



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN**

Nomor : 000.8.3.4/003543/Disperkim
Lampiran : 1 (satu) bendel
Perihal : *Penyelenggaraan SKM
Semester II Tahun 2024*

Pemalang, 3 Desember 2024
Kepada :
Yth. Sekretaris Daerah
Kabupaten Pemalang
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kab. Pemalang
Di –
PEMALANG

Menindaklanjuti surat Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Pemalang nomor 000.8.3.4/3723/Organisasi tertanggal 16 Oktober 2024 hal Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2024, bersama ini kami sampaikan hal – hal sebagai berikut :

1. Dikarenakan tidak adanya anggaran maka SKM Semester II Tahun 2024 tidak dapat diselenggarakan;
2. Untuk IKM maka kami memakai data dari penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2024. Laporan penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2024 terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya, atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

PL. KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PEMALANG
KEPALA DPU-TR KAB. PEMALANG
DISPERKIM

JOKO TRI ASMORO, ST., M.Si
Pembina
NIP. 1970606 200501 1 021

Tembusan :

1. Ka. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Pemalang

LAMPIRAN



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PEMALANG SEMESTER I TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Laporan Akhir pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 ini disusun oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang, dalam mengukur dan mengevaluasi kinerja penyediaan pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 ini dilakukan dalam periode Bulan Januari Tahun 2024 sampai dengan Bulan Juni Tahun 2024 dengan melibatkan 370 responden atau masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan baik pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Hasil penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan publik baik pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik selanjutnya dapat dijadikan acuan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang dalam mengevaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

Harapan kami semoga Laporan Akhir 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 2024
Plt. Kepala Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman
Kabupaten Pemalang
Kepala DPU – TR Kabupaten Pemalang



JOKO TRI ASMORO, ST., M.Si
Pembina
NIP. 19760606 200501 1 021

| 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 – 4 |
| 1.3. Tujuan dan Sasaran | I – 4 |
| 1.4. Ruang Lingkup | I – 4 |
| 1.5. Dasar Hukum Operasional | I – 5 |
| 1.6. Sistematika Penyusunan | I – 7 |
| 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 Adminitrasi Umum | II – 4 |
| 2.2.2. Standar Pelayanan Minimal Barang Publik | II – 8 |
| 2.2.2.1. Pelayanan Ruang Terbuka Hijau (RTH) | II – 8 |
| 2.2.2.2. Pelayanan Rumah Susun | II – 10 |
| 2.2.2.3. Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum | II – 11 |
| 2.3. Pendekatan Efektivitas Pembangunan Ddalam Pelayanan Barang Publik | II – 13 |
| BAB 3 METODOLOGI | III – 1 |
| 3.1. Pendekatan Umum | III – 1 |
| LAPORAN AKHIR | IV - 5 |

| | | |
|--|--|---------------|
| 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 – 9 | |
| 3.3. Metode Pengolahan Data | III – 11 | |
| 3.3.1. Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat | III – 11 | |
| 3.3.2. Analisa Tingkat Kesenjangan | III – 13 | |
| 3.3.3. Analisa Diagram Kartesius | III – 14 | |
| 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 | |
| 4.1.2. Rekomendasi Pengesahan Site Pplan Kaveling atau Perumahan | IV – 6 | |
| 4.2.2. Rumah Susun Sederhana Sewa | IV – 8 | |
| 4.2.3. Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) | IV – 15 | |
| 4.2.4. Ruang Terbuka Hijau | IV – 16 | |
| BAB 5 | ANALISIS 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 – 10 |
| 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 – 26 |
| 5.2.3. Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum | V – 34 |
| 5.3. Kinerja dan Harapan Pelayanan Publik Per Semester | V – 41 |
| BAB 6 PENUTUP | VI – 1 |
| 6.1. Kesimpulan | VI – 1 |
| 6.2. Rekomendasi | VI – 2 |

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| Keterangan | Halaman |
|---|----------------|
| 1.1. Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat | I – 3 |
| 3.1. Penentuan Sampel 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 Variabel SKM Pelayanan Administrasi Publik | III – 9 |
| 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 Pematang Tahun 2023 | IV – 5 |
| 4.2. Daftar Permohonan Kavling dan Perumahan Kabupaten Pematang Periode Bulan Januari Sampai Dengan Bulan Mei 2024 | IV – 7 |
| 4.3. Jumlah Unit Rumah Per Blok | IV – 9 |
| 4.4. Kondisi Unit Per Blok | IV – 9 |
| 4.5. Jumlah Penghuni Rusunawa | IV – 10 |
| 4.6. Fasilitas Pribadi | IV – 10 |
| 4.7. Fasilitas Umum | IV – 11 |
| 4.8. Harga Sewa Rumah Susun | IV – 12 |
| 4.9. Jumlah Tunggakan Sewa Per Tahun | IV – 12 |
| 4.10. Kegiatan Perbaikan Unit Rusunawa | IV – 13 |
| 4.11. Jenis Lampu Penerangan Jalan Umum | IV – 15 |
| 4.12. Ketersediaan RTH Publik | IV – 17 |
| 4.13. Fasilitas Yang Ada di Ruang Terbuka Hijau Kabupaten Pematang | IV – 18 |
| 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 – 7 |
| 5.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik | |
| Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 11 |
| 5.5. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik | |
| Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 13 |
| 5.6. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Administrasi | |
| Publik Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 15 |
| 5.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Barang Publik | |
| Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 20 |
| 5.8. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik | |
| Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 22 |
| 5.9. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang | |
| Publik Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 24 |
| 5.10. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Barang Publik | |
| Ruang Terbuka Hijau | V – 28 |
| 5.11. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik | |
| Ruang Terbuka Hijau | V – 30 |
| 5.12. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang | |
| Publik Ruang Terbuka Hijau | V – 32 |
| 5.13. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Barang Publik | |
| Lampu Penerangan Jalan Umum | V – 35 |
| 5.14. Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Lampu | |
| Penerangan Jalan Umum | V – 37 |
| 5.15. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang | |
| Publik Lampu Penerangan Jalan Umum | V – 39 |
| 5.16. Indeks Kinerja, Harapan dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Publik | |
| Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pematang | V – 43 |

IV

DAFTAR GAMBAR

| Keterangan | Halaman |
|---|----------------|
| 1.1. Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Publik Disperkim Kabupaten Pemalang | I – 2 |
| 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 – 8 |
| 4.4. Tampilan Aplikasi Sipenrusa | IV – 13 |
| 4.5. Alur Sistem Pendaftaran Rumah Susun Sederhana Sewa Secara Online | IV – 15 |
| 5.1. Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan | V – 5 |
| 5.2. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Atau Perumahan | V – 7 |
| 5.3. Diagram Kartesius Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan | V – 8 |
| 5.4. Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik Penyewaan Rusunawa | V – 14 |
| 5.5. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Administrasi Publik Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 15 |
| 5.6. Diagram Kartesius Pelayanan Administrasi Publik Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 16 |
| 5.7. Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Penyewaan Rusunawa | V – 23 |

| | |
|--|--------|
| 5.8. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 24 |
| 5.9. Diagram Kartesius Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa | V – 25 |
| 5.10. Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau | V – 31 |
| 5.11. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau | V – 32 |
| 5.12. Diagram Kartesius Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau | V – 33 |
| 5.13. Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum | V – 38 |
| 5.14. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum | V – 39 |
| 5.15. Diagram Kartesius Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum | V – 40 |
| 5.16. Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Publik Disperkim Kabupaten Pemalang | V – 44 |
| 5.17. Diagram Kartesius Pelayanan Publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang | V – 45 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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 dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

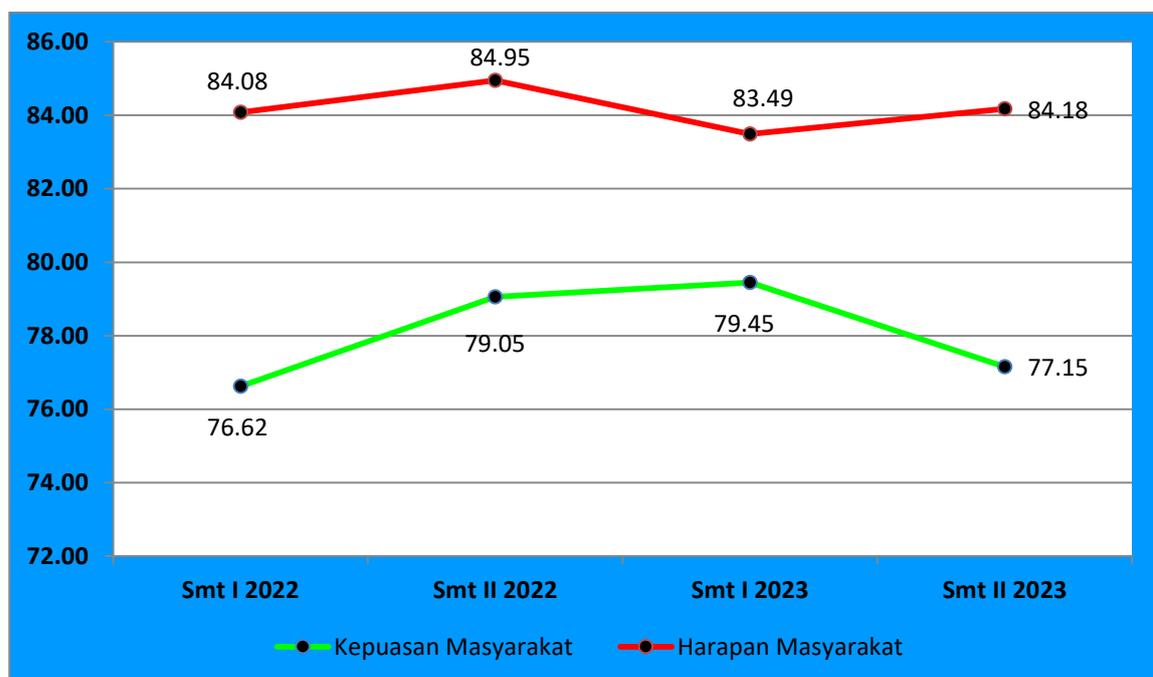
Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang sebagai penyelenggara pelayanan publik juga dituntut untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel yang dapat mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Pemalang di mata

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).

