan harapannya. Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian maka kinerja dan harapan masyarakat akan pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau semakin sesuai.

Tabel 5.12.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau

No	Unsur	Nilai rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Ketersediaan Fisik	3,35	3,39	98,82
2	Kualitas Fisik	3,03	3,29	92,10
3	Tingkat Pemanfaatan	3,49	3,21	108,72
4	Kontribusi terhadap fungsi ekologi, sosial dan keindahan kota	3,47	3,31	104,83
	Rata-rata Kinerja dan Harapan	3,34	3,30	101,12

Sumber : Analisa Data



Gambar 5.7.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau

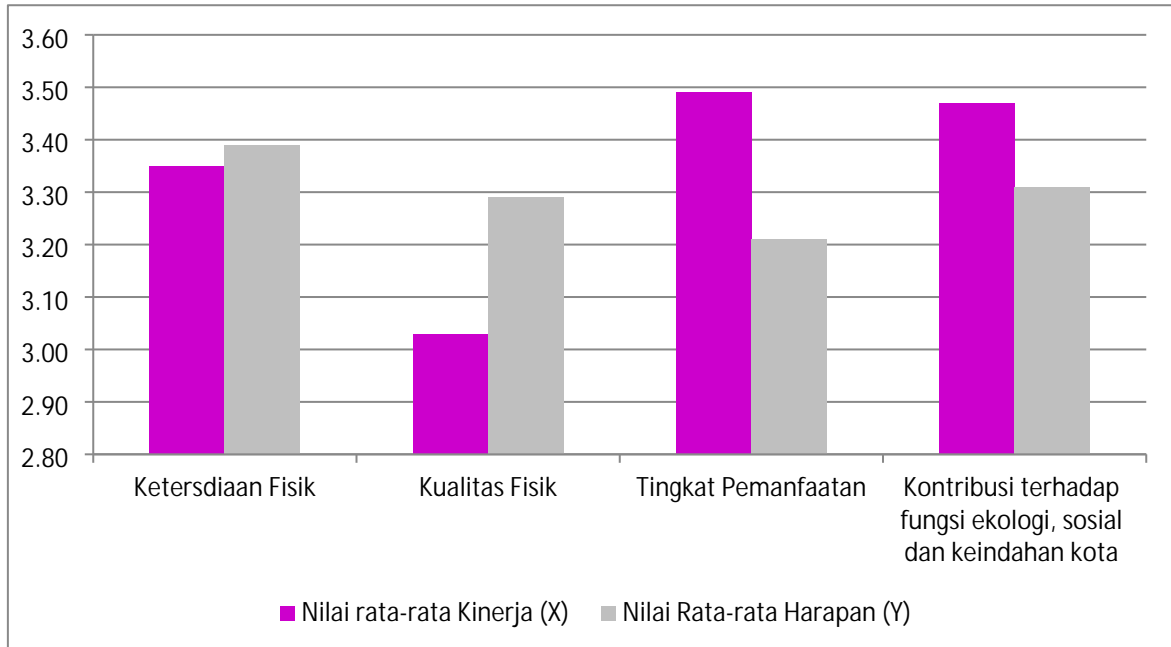
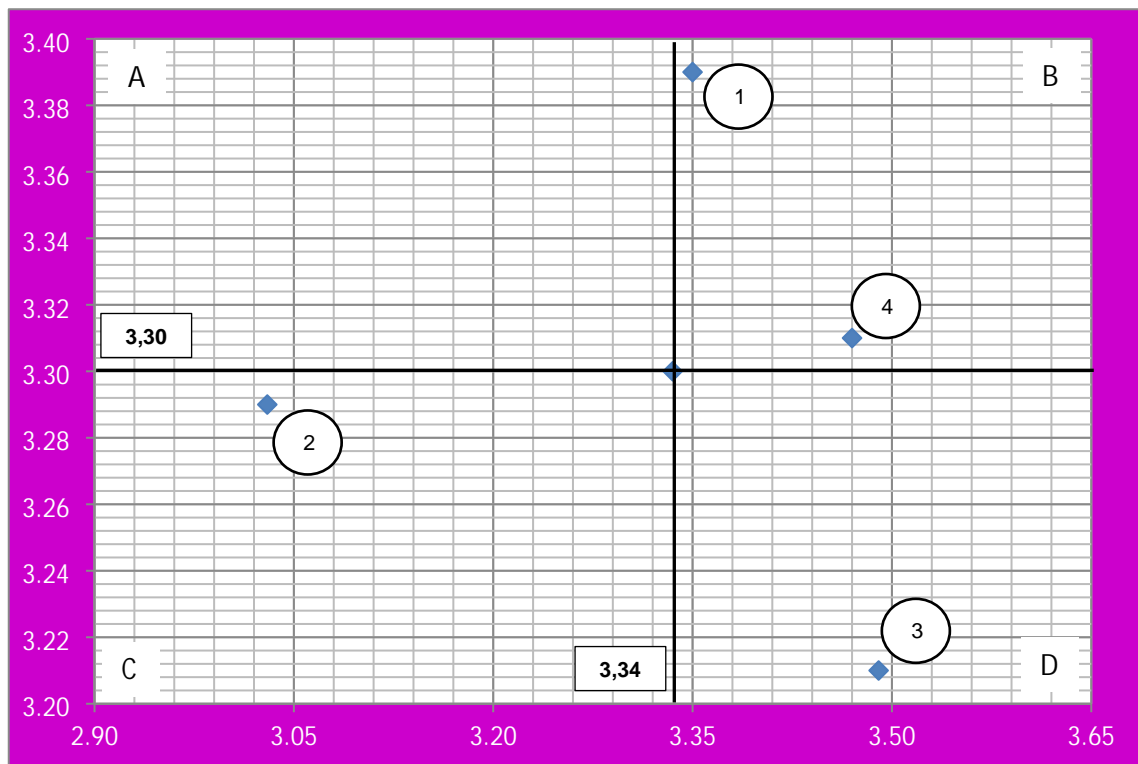


Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang merupakan prestasi sehingga perlu dipertahankan dan unsur-unsur yang kualitasnya tidak bagus, perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.