Dalam kurung waktu 4 (empat) semester, perkembangan indeks kepuasan dan indeks harapan masyarakat pelayanan publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang berfluktuatif. Sempat terjadi trend peningkatan dari semester I Tahun 2022 dari 76,62 menjadi 79,45 di semester I Tahun 2023, namun kembali menurun menjadi 77,15 di semester II Tahun 2023. Penurunan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Gambar 1.1.

**Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Publik Disperkim Kabupaten Pemalang**



Meskipun secara umum kinerja kepuasan masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang dikategorikan baik namun masih terdapat juga jenis pelayanan publik yang indeks kinerjanya masih dikategorikan kurang baik bahkan mengalami penurunan. Apabila ditelaah lebih jauh terdapat 3 jenis pelayanan barang publik yaitu (1) Rusunawa, (2) Ruang Terbuka Hijau dan (3) Lampu Penerangan Jalan Umum, yang kinerjanya mengalami penurunan. Sedangkan pelayanan administrasi publik seperti (1) Rekomendasi Pengesahan Siteplan Kaveling/Perumahan dan (2) Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa yang kinerjanya mengalami peningkatan. Sedangkan Indeks kinerja yang masih dikategorikan kurang baik terdapat pada pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa dan Lampu Penerangan Jalan Umum.

Tabel 1.1.

Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat

| Jenis Pelayanan Publik | Semester I Tahun 2023 | | Semester II Tahun 2023 | |
|---|-----------------------|-------------|------------------------|-------------|
| | Indeks Kinerja | Kategori | Indeks Kinerja | Kategori |
| Pelayanan Administrasi | | | | |
| Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling / Perumahan | 82,70 | Baik | 82,91 | Baik |
| Rumah Susun Sederhana Sewa | 80,56 | Baik | 81,11 | Baik |
| Pelayanan Barang | | | | |
| Rumah Susun Sederhana Sewa | 70,73 | Kurang Baik | 69,76 | Kurang Baik |
| Ruang Terbuka Hijau | 83,38 | Baik | 76,70 | Baik |
| Lampu Penerangan Jalan Umum | 79,88 | Baik | 75,28 | Kurang Baik |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | 79,45 | Baik | 77,15 | Baik |

Sumber : Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

Melalui Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024 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 semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang 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 semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang adalah :

- a. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan publik yang digunakan sebagai dasar survey kepuasan masyarakat.
- b. Menganalisa tingkat kepuasan 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 untuk 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 semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang ini

di batasi pada pelayanan publik yang menjadi kewenangan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pematang antara lain :

- a. Pelayanan Administrasi Publik
 - 1) Administrasi Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan
 - 2) Administrasi 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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomer 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7);
- 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 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
- g. 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);
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Rumah Susun

- i. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja;
- j. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- k. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 02/PRT/M/2016 tentang Peningkatan Kualitas Perumahan Kumuh dan Kawasan Kumuh
- l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- m. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2018 Tentang Alat Penerangan Jalan;
- n. Peraturan Menteri PUPR Nomor 29 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat;
- o. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1540);
- p. 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
- q. 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);
- r. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang No. 10 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2015 Nomor 10);
- s. 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);

- t. 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 semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang 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.

BAB 2

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 yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

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 Pematang Jaya 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

2.2.2.1. Pelayanan Ruang Terbuka Hijau (RTH)

Pelayanan Ruang Terbuka Hijau (RTH) diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau serta Peraturan Menteri ATR/KBPN Nomor 14 Tahun 2022 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau.

a. Pengertian

Ruang Terbuka Hijau adalah area memanjang/jalur dan/atau mengelompok yang penggunaannya lebih bersifat terbuka, tempat tumbuh tanaman, baik yang tumbuh secara alamiah maupun yang sengaja ditanam, dengan mempertimbangkan aspek fungsi ekologis, resapan air, ekonomi, social, budaya, dan estetika.

b. Fungsi

RTH memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Fungsi utama (intrinsik) yaitu fungsi ekologis:
 - a) Memberi jaminan pengadaan RTH menjadi bagian dari sistem sirkulasi udara (paru-paru kota)
 - b) Pengatur iklim mikro agar sistem sirkulasi udara dan air secara alami dapat berlangsung lancar
 - c) Sebagai peneduh
 - d) Produsen oksigen
 - e) Penyerap air hujan
 - f) Penyedia habitat satwa
 - g) Penyerap polutan media udara, air dan tanah
 - h) Penahan angin.
- 2) Fungsi tambahan (ekstrinsik) yaitu:
 - a) Fungsi sosial dan budaya :
 - Menggambarkan ekspresi budaya lokal
 - Merupakan media komunikasi warga kota
 - Tempat rekreasi

- Wadah dan objek pendidikan, penelitian, dan pelatihan dalam mempelajari alam.

b) Fungsi ekonomi :

- Sumber produk yang bisa dijual, seperti tanaman bunga, buah, daun, sayur mayur
- Bisa menjadi bagian dari usaha pertanian, perkebunan, kehutanan dan lain-lain.

c) Fungsi estetika :

- Meningkatkan kenyamanan, memperindah lingkungan kota baik dari skala mikro : halaman rumah, lingkungan permukiman, maupun makro: lansekap kota secara keseluruhan
- Menstimulasi kreativitas dan produktivitas warga kota
- Pembentuk faktor keindahan arsitektural
- Menciptakan suasana serasi dan seimbang antara area terbangun dan tidak terbangun.

c. Penyediaan RTH Berdasarkan Luas Wilayah

Penyediaan RTH berdasarkan luas wilayah di perkotaan adalah sebagai berikut :

- 1) Ruang terbuka hijau di perkotaan terdiri dari RTH Publik dan RTH privat
- 2) Proporsi RTH pada wilayah perkotaan adalah sebesar minimal 30% yang terdiri dari 20% ruang terbuka hijau publik dan 10% terdiri dari ruang terbuka hijau privat
- 3) Apabila luas RTH baik publik maupun privat di kota yang bersangkutan telah memiliki total luas lebih besar dari peraturan atau perundangan yang berlaku, maka proporsi tersebut harus tetap dipertahankan keberadaannya

2.2.2.2. Pelayanan Rumah Susun

Pelayanan Rumah Susun diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Rumah Susun

a. Pengertian

- 1) 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.
- 2) Penyelenggaraan Rumah Susun adalah kegiatan perencanaan, pembangunan, penguasaan dan pemanfaatan, pengelolaan, pemeliharaan dan perawatan, pengendalian, kelembagaan, pendanaan dan sistem pembiayaan, serta peran masyarakat yang diselenggarakan secara sistematis, terpadu, berkelanjutan dan bertanggung jawab.

b. Standar Pelayanan Minimal Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum

- 1) Jenis Pelayanan Dasar
 - a) Jaringan jalan, saluran pembuangan air limbah, saluran pembuangan air hujan (*drainage*) dan tempat pembuangan sampah
 - b) Sarana perniagaan atau perbelanjaan, sarana pelayanan umum dan pemerintahan, sarana pendidikan, sarana kesehatan, sarana kesehatan, sarana rekreasi dan olahraga, sarana pemakaman, sarana pertamanan dan ruang terbuka hijau, dan sarana parkir.
 - c) Jaringan air bersih, jaringan listrik, jaringan telepon, jaringan gas, jaringan transportasi, pemadam kebakaran dan sarana penerangan jasa umum.
- 2) Indikator kinerja meliputi :
 - a) Cakupan ketersediaan prasarana, sarana dan utilitas umum di lingkungan rumah susun
 - b) Cakupan layanan prasarana, sarana dan utilitas umum di lingkungan rumah susun
- 3) Nilai standar pelayanan minimal terdiri dari indikator cakupan prasarana, sarana dan utilitas umum sebesar 100%

- 4) Batas waktu pencapaian ditentukan oleh Pemerintah Daerah

2.2.2.3. Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum

Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2018 Tentang Alat Penerangan Jalan

a. Pengertian

Alat Penerangan Jalan adalah lampu penerangan jalan yang berfungsi untuk memberi penerangan pada ruang lalu lintas.

b. Jenis Alat Penerangan Jalan

- 1) Alat Penerangan Jalan berdasarkan jenis lampu
 - a) *Light-Emitting Diode (LED)*;
 - b) Lampu gas bertekanan tinggi atau *high-pressure discharge lamp*
 - c) Lampu gas bertekanan rendah kondisi vakum atau *low-pressure discharge lamp*
- 2) Alat Penerangan Jalan berdasarkan catu daya
 - a) Listrik mandiri; dan
 - b) Listrik tersuplai atau konvensional
- 3) Alat Penerangan Jalan berdasarkan kuat pencahayaan
 - a) Pencahayaan tetap merupakan Alat Penerangan Jalan yang kuat pencahayaannya stabil sepanjang aktif menyala.
 - b) Pencahayaan adaptif merupakan Alat Penerangan Jalan yang kuat pencahayaannya dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pencahayaan pada ruang lalu lintas berdasarkan kondisi atau lokasi tertentu

b. Penempatan dan Pemasangan Alat Penerangan Jalan

- 1) Jaringan jalan, meliputi:
 - a) jalan bebas hambatan;
 - b) jalan arteri;
 - c) jalan kolektor;
 - d) jalan lokal; dan
 - e) jalan lingkungan.
- 2) Pertemuan jalan, meliputi:
 - a) persimpangan jalan dan / atau bundaran ;

- b) perlintasan sebidang jalan dengan jalur kereta api.
- 3) Perlengkapan jalan, meliputi:
 - a) Pulau lalu lintas
 - b) Jalur perhentian darurat
 - c) Fasilitas pendukung kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan yang berada di jalan dan di luar badan jalan, meliputi:
 - jalur khusus angkutan umum;
 - jalur sepeda motor;
 - jalur kendaraan tidak bermotor; dan
 - tempat istirahat.
- 3) Fasilitas pendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, meliputi:
 - a) trotoar
 - b) lajur sepeda.
- 4) Bangunan pelengkap jalan yang berfungsi sebagai jalur lalu lintas, meliputi:
 - a) jembatan
 - b) lintas atas
 - c) lintas bawah
 - d) jalan layang
 - e) terowongan.

Penempatan dan pemasangan Alat Penerangan Jalan dilakukan pada lokasi yang menjadi bagian dari ruang milik jalan dan tidak boleh merintang dan/atau mengurangi ruang lalu lintas kendaraan atau pejalan.

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.

BAB 3

METODELOGI

3.1. PENDEKATAN UMUM

Survey Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang dikembangkan berdasarkan pendekatan Standar Pelayanan Minimal untuk pelayanan administrasi publik. Sedangkan untuk pelayanan barang publik selain pendekatan standar minimal juga menyandingkan pendekatan efektifitas pembangunan seperti 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 Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang 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 tingkat kepuasan dan harapan masyarakat terhadap 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 Semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang, 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 nilai indeks kepuasan dan nilai indeks harapan pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

c. Proses Evaluasi

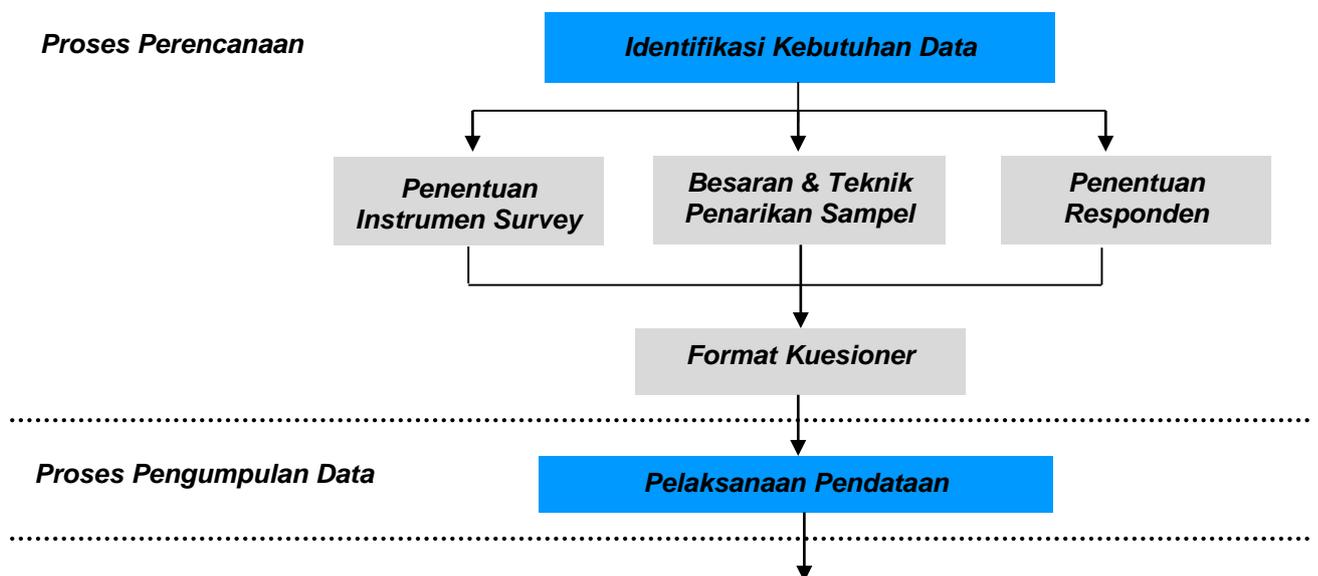
Proses ini dilakukan dengan mengevaluasi berbagai kinerja unsur pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik secara lebih efektif.

3.1.3. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan

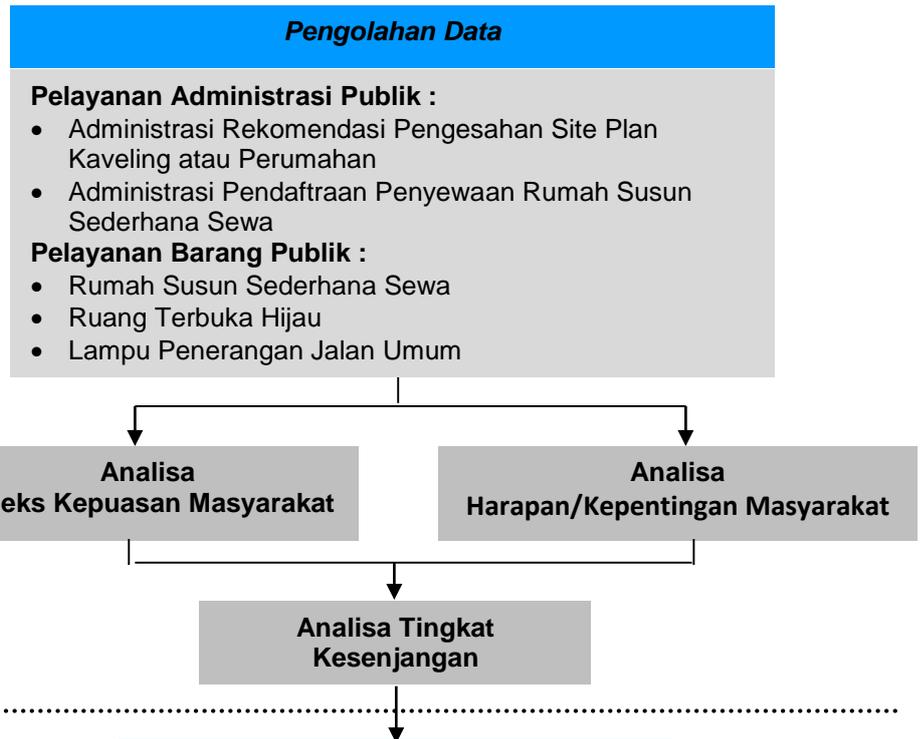
Dalam rangka penyelesaian Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang, alur pikir proses penyelesaian pekerjaan yang perlu dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1.

Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan



Proses Pengolahan Data



Proses Evaluasi

Perbaikan dan Peningkatan Kinerja

3.2. METODE PENGUMPULAN DATA

3.2.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024 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 semester I Tahun 2024 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 110 sampel.

Tabel 3.1.

Penentuan Sampel Dengan Populasi Tidak Diketahui

| No | Jenis Pelayanan Publik | Jumlah Sampel | Wilayah Pengambilan Sampel |
|----|-----------------------------|---------------|--|
| 1 | Ruang Terbuka Hijau | 110 | <ul style="list-style-type: none"> • RTH Taman Alun-alun • RTH Taman Patih Sampun • RTH Taman Gumelem • RTH Taman Comal • RTH Taman Gatot Subroto • RTH Taman Randudongkal • RTH Taman Moga • RTH Taman Pulosari |
| 2 | Lampu Penerangan Jalan Umum | 110 | 3 Rayon |
| | Total | 220 | |

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 Administrasi Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan serta layanan Administrasi Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa. Pengambilan sampel dengan jumlah populasi diketahui ini menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus :

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

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 Semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pematang ini yaitu :

- a. Masyarakat yang telah diterbitkan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan selama periode Januari 2024 sampai dengan Mei 2024 sebanyak 7 orang maka besarnya sampel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan akan pelayanan Administrasi Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan adalah sebesar 7 orang.
- b. Jumlah penghuni Rumah Susun Sederhana Sewa yang telah disetujui kontrak sewanya dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2024 sebanyak 11 orang maka besarnya sampel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan akan pelayanan Administrasi Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa adalah sebesar 11 orang.
- c. Jumlah penghuni rumah susun sederhana sewa sampai dengan bulan Mei 2024 sebesar 203 orang maka besarnya sampel yang digunakan untuk

menilai tingkat kepuasan dan harapan akan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa adalah sebesar 132 orang.

Tabel 3.3.

Penentuan Sampel Dengan Populasi Diketahui

| No | Jenis Pelayanan | Populasi (Orang) | Sampel (Orang) |
|----|---|------------------|----------------|
| 1 | Pelayanan Administrasi Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan | 7 | 7 |
| 2 | Pelayanan Administrasi Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa | 11 | 11 |
| 3 | Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa | 203 | 132 |
| | Jumlah | 221 | 150 |

Sumber : Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

3.2.4. Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pematang Jaya ini adalah Penilaian (*Percepsi*) 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 3.3.
Operasional Variabel SKM Pelayanan Administrasi Publik

| Variabel | Jenis Pelayanan Administrasi | Unsur Kepuasan Masyarakat |
|---------------------------------------|---|--|
| 1. Kenyataan yang dihadapi masyarakat | 1. Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan | 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 |
| 2. Harapan masyarakat | 2. Rumah Susun Sederhana sewa | 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 |
| | | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut |
| | | 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). |

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 |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 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 Semester I tahun 2024 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang 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

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

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

X_i : Skor penilaian kualitas pelayanan

Y_i : Skor penilaian harapan/kepentingan pelayanan

b. Skor Rata-rata

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

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

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

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

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

Keterangan :

\bar{X} : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan

\bar{Y} : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan/kepentingan pelayanan