Gambar 5.8.
Diagram Kartesius
Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau



Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang penanganannya perlu diprioritaskan karena dinilai harapannya sangat tinggi, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.

Tidak ada unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang perlu dipertahankan. Pada umumnya unsur-unsur pelayanan yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Ketersediaan Fisik (no 1)
- Kontribusi Terhadap Fungsi Ekologi, Sosial dan Keindahan Kota (no 4)



Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan kinerjanya juga kurang bagus.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kualitas Fisik (no 2)

Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Masyarakat menganggap unsur ini kurang penting pengaruhnya tetapi dalam pelaksanaannya sangat bagus.

Unsur pelaksanaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Tingkat Pemanfaatan (no 3)

5.2.3. Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum

Lampu Penerangan Jalan Umum adalah lampu penerangan jalan yang berfungsi untuk memberi penerangan pada ruang lalu lintas. Unsur-unsur penilaian kualitas dan harapan masyarakat akan pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum adalah (1) Ketersediaan Fisik, (2) Kualitas Fisik, (3) Tingkat Pemanfaatan dan (4) Kontribusi terhadap keamanan, kenyamanan dan keindahan.

Hasil analisa Indeks Kepuasan pelayanan barang Lampu Penerangan Jalan Umum pada semester I Tahun 2023 diperoleh nilai **79,88** dengan mutu pelayanan termasuk kategori **B**, atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum termasuk dalam kondisi yang **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II tahun 2022 menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum yang diselenggarakan oleh Dinas perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Hasil analisa juga menunjukkan bahwa unsur kontribusi terhadap keamanan, kenyamanan dan keindahan memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,57. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah pada unsur kualitas fisik dengan nilai rata-rata sebesar 2,77. Masyarakat menilai ketersediaan fisik Lampu Penerangan Jalan Umum dianggap kurang berkualitas.



Tabel 5.13.
Indeks Kepuasan Masyarakat
Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	2,92	Kurang Tersedia	0,73	2,92	Kurang Tersedia	0,73
2	Kualitas Fisik	2,76	Kurang Berkualitas	0,69	2,77	Kurang Berkualitas	0,69
3	Tingkat Pemanfaatan	3,46	Dimanfaatkan	0,87	3,52	Dimanfaatkan	0,88
4	Kontribusi Terhadap Keamanan, Kenyamanan dan Keindahan	3,55	Berkontribusi	0,89	3,57	Sangat Berkontribusi	0,89
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3,17		3,20	
Indeks Kepuasan Masyarakat				79,31		79,88	
Mutu Pelayanan				B		B	
Kinerja Pelayanan Barang Lampu Penerangan Jalan Umum				Baik		Baik	

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Baik
65,00 – 76,60 : Kurang Baik
76,61 – 88,30 : Baik
88,31 – 100,00 : Sangat Baik



Sedangkan hasil analisa data untuk Indeks Harapan pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum diperoleh nilai **81,31** dengan mutu harapan/kepentingan termasuk kategori **B**. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan/kepentingan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dikategorikan **Tinggi**. Apabila dibandingkan dengan indeks harapan masyarakat pada semester II Tahun 2022 terjadi penurunan, atau masyarakat semakin kurang harapannya terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum, meskipun masing dikategorikan tinggi.

Hasil analisa data juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan tertinggi terdapat pada unsur kontribusi terhadap kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jalan dengan nilai rata-rata 3,32 atau dikategorikan sangat tinggi. Artinya masyarakat menaruh harapan yang lebih tinggi terhadap unsur ini dibandingkan unsur-unsur lainnya. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata harapan terendah adalah pada unsur kualitas fisik yaitu sebesar 3,17 meskipun unsur ini masih dikategorikan tinggi.



Tabel 5.14.
Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum

No	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan Masyarakat Semester II Th 2022			Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2023		
		Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	3,57	Sangat Tinggi	0,89	3,26	Tinggi	0,82
2	Kualitas Fisik	3,41	Tinggi	0,85	3,17	Tinggi	0,79
3	Tingkat Pemanfaatan	3,33	Tinggi	0,83	3,26	Tinggi	0,82
4	Kontribusi Terhadap Keamanan, Kenyamanan dan Keindahan	3,50	Tinggi	0,88	3,32	Tinggi	0,83
Jumlah NRR IHM Tertimbang				3,45			3,25
Indeks Harapan Masyarakat				86,31			81,31
Mutu Harapan				B			B
Kinerja Pelayanan Barang Lampu Penerangan Jalan Umum				Tinggi			Tinggi

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Tinggi

65,00 – 76,60 : Kurang Tinggi

76,61 – 88,30 : Tinggi

88,31 – 100,00 : Sangat Tinggi



Hasil analisa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan adalah sebesar 98,11%. Dari 4 (empat) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur tingkat pemanfaatan memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 107,98%, dimana unsur ini adalah unsur yang paling mendekati tingkat kesesuaian 100%. Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur kualitas fisik dengan tingkat kesesuaian 87,38%, dimana unsur ini yang memiliki senjang (*gap*) terbesar antara kepuasan kinerja dengan harapannya. Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian maka kinerja dan harapan masyarakat akan pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum semakin sesuai.

Tabel 5.15.

**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum**

No	Unsur	Nilai rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Ketersediaan Fisik	2,92	3,26	89,57
2	Kualitas Fisik	2,77	3,17	87,38
3	Tingkat Pemanfaatan	3,52	3,26	107,98
4	Kontribusi terhadap keamanan, keselamatan, kenyamanan dan keindahan	3,57	3,32	107,53
	Rata-rata Kinerja dan Harapan	3,20	3,25	98,11

Sumber : Analisa Data



Gambar 5.9.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum

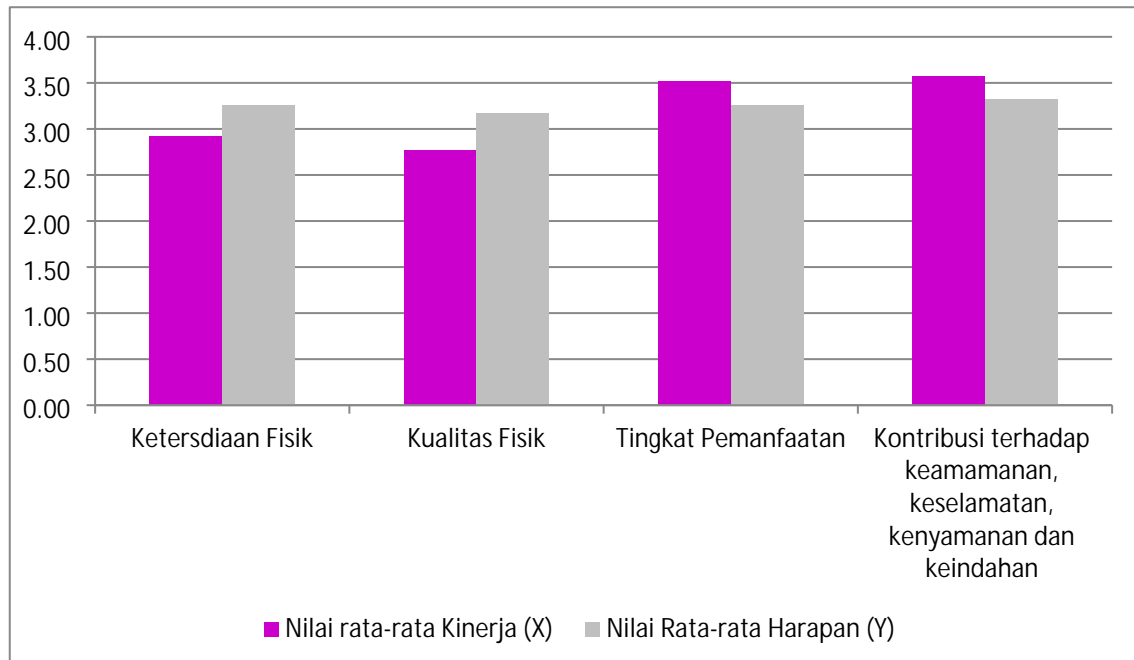


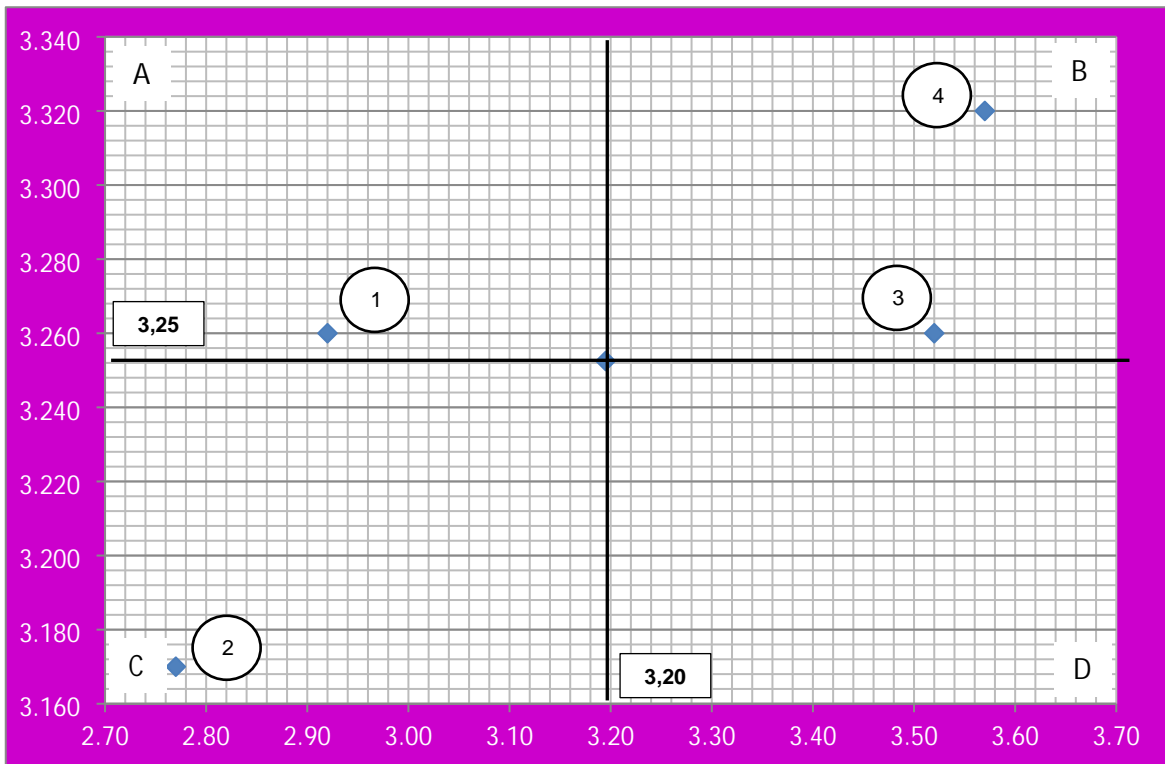
Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum yang merupakan prestasi sehingga perlu dipertahankan dan unsur-unsur yang kualitasnya tidak bagus, perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.