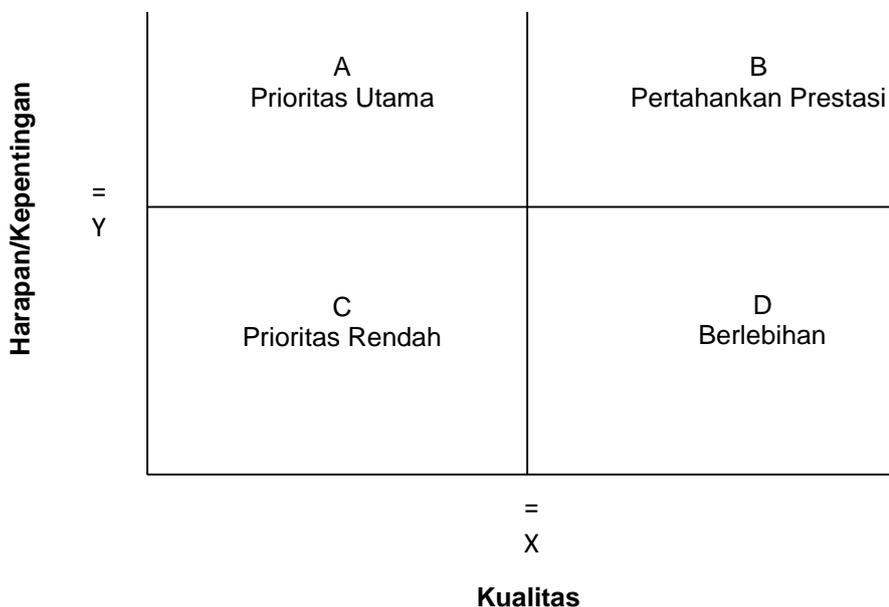
K : Banyaknya unsur pelayanan

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 Pematang 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.

BAB 4

GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK

4.1. GAMBARAN UMUM WILAYAH

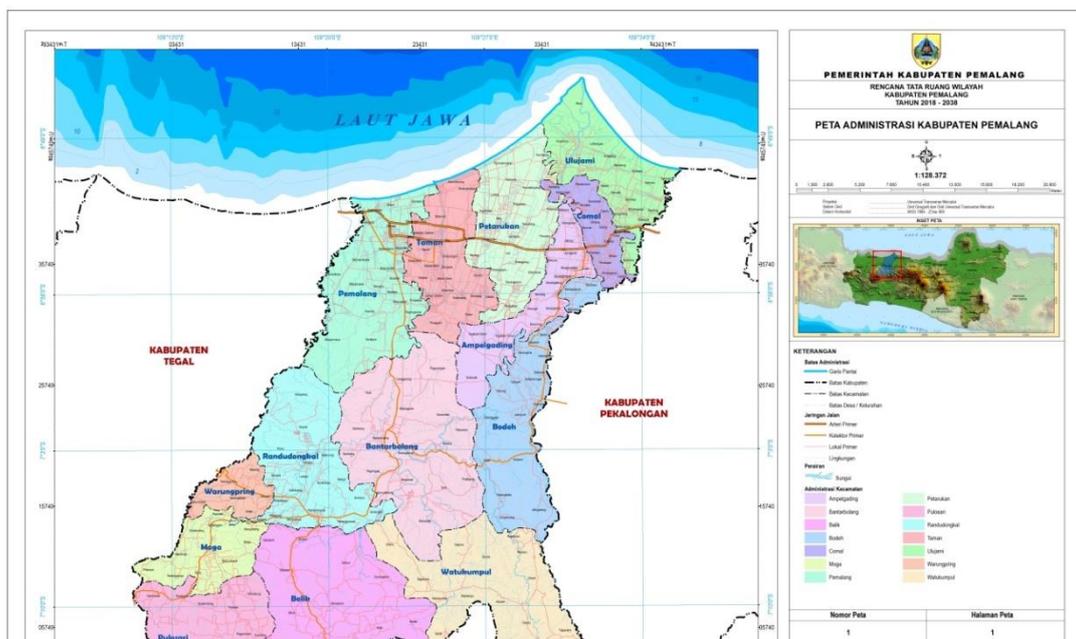
4.1.1. Geografis dan Administratif

Kabupaten Pemalang terletak diantara $109^{\circ} 17' 30'' - 109^{\circ} 40' 30''$ Bujur Timur serta $8^{\circ} 52' 30'' - 7^{\circ} 20' 11''$ 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

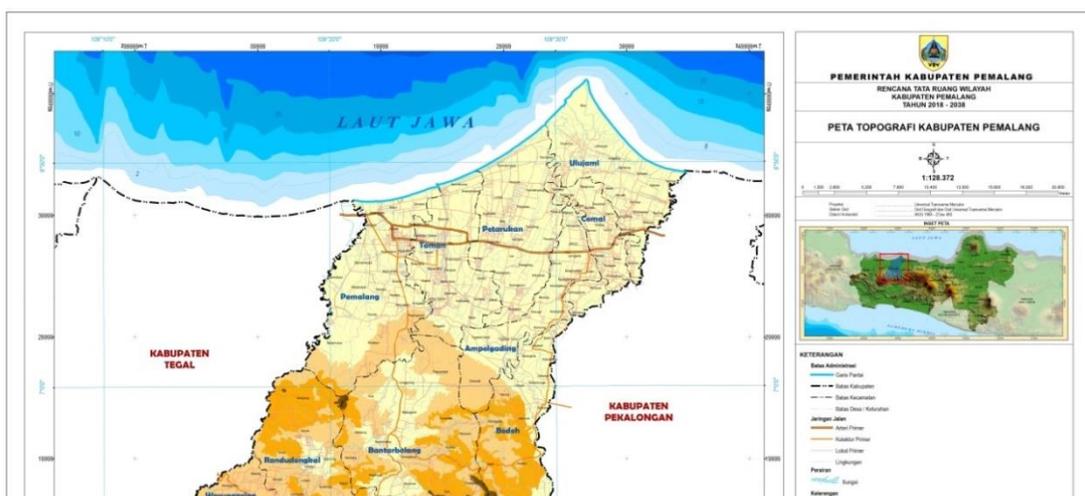


4.1.2. Topografis

Berdasarkan topografinya Kabupaten Pemalang dikelompokkan atas :

- a. 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.
- b. 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.
- c. Daerah dataran tinggi ; yaitu daerah dengan ketinggian antara 16 – 212 meter diatas permukaan laut. Daerah ini meliputi 36 desa, terletak di bagian tengah dan Selatan wilayah.
- d. Daerah pegunungan, terbagi menjadi dua yaitu :
 - 1) 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 :

- a. Tanah Alluvial : Terdapat didataran rendah dan sangat cocok untuk kegiatan budidaya pertanian sawah (lahan basah).
- b. 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.
- c. Tanah Lestisol : Terdiri dari batu bekuan 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 Gunung 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 2023 tercatat sebesar 1.523.622 jiwa. Kecamatan Pemalang sebagai Ibukota Kabupaten memiliki jumlah penduduk terbesar yaitu sebesar 207.711 jiwa atau sekitar 13,63 persen dari total penduduk Kabupaten Pemalang. Sedangkan Kecamatan Comal memiliki

kepadatan tertinggi yaitu sebesar 3.551,39 yang artinya, setiap 1 km² didiami oleh sekitar 3.551 orang, diikuti oleh Kecamatan Taman dan Petarukan.

Banyaknya penduduk dan kepadatan penduduk di Kabupaten Pemalang tahun 2023 dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1.
Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk
Kabupaten Pemalang Tahun 2023

| Kecamatan | Luas Wilayah | Penduduk | Kepadatan Penduduk |
|---------------------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Moga | 41,40 | 75.383 | 1.753,53 |
| Warungpring | 26,31 | 45.213 | 1.659,18 |
| Pulosari | 87,52 | 63.490 | 703,68 |
| Belik | 124,54 | 122.593 | 949,74 |
| Watukumpul | 129,02 | 79.097 | 586,44 |
| Bodeh | 85,98 | 64.364 | 720,03 |
| Bantarbolang | 139,19 | 89.270 | 609,87 |
| Randudongkal | 90,32 | 114.494 | 1.220,32 |
| Pemalang | 101,93 | 207.711 | 1.964,68 |
| Taman | 67,41 | 195.189 | 2.772,48 |
| Petarukan | 81,29 | 175.848 | 2.076,04 |
| Ampelgading | 53,30 | 77.146 | 1.397,28 |
| Comal | 26,54 | 96.055 | 3.551,39 |
| Ulujami | 60,55 | 117.769 | 1.876,27 |
| Kabupaten Pemalang | 1.115,30 | 1.523.622 | 1.315,38 |

Sumber : BPS Kabupaten Pemalang Tahun 2024

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 2024, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman telah mengeluarkan 7 (tujuh) Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan.

Tabel 4.2.

**Daftar Permohonan Kavling dan Perumahan Kabupaten Pemalang
 Periode Bulan Januari Sampai Dengan Bulan Mei 2024**

| No | No. Siteplan/Ijin Prinsip | Tanggal | Nama Pemohon | Alamat Pemohon | Lokasi IMB/Kavling/Perumahan | Jumlah Unit | Luas Wilayah (m2) |
|----|---------------------------|------------|----------------------------|--|--|-------------|---|
| 1 | 045.2/686/Disperkim | 28-02-2024 | PT Bela Tata Miguna | Perum Gruya Taman Arum, Desa Taman, Kec. Taman, Kab Pemalang | Bandelan, Taman, Kabupaten Pemalang | 159 unit | Luas : 17.702 m2 L Efektif : 11.947 I PSU : 5.755 (32,51%) |
| 2 | 045.2/685/Disperkim | 28-02-2024 | PT Bela Tata Miguna | Desa Kaligelang, Kec Taman, Kab Pemalang | Kaligelang, Taman, Kabupaten Pemalang | 111 unit | Luas : 13.482 m2 L Efektif : 9.413 m2 I PSU : 4.069 (30,18%) |
| 3 | 045.2/290/Disperkim | 10-01-2024 | PT Rizki Group Propertindo | | Perumahan Pemalang Indah Regency 13 | 214 unit | L Lahan: 23,279 m2 L Efektif : 15,839 m2 PSU : 7,440 m2 (31,96%) |
| 4 | 045.2/2466/Disperkim | | PT Sakti Jaya Abadi | | Perumahan Baleza Permai 3 | 85 unit | L : 7.483 PSU (31,56%) |
| 5 | 045.2/1027/Disperkim | 03/04/2024 | Supri Hidrawati, SPd | Ds Kapangsari 02/06, Petarukan | Desa Serang Kecamatan Petarukan | | L : 3774 m Ef : 2602 m PSU : 472 m (31,06%) |
| 6 | 042.2/1026/Disperkim | 03/04/2024 | Sekar intan Kamila | | Kelurahan Petarukan, Kecamatan Petarukan | | L : 2911 m Ef : 2213 m PSU : 798 m |
| 7 | 600.2.5/1026/Disperkim | 29/04/2024 | Rohmat Hidayat | RT 01/10 Kelurahan Beji | Kelurahan Mulyoharjo | 17 Bidang | L : 2127 m Ef : 1489 m PSU (30%) 639 m |

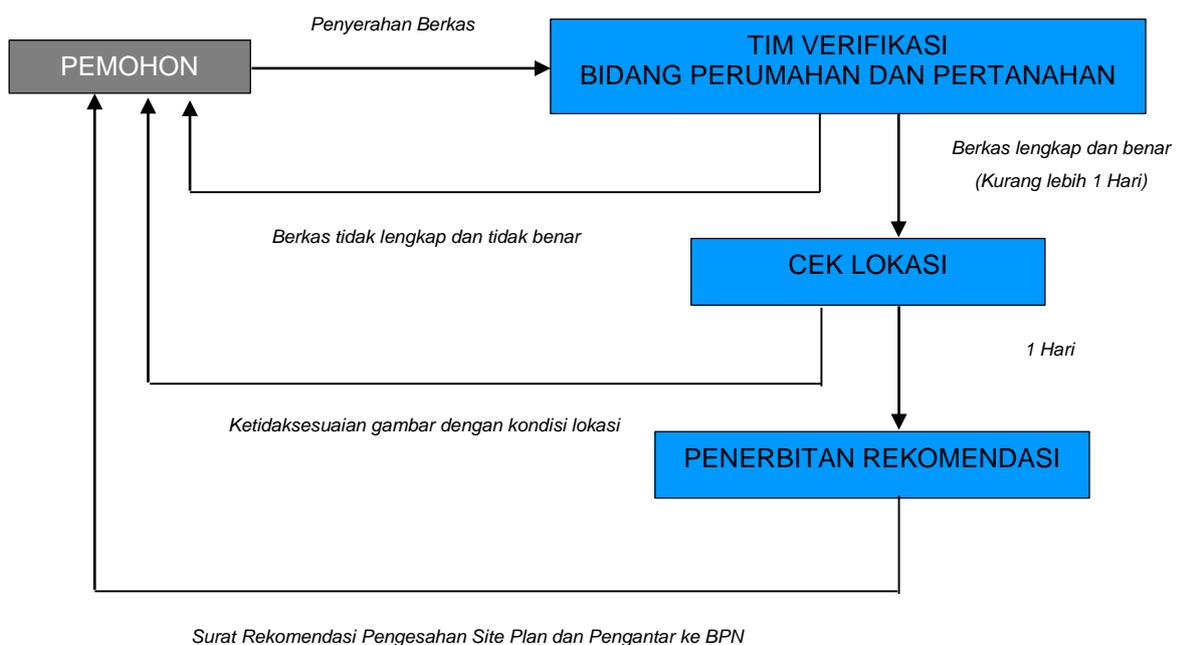
Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2024

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 2024

Dari 256 unit/kamar 46 diantaranya sudah tidak layak disewakan atau dihuni, terutama di Blok A yang mencapai 44 unit/kamar tidak layak huni dan di Blok B sebanyak 2 unit. Kondisi bangunan menjadi faktor utama sehingga unit/kamar dikategorikan tidak layak huni, Kondisi Unit/Kamar Rusunawa dapat di lihat pada 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 2024

Sedangkan untuk jumlah penghuni Rusunawa yaitu dari 256 unit/kamar yang ada, sebanyak 199 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 | 8 | 1 |
| II | 24 | 22 | 2 | 24 | 23 | 1 | 16 | 15 | 0 |
| III | 24 | 22 | 4 | 24 | 24 | 0 | 16 | 16 | 0 |
| IV | 24 | 6 | 18 | 24 | 24 | 0 | 16 | 15 | 1 |
| V | 24 | 0 | 24 | 24 | 22 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | 99 | 53 | 46 | 99 | 94 | 5 | 58 | 56 | 2 |
| Jumlah Penghuni | | | | | | | | 203 | |
| Jumlah Kamar | | | | | | | | 256 | |
| Jumlah Kamar Kosong | | | | | | | | 53 | |

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang Tahun 2024

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 2024

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 Pemalang Tahun 2024

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

Meskipun harga sewa tergolong murah, namun didapati masih banyak penghuni yang menunggak pembayaran sewa Rusunawa. Jumlah tunggakan sewa Rusunawa pada tahun 2023 tercatat sebanyak Rp. 106.410.000. Sedangkan selama 6 tahun terakhir jumlah tunggakan tercatat sebanyak Rp. 409.935.000 sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 4.9.

Jumlah Tunggakan Sewa Per Tahun

| Blok | Jumlah Penghuni | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------|-----------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| A | 54 | 5.720.000 | 26.420.000 | 8.060.000 | 31.655.000 | 37.035.000 | 29.525.000 |
| B | 90 | 7.440.000 | 28.380.000 | 8.290.000 | 68.855.000 | 69.260.000 | 59.585.000 |
| C | 41 | - | - | 270.000 | 3.285.000 | 8.855.000 | 17.300.000 |
| Total | | 13.160.000 | 54.800.000 | 16.620.000 | 103.795.000 | 115.150.000 | 106.410.000 |
| Total 2018s/d2023 | | 409.935.000 | | | | | |

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang, 2024

Jumlah tunggakan yang cukup besar ini menyebabkan anggaran pemeliharaan Rusunawa sangat terbatas. Selama periode Bulan Januari 2024 sampai dengan Bulan Juni 2024 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang hanya melakukan perbaikan sebagai berikut :

1. 18 unit Rusunawa seperti kebocoran dan lampu
2. Pemasangan kanopi security
3. Penggantian dinamo sumur dalam

Tabel 4.10.

Kegiatan Perbaikan Unit Rusunawa

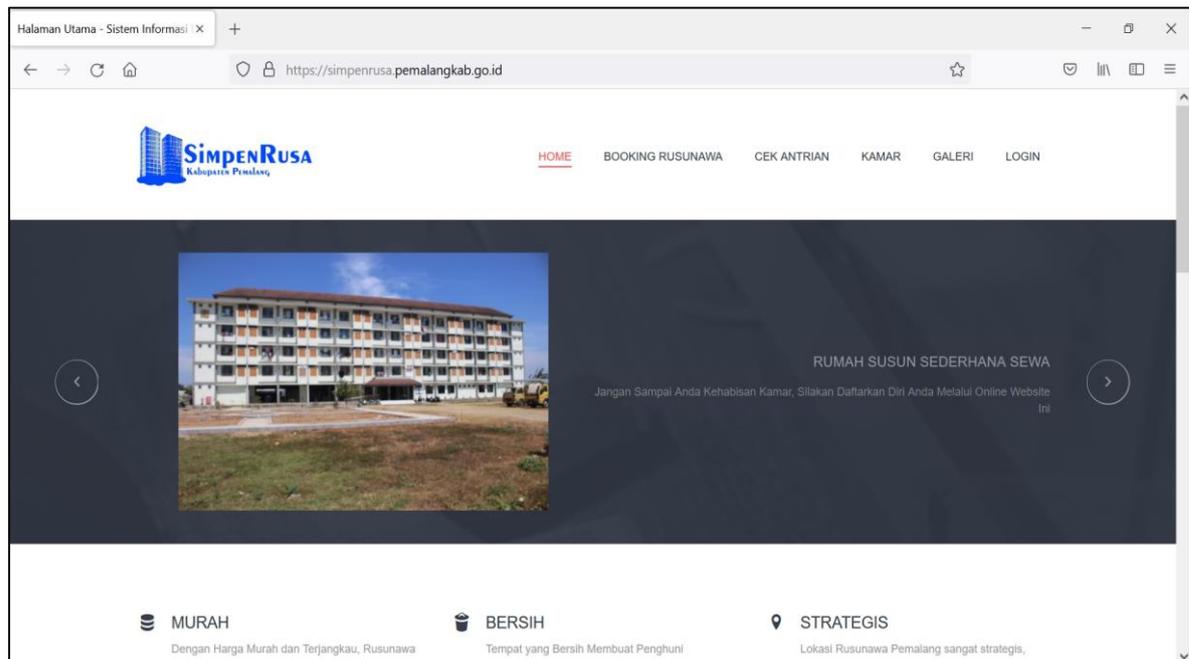
| No | Unit yang Diperbaiki | Jumlah |
|----|----------------------|-----------|
| 1 | Blok A | 6 |
| 2 | Blok B | 8 |
| 3 | Blok C | 5 |
| | Total | 19 |

Sumber : Disperkim Kabupaten Pemalang 2023

Selanjutnya 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



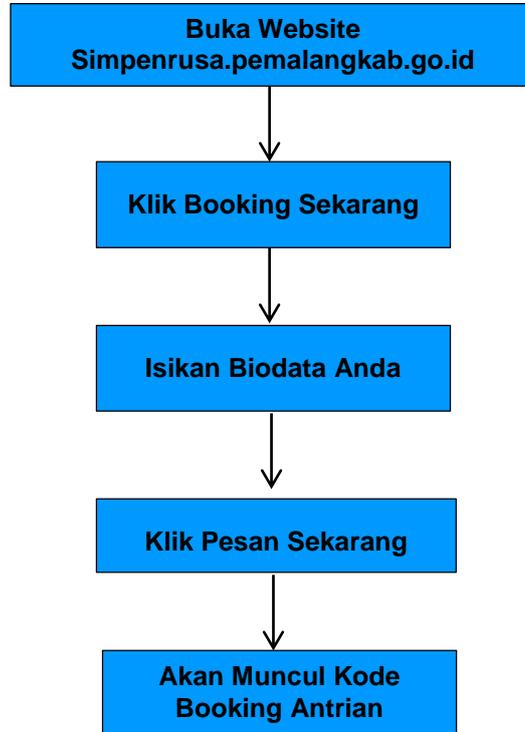
Dalam aplikasi Siperusa terdapat beberapa menu untuk membantu masyarakat baik dalam mendapatkan informasi terkait dengan Rusunawa di Kabupaten Pemalang. Menu-menu tersebut antara lain :

- 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 memasukkan 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 Sederhana Sewa secara online dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.5.