Gambar 5.10.

Diagram Kartesius

Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum



Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum yang penanganannya perlu diprioritaskan karena dinilai harapannya sangat tinggi, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Ketersediaan Fisik (no 1)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum yang perlu dipertahankan. Pada umumnya unsur-unsur pelayanan yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Tingkat Pemanfaatan (no 3)



- Kontribusi Terhadap Keamanan, Kenyamanan dan Keindahan (no 4)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum yang dianggap kurang tinggi oleh masyarakat dan kinerjanya juga kurang bagus.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kualitas Fisik (no 2)

Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Harapan masyarakat terhadap unsur ini kurang tinggi tetapi dalam pelaksanaannya sangat bagus.

Tidak ada unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini.

5.3. KINERJA DAN HARAPAN PELAYANAN PUBLIK DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PEMALANG

Hasil penilaian untuk seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang diperoleh indeks kinerja sebesar **79,45** atau dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II Tahun 2022, indeks kinerja pada semester I tahun 2023 ini terjadi peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Apabila ditelaah lebih jauh terdapat 4 jenis pelayanan publik yaitu (1) Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan, (2) Penyewaan Rusunawa, (3) Ruang Terbuka Hijau dan (4) Lampu Penerangan Jalan Umum, yang kinerjanya mengalami peningkatan. Sedangkan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa di semester I Tahun 2023 ini kinerjanya mengalami penurunan.

Indek kinerja tertinggi terdapat pada pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau dengan nilai 83,38 atau dikategorikan Baik. Sedangkan indeks kinerja terendah terdapat pada pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa dengan nilai 70,73 dan dikategorikan kurang baik.



Masyarakat juga menaruh harapan yang tinggi terhadap seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks harapan sebesar **83,24** atau dikategorikan **Tinggi**. Apabila dibandingkan dengan indeks harapan pada semester II Tahun 2022 yang sebesar 84,95 menunjukkan adanya penurunan harapan. Namun demikian harapan masyarakat atas pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang masih dikategorikan tinggi.

Harapan yang paling tinggi yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa dengan indeks harapan sebesar 85,82 atau dikategorikan tinggi. Sementara harapan terendah adalah pada pelayanan barang Lampu Penerangan Jalan Umum dengan nilai indeks 81,31 dan masih dikategorikan tinggi.

Dari hasil penilaian tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi dengan nilai 101,06% atau dengan kata lain kinerja dan harapan akan pelayanan publik ini telah sesuai atau mendekati 100%. Sedangkan kesesuaian terendah terdapat pada pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa dengan nilai 82,41%. Untuk keseluruhan pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang diperoleh nilai kesesuaian sebesar 95,15%.



Tabel 5.16.

**Indeks Kinerja, Harapan dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Publik
Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang**

Jenis Pelayanan Publik	Semester II Tahun 2022					Semester I Tahun 2023				
	Indeks Kinerja	Kategori	Indeks Harapan	Kategori	Tingkat Kesesuaian (%)	Indeks Kinerja	Kategori	Indeks Harapan	Kategori	Tingkat Kesesuaian (%)
Pelayanan Administrasi Publik										
Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan	82,36	Baik	83,47	Tinggi	98,67	82,70	Baik	84,85	Tinggi	97,47
Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa	80,41	Baik	83,76	Tinggi	96,00	80,56	Baik	82,99	Tinggi	97,07
Pelayanan Barang Publik										
Rumah Susun Sederhana Sewa	71,12	Kurang Baik	87,78	Tinggi	81,02	70,73	Kurang Baik	85,82	Tinggi	82,41
Ruang Terbuka Hijau	82,06	Baik	83,44	Tinggi	91,89	83,38	Baik	82,50	Tinggi	101,06
Lampu Penerangan Jalan Umum	79,31	Baik	86,31	Tinggi	98,35	79,88	Baik	81,31	Tinggi	98,23
IKM/IHM	79,05	Baik	84,95	Tinggi	93,06	79,45	Baik	83,24	Tinggi	95,15

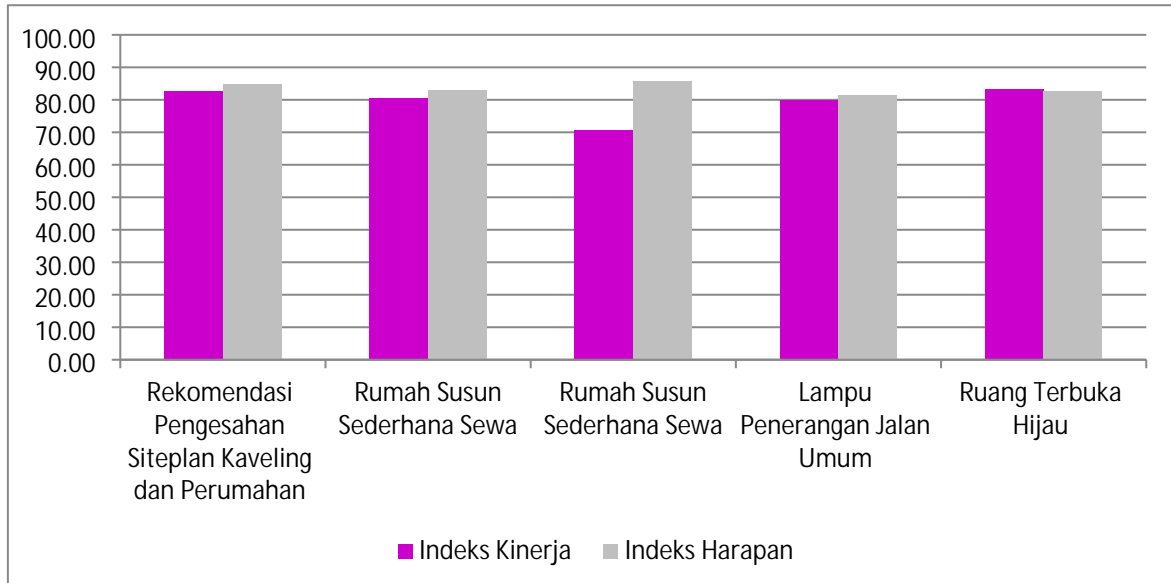
Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

- 25,00 – 64,99 : Tidak Baik/Tidak Tinggi
65,00 – 76,60 : Kurang Baik/Kurang Tinggi
76,61 – 88,30 : Baik/Tinggi
88,31 – 100,00 : Sangat Baik/Sangat Tinggi

Gambar 5.11.

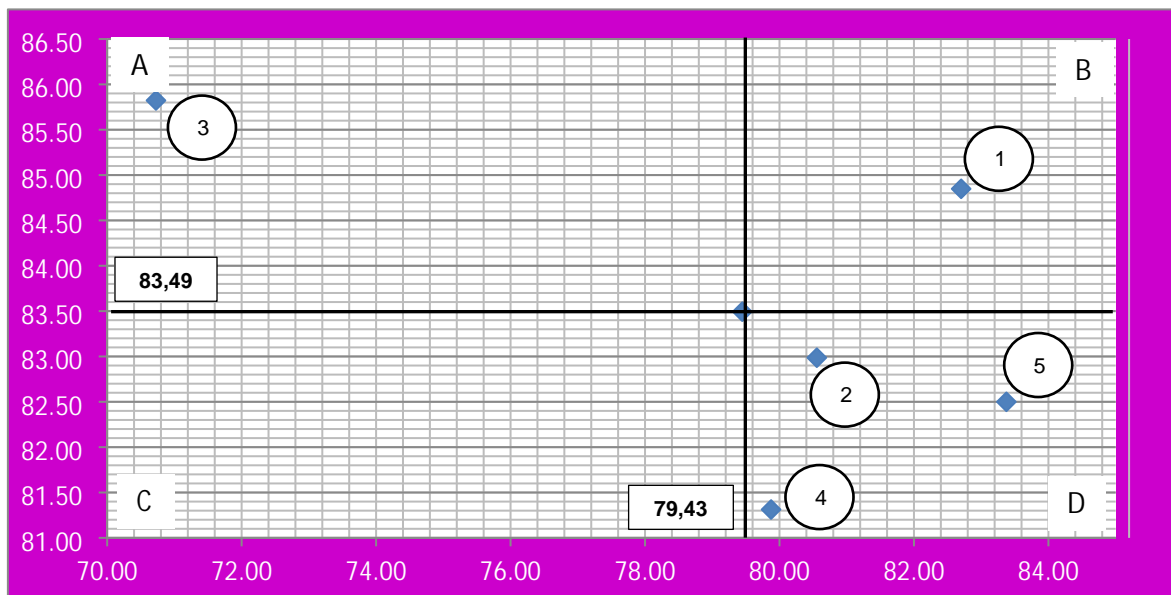
**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Publik
 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang**



Hasil analisa diagram kartesius yang dapat menunjukkan pelayanan publik yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan serta pelayanan publik yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 5.12.

**Diagram Kartesius Pelayanan Publik
 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang**





Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan jenis pelayanan publik yang penanganannya perlu diprioritaskan. Keberadaan jenis pelayanan publik dalam kuadran ini harapannya sangat tinggi, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.

Jenis pelayanan publik yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa (no 3)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan jenis pelayanan publik yang perlu dipertahankan. Pada umumnya jenis pelayanan publik yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Jenis pelayanan publik yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan (no 1)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan jenis pelayanan publik yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan kinerjanya juga kurang bagus.

Tidak ada satu pun jenis pelayanan publik yang termasuk dalam kuadran ini.

Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan jenis pelayanan publik yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya.

Jenis pelayanan publik yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Pelayanan administrasi publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa (no 2)
- Pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau (no 4)
- Pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum (no 5)



6

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

- a. Suvey Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap 374 responden yang terdistribusi dalam 5 jenis pelayanan publik selama periode Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2023, mengenai persepsi dan harapannya terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.
- b. Indeks Kepuasan pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan diperoleh nilai 82,70 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B atau dikategorikan *Baik*. Indeks kinerja ini meningkat dibandingkan dengan semester II Tahun 2022 yang sebesar 82,36.
- c. Indeks Kepuasan pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa diperoleh nilai 80,56 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B atau dikategorikan *Baik*. Indeks kinerja ini meningkat dibandingkan dengan semester II Tahun 2022 yang sebesar 80,41.
- d. Indeks Kepuasan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa diperoleh nilai 70,73 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C atau dikategorikan *Kurang Baik*. Indeks kinerja ini menurun dibandingkan dengan semester II Tahun 2022 yang sebesar 71,12.