Alur Sistem Pendaftaran Rumah Susun Sederhana Sewa Secara Online



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 4.11.

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

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 4.12.
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 2023

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 dan 1 RTH Taman yang dibangun tahun 2021 yaitu RTH Taman Gumelem :

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

Tabel 4.13.

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 2024

BAB 5

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang merupakan hasil pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan dan harapan masyarakat yang diperoleh dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi publik maupun pelayanan barang publik. Penilaian dilakukan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikembangkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) barang publik maupun administrasi publik.

Data pengukuran pendapat masyarakat tersebut selanjutnya diolah dengan menggunakan metode 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.

Survey dilakukan terhadap 370 orang responden yang dipilih secara acak dari jumlah populasi (masyarakat) yang telah menerima pelayanan administrasi publik maupun barang publik dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang periode Bulan Januari sampai dengan akhir Bulan Juni Tahun 2024.

5.1. KINERJA DAN HARAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI 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 2024 diperoleh nilai **82,14** dengan mutu pelayanan termasuk kategori **B** atau dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester II Tahun 2023 yang sebesar 82,91 menunjukkan adanya penurunan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat semakin kurang puas atas kinerja pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan di Kabupaten Pemalang. Meskipun pelayanan pada semester I Tahun 2024 masih dikategorikan baik.

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 3,86. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai penangan pengaduan masyarakat telah dikelola dengan baik.

Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas sarana prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,86. Terhadap unsur ini masyarakat menilai bahwa sarana dan prasarana untuk mengurus rekomendasi site plan kaveling atau perumahan adalah kurang baik.

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 2023 | | | Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 | | |
|---|-------------------------------|--|-------------------------|----------------------------|--|-------------------------|----------------------------|
| | | 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 | 3,29 | Sesuai | 0,37 |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,38 | Mudah | 0,38 | 3,29 | Mudah | 0,37 |
| 3 | Kecepatan Waktu | 3,00 | Kurang Cepat | 0,33 | 3,14 | Cepat | 0,35 |
| 4 | Kewajaran Biaya/Tarif | 3,85 | Sangat Murah | 0,43 | 3,71 | Sangat Murah | 0,41 |
| 5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,31 | Sesuai | 0,37 | 3,14 | Sesuai | 0,35 |
| 6 | Kompetensi/Kemampuan Petugas | 3,46 | Kompeten | 0,38 | 3,14 | Kompeten | 0,35 |
| 7 | Perilaku Petugas | 3,31 | Sopan dan Ramah | 0,37 | 3,14 | Sopan dan Ramah | 0,35 |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2,77 | Kurang Baik | 0,31 | 2,86 | Kurang Baik | 0,32 |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3,62 | Dikelola Dengan Baik | 0,40 | 3,86 | Dikelola Dengan Baik | 0,43 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | | | | 3,32 | | | 3,29 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | 82,91 | | | 82,14 |
| 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

Untuk hasil Indeks Harapan/Kepentingan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan pada semester I tahun 2024 diperoleh nilai **84,52** dengan mutu harapan/kepentingan termasuk kategori **B** atau dikategorikan tinggi. Apabila dibandingkan dengan indeks harapan semester II tahun 2023 yang sebesar 85,47 menunjukkan adanya peningkatan. Hal ini menunjukkan harapan masyarakat yang semakin berkurang terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan.

Harapan tertinggi masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan adalah pada unsur kemudahan prosedur dengan skor rata-rata sebesar 3,71. Sementara itu harapan terendah masyarakat terdapat pada unsur kemampuan/kompetensi petugas dan unsur kualitas sarana dan prasarana dengan skor 3,14. Namun demikian harapan masyarakat terhadap kedua 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 2023 | | | Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|--|-------------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------|
| | | 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 | 3,38 | Tinggi | 0,38 | 3,43 | Tinggi | 0,38 |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,62 | Sangat Tinggi | 0,40 | 3,71 | Sangat Tinggi | 0,41 |
| 3 | Kecepatan Waktu | 3,77 | Sangat Tinggi | 0,42 | 3,29 | Tinggi | 0,37 |
| 4 | Kewajaran Biaya/Tarif | 3,54 | Sangat Tinggi | 0,39 | 3,57 | Sangat Tinggi | 0,40 |
| 5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,08 | Tinggi | 0,34 | 3,57 | Sangat Tinggi | 0,40 |
| 6 | Kompetensi/Kemampuan Petugas | 3,23 | Tinggi | 0,36 | 3,14 | Tinggi | 0,35 |
| 7 | Perilaku Petugas | 3,15 | Tinggi | 0,35 | 3,29 | Tinggi | 0,37 |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,62 | Sangat Tinggi | 0,40 | 3,14 | Tinggi | 0,35 |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3,38 | Tinggi | 0,38 | 3,29 | Tinggi | 0,37 |
| Jumlah NRR IHM Tertimbang | | | | 3,42 | | | 3,38 |
| Indeks Harapan Masyarakat | | | | 85,47 | | | 84,52 |
| Mutu Harapan | | | | B | | | B |
| Harapan Pelayanan Administrasi Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling Atau Perumahan | | | | Tinggi | | | Tinggi |

Sumber : Analisa Data Primer

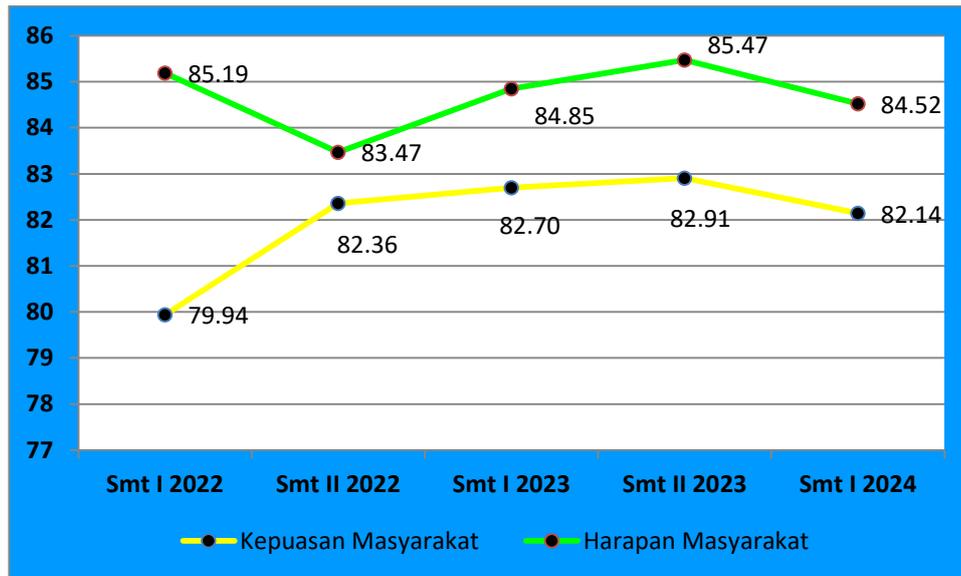
Keterangan :

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

Dalam kurung waktu 5 (lima) semester, perkembangan indeks kepuasan dan indeks harapan masyarakat berfluktuatif sebagaimana gambar berikut ini.

Gambar 5.1.

**Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan
Site Plan Kaveling atau Perumahan**



Selanjutnya dapat menganalisa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan yang diperoleh nilai sebesar sebesar 97,32%. Dari 9 (sembilan) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur kompetensi/kemampuan 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 117,39%, 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 | 3,29 | 3,43 | 95,83 |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,29 | 3,71 | 88,46 |
| 3 | Kecepatan Waktu | 3,14 | 3,29 | 95,65 |
| 4 | Kewajaran Biaya/Tarif | 3,71 | 3,57 | 104,00 |
| 5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,14 | 3,57 | 88,00 |
| 6 | Kompetensi/Kemampuan Petugas | 3,14 | 3,14 | 100,00 |
| 7 | Perilaku Petugas | 3,14 | 3,29 | 95,65 |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2,86 | 3,14 | 90,91 |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3,86 | 3,29 | 117,39 |
| | Rata-rata Kinerja dan Harapan | 3,29 | 3,38 | 97,32 |

Sumber : Analisa Data

Gambar 5.2.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Administrasi Publik Rekomendasi Pengesahan
Site Plan Kaveling Atau Perumahan

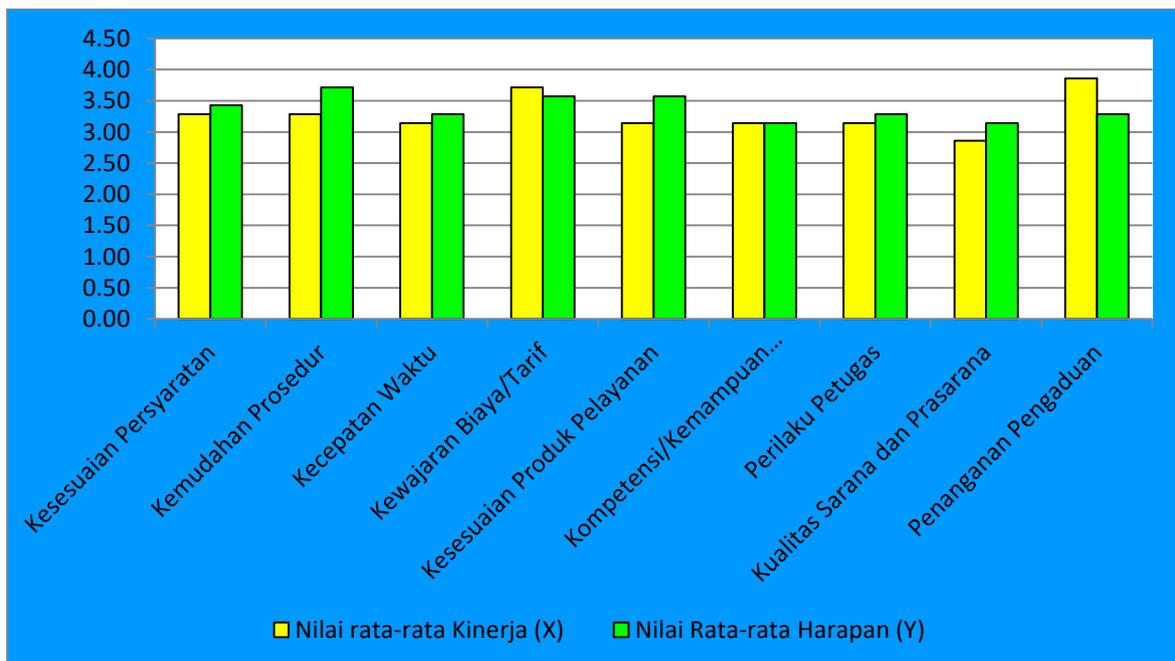
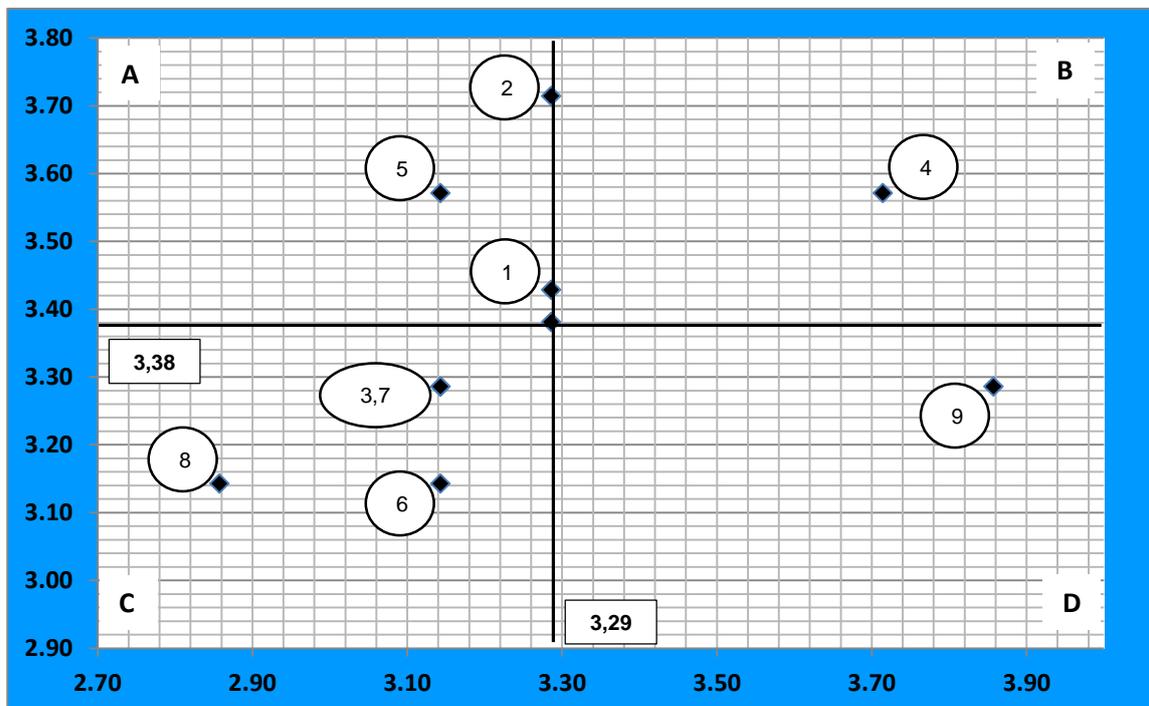


Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan administrasi 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 5.3.

**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 :

- Kesesuaian Persyaratan (no 1)
- Kemudahan Prosedur (no 2)
- Kesesuaian Produk Pelayanan (no 5)

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 :

- 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 :

- Kecepatan Waktu Pelayanan (no 3)
- Kompetensi/Kemampuan Petugas (no 6)
- 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 administrasi proses penyewaan 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 penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa pada semester I Tahun 2024 diperoleh nilai **82,22** dengan mutu pelayanan **B** dan dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II Tahun 2023 yang sebesar 81,11, selama 6 bulan terakhir terjadi peningkatan kepuasan masyarakat dimana masyarakat semakin puas dengan pelayanan administrasi publik penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa yang diselenggarakan oleh Dinas perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pematang.

Hasil analisa juga menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dan unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,50 atau dikategorikan baik. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah pada unsur kemudahan prosedur dengan nilai rata-rata sebesar 3,00 dengan kata lain prosedur penyewaan Rusunawa dianggap oleh masyarakat kurang mudah.

Tabel 5.4.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Administrasi Publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa

| No | Unsur Pelayanan | Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Th 2023 | | | Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|--|-------------------------------|--|---------------------------|----------------------------|---|---------------------------|----------------------------|
| | | 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 | 3,50 | Sesuai | 0,39 |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,20 | Mudah | 0,36 | 3,00 | Kurang Mudah | 0,33 |
| 3 | Kecepatan Waktu | 2,80 | Kurang Cepat | 0,31 | 3,10 | Cepat | 0,34 |
| 4 | Kewajaran Biaya/Tarif | 3,20 | Murah | 0,36 | 3,30 | Murah | 0,37 |
| 5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,00 | Kurang Sesuai | 0,33 | 3,30 | Sesuai | 0,37 |
| 6 | Kompetensi/Kemampuan Petugas | 3,40 | Kompeten | 0,38 | 3,30 | Kompeten | 0,37 |
| 7 | Perilaku Petugas | 3,40 | Sopan dan Ramah | 0,38 | 3,50 | Sopan dan Ramah | 0,39 |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,60 | Sangat Baik | 0,40 | 3,30 | Baik | 0,37 |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3,20 | Berfungsi Kurang Maksimal | 0,36 | 3,30 | Berfungsi Kurang Maksimal | 0,37 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | | | | 3,24 | | | 3,29 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | 81,11 | | | 82,22 |
| 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 penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa pada semester I Tahun 2024 diperoleh nilai 86,11 dengan mutu harapan/kepentingan termasuk kategori B. Apabila dibandingkan dengan harapan masyarakat pada semester II Tahun 2023 yang sebesar 85,00 menunjukkan adanya peningkatan harapan masyarakat. terhadap pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Dari hasil analisa data juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan tertinggi terdapat pada unsur kewajaran biaya/tarif dan unsur kecepatan waktu, unsur perilaku petugas dan unsur penanganan pengaduan dengan nilai rata-rata 3,60 atau dikategorikan sangat tinggi. Artinya masyarakat menaruh harapan yang lebih tinggi terhadap ketiga unsur tersebut di bandingkan unsur-unsur lainnya. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata harapan terendah adalah pada unsur kemudahan prosedur sebesar 3,20, 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 2023 | | | Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|--|-------------------------------|---|-------------------------|----------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------|
| | | Nilai Rata-Rata | Kinerja Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang | Nilai Rata-Rata | Harapan/Kepentingan Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
| 1 | Kesesuaian Persyaratan | 3,20 | Tinggi | 0,36 | 3,50 | Tinggi | 0,39 |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,40 | Tinggi | 0,38 | 3,20 | Tinggi | 0,36 |
| 3 | Kecepatan Waktu | 3,40 | Tinggi | 0,38 | 3,60 | Sangat Tinggi | 0,40 |
| 4 | Kewajaran Biaya/Tarif | 3,60 | Sangat Tinggi | 0,40 | 3,40 | Tinggi | 0,38 |
| 5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,20 | Tinggi | 0,36 | 3,30 | Tinggi | 0,37 |
| 6 | Kompetensi/Kemampuan Petugas | 3,40 | Tinggi | 0,38 | 3,40 | Tinggi | 0,38 |
| 7 | Perilaku Petugas | 3,40 | Tinggi | 0,38 | 3,60 | Sangat Tinggi | 0,40 |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,40 | Tinggi | 0,38 | 3,40 | Tinggi | 0,38 |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3,60 | Sangat Tinggi | 0,40 | 3,60 | Sangat Tinggi | 0,40 |
| Jumlah NRR IHM Tertimbang | | | | 3,40 | | | 3,44 |
| Indeks Harapan Masyarakat | | | | 85,00 | | | 86,11 |
| 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