- e. Indeks Kepuasan pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau diperoleh nilai 83,38 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B atau dikategorikan *Baik*. Indeks kinerja ini meningkat dibandingkan dengan semester II Tahun 2022 yang sebesar 82,06.
- f. Indeks Kepuasan pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum diperoleh nilai 79,88 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B atau dikategorikan *Baik*. Indeks kinerja ini meningkat dibandingkan dengan semester II Tahun 2022 yang sebesar 79,31.
- g. Indeks Kepuasan untuk seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang diperoleh indeks kinerja sebesar 79,45 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B atau dikategorikan *Baik*. Indeks kinerja ini meningkat dibandingkan dengan semester II Tahun 2022 yang sebesar 79,05 atau dengan kata lain masyarakat semakin puas dengan pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik semester I Tahun 2023 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang maka hal-hal yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut :

- a. Memprioritaskan pada upaya peningkatan kinerja pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa.
Pelayanan barang Rumah Susun Sederhana Sewa ini berada pada kuadran A dimana secara rata-rata kinerjanya lebih rendah dibandingkan kinerja pelayanan publik lainnya dan harapan masyarakat terhadap pelayanan barang Rumah Susun Sederhana Sewa ini sangat tinggi.
- b. Melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja seluruh jenis pelayanan pada unsur-unsur yang berada pada kuadran A yaitu unsur dengan kinerja rendah dan harapan masyarakatnya tinggi yaitu :



- 1) Pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (no 3)
 - Kompetensi/Kemampuan Petugas (no 6)Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan melalui :
 - Penyederhanaan prosedur atau tata cara pelayanan mengingat waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan Surat Rekomendasi Pengesahan dapat mencapai lebih dari 2 minggu
 - Meningkatkan kompetensi tim verifikasi melalui pelatihan teknis terkait dengan pengukuran dan penilaian site plan maupun dokumen teknis lainnya.
- 2) Pelayanan administrasi publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa
 - Kemudahan Prosedur (no 2)
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (no 3)Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan melalui :
 - Selain pendaftaran online, perlu juga dilakukannya pendaftaran off line mengingat tidak semua calon penghuni memahami teknologi informasi
 - Mengoptimalkan 53 unit yang kosong untuk segera dapat dihuni mengingat daftar antrian cukup panjang dalam rangka meningkatkan kinerja unsur kecepatan waktu pelayanan
 - Menegakan peraturan lama tinggal maksimum mengingat antrian calon penghuni yang cukup panjang dan lama.
- 3) Pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa
 - Kualitas Bangunan (no 1)
 - Ketersediaan dan Kualitas Air Minum (no 6)Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan melalui :
 - Rehabilitasi berat bangunan fisik khususnya blok A dan blok B
 - Menyediakan sistem jaringan air minum PDAM



4) Pelayanan Barang Ruang Terbuka Hijau

- Kualitas Fisik (no 2)

Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan melalui :

- Perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana ruang terbuka hijau seperti jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya.

5) Pelayanan Barang Lampu Penerangan Jalan Umum

- Ketersediaan Fisik (no 1)

Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan melalui :

- Pembangunan dan penyediaan LPJU secara merata terutama di persimpangan jalan Kabupaten.
- Pengadaan unit mobil crane untuk perbaikan LPJU.
- Peningkatan kompetensi SDM khususnya untuk pemeliharaan LPJU dengan Tenaga Surya.

c. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk dapat memanfaatkan dan memelihara infrastruktur publik yang telah terbangun

Kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan dan memelihara infrastruktur yang telah terbangun sangat diperlukan. Peningkatan kesadaran masyarakat tidak hanya melalui sosialisasi tetapi juga harus ada harus ada penegakan aturan yang jelas.

d. Dukungan peningkatan anggaran

Peningkatan kinerja pelayanan barang publik pada Disperkim Kabupaten Pemalang tidak akan dapat tercapai tanpa dukungan anggaran. Untuk itu maka anggaran infrastruktur harus terus dipertahankan atau ditingkatkan melalui sumber-sumber pendanaan baik dari Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Pusat.

DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PEMALANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Perhatian

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang
2. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat dalam meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang
3. Pelayanan publik yang dinilai adalah pelayanan publik yang menjadi kewenangan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang yang meliputi :
 - a) Pelayanan Administrasi Publik
 - 1) Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan



Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)	
1.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (baik persyaratan teknis maupun administratif) dengan jenis pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
1.2. Apakah kesesuaian persyaratan pelayanan (baik persyaratan teknis maupun administratif) dengan jenis pelayanannya merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
2.1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan di Disperkim Kabupaten Pemalang. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2.2. Apakah kemudahan prosedur pelayanan merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
3.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan (dihitung sejak persyaratan diterima lengkap dan benar) : a. Tidak cepat b. Kurang cepat. c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
3.2. Apakah kecepatan waktu merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
4.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Sangat mahal b. Cukup mahal. c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
4.2. Apakah kewajaran biaya/tarif merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting	4



b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
5.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
5.2. Apakah kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
6.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
6.2. Apakah kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
7.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan : a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
7.2. Apakah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
8.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Buruk.	1

b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik. 8.2. Apakah kualitas sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	2 3 4 1 2 3 4
9.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik. 9.2. Apakah penanganan pengaduan dalam pelayanan merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4 1 2 3 4



(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)	
1.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (baik persyaratan teknis maupun administratif) dengan jenis pelayanan penyewaan Rusunawa : a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
1.2. Apakah kesesuaian persyaratan pelayanan (baik persyaratan teknis maupun administratif) dengan jenis pelayanannya merupakan hal penting dalam pelayanan penyewaan Rusunawa : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
2.1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan penyewaan Rusunawa : a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2.2. Apakah kemudahan prosedur pelayanan merupakan hal penting dalam pelayanan penyewaan Rusunawa : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
3.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa (dihitung sejak persyaratan diterima lengkap dan benar) : a. Tidak cepat b. Kurang cepat. c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
3.2. Apakah kecepatan waktu merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
4.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam penyewaan Rusunawa : a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat Wajar	1 2 3 4
4.2. Apakah kewajaran biaya/tarif merupakan hal penting dalam penyewaan Rusunawa : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2



	3 4
5.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan Unit Rusunawa yang diterima : a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
5.2. Apakah kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan Unit Rusunawa yang diterima merupakan hal penting dalam penyewaan Rusunawa : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
6.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa : a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
6.2. Apakah kompetensi/kemampuan petugas merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
7.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa terkait kesopanan dan keramahan : a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
7.2. Apakah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa terkait kesopanan dan keramahan merupakan hal penting : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
8.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses Penyewaan Rusunawa : a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.	1 2 3 4
8.2. Apakah kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses penyewaan	



Rusunawa merupakan hal penting : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
9.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dalam penyewaan Rusunawa : a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
9.2. Apakah penanganan pengaduan merupakan hal penting dalam pelayanan penyewaan Rusunawa : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4



RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA (PELAYANAN BARANG) (<i>Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden</i>)	
1.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas bangunan Rusunawa yang ada di tempat saudara :	
a. Tidak Berkualitas	1
a. Kurang Berkualitas	2
b. Berkualitas	3
c. Sangat Berkualitas	4
1.2. Apakah kualitas bangunan Rusunawa merupakan hal penting dalam memenuhi rasa keamanan dan kenyamanan di tempat saudara :	
a. Tidak penting	1
b. Kurang penting	2
c. Penting	3
d. Sangat penting	4
2.1 Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dan kualitas jalan lingkungan Rusunawa yang ada di tempat saudara :	
a. Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas.	1
a. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas.	2
b. Tersedia dan Berkualitas.	3
c. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.	4
2.2 Apakah ketersediaan dan kualitas jalan lingkungan Rusunawa merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan aksesibilitas di tempat saudara :	
a. Tidak penting	1
b. Kurang penting	2
c. Penting	3
d. Sangat penting	4
3.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dan kualitas sanitasi Rusunawa di tempat saudara :	
a. Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas.	1
a. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas.	2
b. Tersedia dan Berkualitas.	3
c. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.	4
3.2. Apakah ketersediaan dan kualitas sanitasi Rusunawa merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan kebersihan dan kesehatan lingkungan di tempat saudara :	
a. Tidak penting	1
b. Kurang penting	2
c. Penting	3
d. Sangat penting	4
4.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dan kualitas drainase Rusunawa di tempat saudara :	
a. Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas.	1
b. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas.	2
c. Tersedia dan Berkualitas.	3
d. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.	4

<p>4.2. Apakah ketersediaan dan kualitas drainase Rusunawa merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan kebersihan dan kesehatan lingkungan di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dan kualitas sarana persampahan Rusunawa di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas. b. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas. c. Tersedia dan Berkualitas. d. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.</p> <p>5.2. Apakah ketersediaan dan kualitas sarana persampahan Rusunawa merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan kebersihan dan kesehatan lingkungan di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting</p>	<p>1 2 3 4 1 2 3 4</p>
<p>6.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dan kualitas air minum pada Rusunawa di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas. b. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas. c. Tersedia dan Berkualitas. d. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.</p> <p>6.2. Apakah ketersediaan dan kualitas air minum pada Rusunawa merupakan hal penting dalam memenuhi standar kesehatan lingkungan di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting</p>	<p>1 2 3 4 1 2 3 4</p>
<p>7.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dan kualitas jaringan listrik pada Rusunawa di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas. b. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas. c. Tersedia dan Berkualitas. d. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.</p> <p>7.2. Apakah ketersediaan dan kualitas jaringan listrik pada Rusunawa merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan dan standar keamanan di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting</p>	<p>1 2 3 4 1 2 3 4</p>
<p>8.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang lokasi Rusunawa di tempat saudara yang memudahkan dalam menjangkau fasilitas perkotaan seperti pasar, sekolah, rumah sakit dan sebagainya :</p> <p>a. Tidak Strategis. b. Kurang Strategis. c. Strategis. d. Sangat Strategis</p>	



<p>8.2. Apakah lokasi Rusunawa di tempat saudara merupakan hal penting untuk memudahkan dalam menjangkau fasilitas perkotaan seperti pasar, sekolah, rumahsakit dan sebagainya :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tidak pentingb. Kurang pentingc. Pentingd. Sangat penting	
---	--



RUANG TERBUKA HIJAU (<i>Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden</i>)	
1.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan fisik Ruang Terbuka Hijau (jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya) yang ada di tempat saudara : a. Tidak Tersedia b. Kurang Tersedia c. Tersedia d. Sangat Tersedia	1 2 3 4
1.2. Apakah ketersediaan fisik Ruang Terbuka Hijau (jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya) merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan Ruang Terbuka Hijau di tempat saudara : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
2.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas fisik Ruang Terbuka Hijau (jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya) yang ada di tempat saudara : a. Tidak Berkualitas. b. Kurang Berkualitas. c. Berkualitas. d. Sangat Berkualitas.	1 2 3 4
2.2. Apakah kualitas fisik Ruang Terbuka Hijau (jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya) merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan Ruang Terbuka Hijau di tempat saudara : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
3.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau seperti untuk olahraga, pameran, pertunjukan seni dan sebagainya di tempat saudara : a. Tidak dimanfaatkan b. Kurang dimanfaatkan c. Dimanfaatkan d. Sangat dimanfaatkan	1 2 3 4
3.2. Apakah tingkat pemanfaatan Ruang terbuka Hijau seperti untuk olahraga, pameran, pertunjukan seni dan sebagainya merupakan hal penting dalam hal penyediaan infrastruktur Ruang Terbuka Hijau di tempat saudara : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
4.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kontribusi Ruang Terbuka Hijau dalam perannya terhadap fungsi ekologi (kebersihan udara), sosial dan keindahan kota di tempat saudara : e. Tidak berkontribusi b. Kurang berkontribusi c. Berkontribusi e. Sangat berkontribusi	1 2 3 4



4.2. Apakah kontribusi Ruang Terbuka Hijau dalam perannya terhadap fungsi ekologi (kebersihan udara), sosial dan keindahan kota merupakan hal penting dalam penyediaan infrastruktur Ruang Terbuka Hijau di tempat saudara : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
---	------------------



INFRASTRUKTUR LAMPU PENERANGAN JALAN UMUM (LPJU) (<i>Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat /responden</i>)	
1.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan fisik Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang ada di tempat saudara : a. Tidak Tersedia b. Kurang Tersedia c. Tersedia d. Sangat Tersedia	1 2 3 4
1.2. Apakah ketersediaan fisik Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) merupakan hal penting dalam penyediaan kebutuhan keamanan lingkungan di tempat saudara : a. Tidak penting a. Kurang penting b. Penting c. Sangat penting	1 2 3 4
2.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas fisik Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang ada di tempat saudara : a. Tidak Berkualitas. b. Kurang Berkualitas. c. Berkualitas. d. Sangat Berkualitas.	1 2 3 4
2.2. Apakah kualitas fisik LPJU merupakan hal penting dalam penyediaan kebutuhan keamanan lingkungan di tempat saudara : a. Tidak penting a. Kurang penting b. Penting c. Sangat penting	1 2 3 4
3.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat pemanfaatan (efektivitas) LPJU terhadap keamanan lingkungan di tempat saudara : a. Tidak berkontribusi b. Kurang berkontribusi c. Berkontribusi d. Sangat berkontribusi	1 2 3 4
3.2. Apakah tingkat pemanfaatan (efektivitas) LPJU terhadap keamanan lingkungan merupakan hal penting dalam penyediaan infrastruktur LPJU di tempat saudara : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
4.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kontribusi LPJU terhadap keamanan lingkungan, keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan serta keindahan lingkungan jalan di tempat saudara : a. Tidak berkontribusi b. Kurang berkontribusi c. Berkontribusi d. Sangat berkontribusi	1 2 3 4



4.2. Apakah kontribusi LPJU terhadap keamanan lingkungan, keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan serta keindahan lingkungan jalan merupakan hal penting dalam penyediaan infrastruktur LPJU di tempat saudara : a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting	1 2 3 4
---	------------------

DOKUMENTASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
REKOMENDASI PENGESAHAN SITEPLAN



Responden



Responden



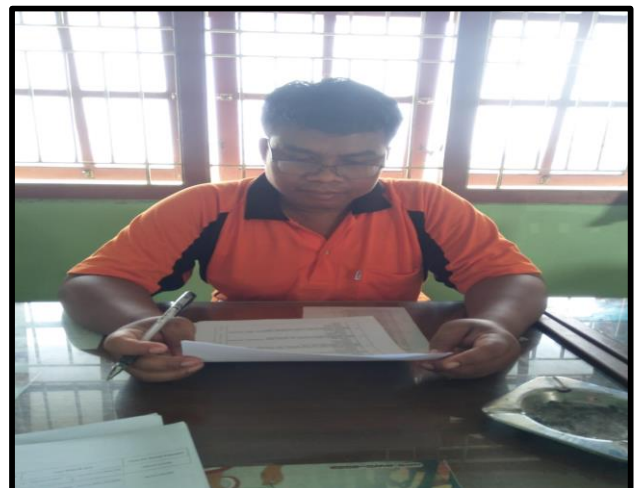
Responden



Responden



Responden



Responden

RUMAH SUSUN



Responden Blok C



Responden Blok C



Responden Blok B



Responden Blok B



Responden Blok A



Responden Blok A

RUANG TERBUKA HIJAU



Responden



Responden



Responden



Responden



Responden



Responden

Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)



Jl. R. E. Martadinata - Pemalang

Responden



Jl. Kolonel Sugiono - Beji, Taman

Responden



Jl. DI. Paniaitan - Bojonegara, Pemalang

Responden



Jl. Sulawesi - Pemalang

Responden



Jl. Gatot Subroto - Randudongkal

Responden



Jl. Ahmad Yani - Comal

Responden