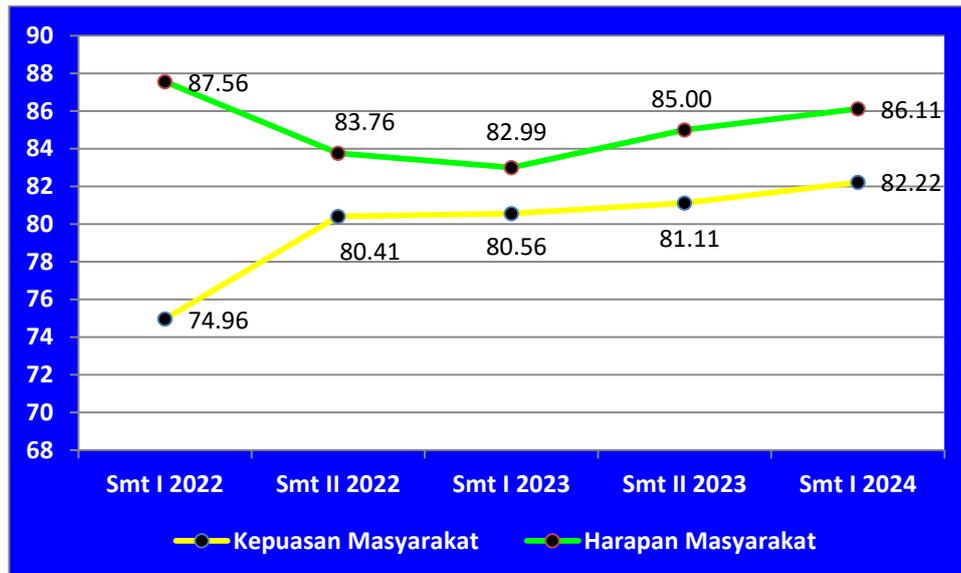
76,61 – 88,30 : Tinggi

88,31 – 100,00 : Sangat Tinggi

Dalam kurung waktu 5 (lima) semester, perkembangan indeks kepuasan dan indeks harapan masyarakat pelayanan administrasi publik penyewaan Rusunawa berfluktuatif, sebagaimana gambar berikut ini.

Gambar 5.4.

Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat Pelayanan Administrasi Publik Penyewaan Rusunawa



Hasil analisa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan terhadap pelayanan administrasi publik penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan adalah sebesar 96,16%. Dari 9 (sembilan) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur kesesuaian persyaratan dan unsur kesesuaian produk pelayanan kompetensi petugas memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 100%. Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur kecepatan waktu pelayanan dengan tingkat kesesuaian 86,11%, 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 | 3,50 | 3,50 | 100,00 |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,00 | 3,20 | 93,75 |
| 3 | Kecepatan Waktu | 3,10 | 3,60 | 86,11 |
| 4 | Kewajaran Biaya/Tarif | 3,30 | 3,40 | 97,06 |
| 5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,30 | 3,30 | 100,00 |
| 6 | Kompetensi/Kemampuan Petugas | 3,30 | 3,40 | 97,06 |
| 7 | Perilaku Petugas | 3,50 | 3,60 | 97,22 |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,30 | 3,40 | 97,06 |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3,30 | 3,60 | 97,22 |
| | Rata-rata Kinerja dan Harapan | 3,29 | 3,44 | 96,16 |

Sumber : Analisa Data

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

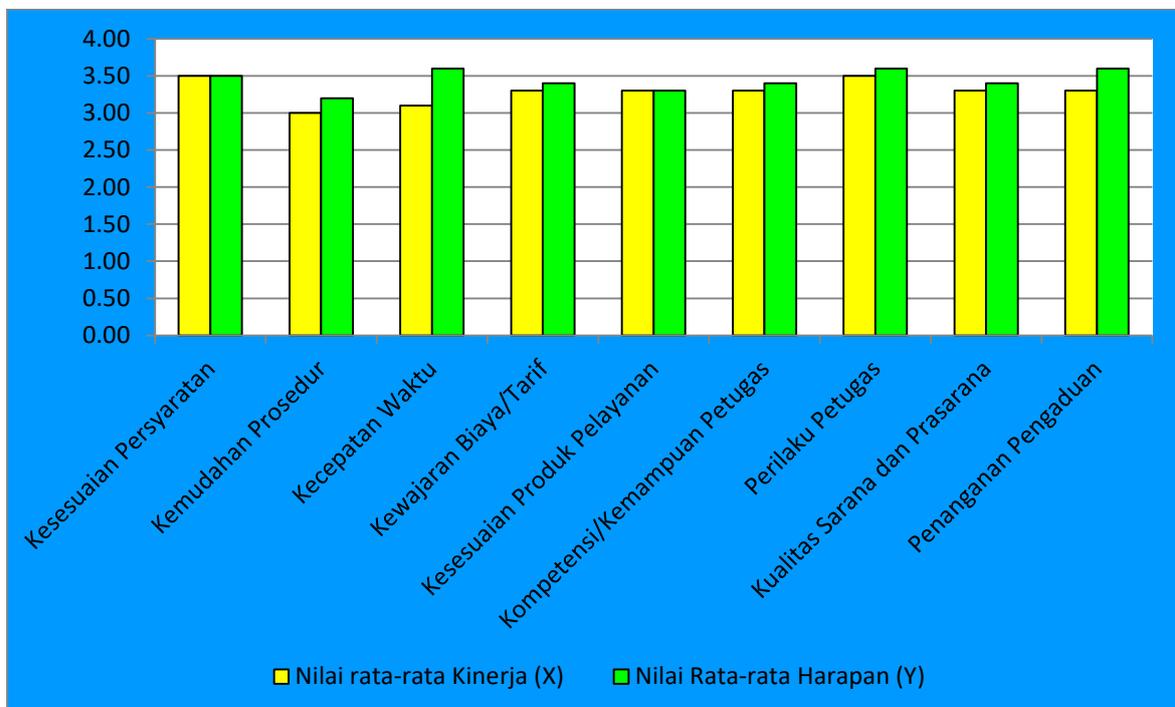
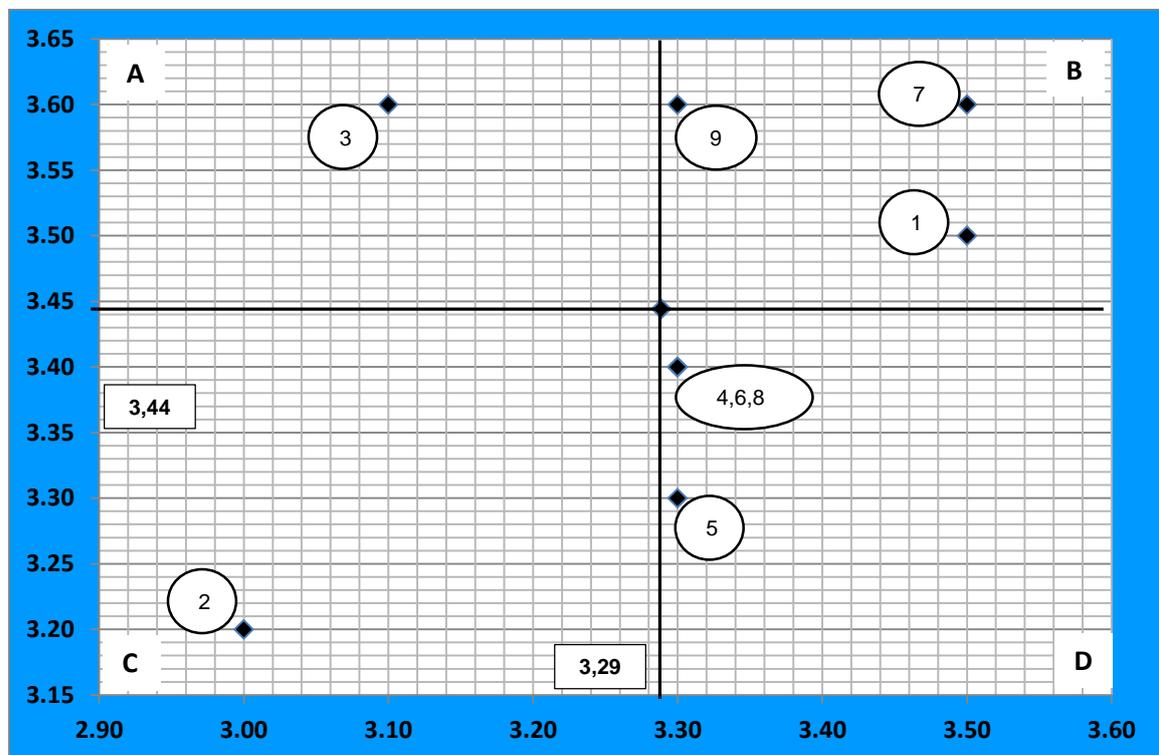


Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan administrasi publik penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan administrasi publik Rumah Susun Sederhana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

Gambar 5.6.

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 :

- 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 :

- Kesesuaian Persyaratan (no 1)
- Perilaku Petugas (no 7)
- Penanganan Pengaduan (no 9)

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 :

- Kemudahan Prosedur (no 2)

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

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 2024 diperoleh nilai **69,65** 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 2023 yang sebesar 69,76 terjadi penurunan kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang diselenggarakan Disperkim Kabupaten Pematang.

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 3,40. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menilai lokasi Rusunawa strategis yang memudahkan masyarakat 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 2,32. 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 2023 | | | Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|--|--|--|--|----------------------------|---|--|----------------------------|
| | | Nilai Rata-Rata | Kinerja Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang | Nilai Rata-Rata | Kinerja Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
| 1 | Kualitas Bangunan | 2,65 | Kurang Berkualitas | 0,33 | 2,62 | Kurang Berkualitas | 0,33 |
| 2 | Ketersediaan dan Kualitas Jalan Lingkungan | 2,91 | Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas | 0,36 | 2,93 | Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas | 0,37 |
| 3 | Ketersediaan dan kualitas Sanitasi | 2,76 | Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas | 0,34 | 2,67 | Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas | 0,33 |
| 4 | Ketersediaan dan Kualitas Drainase | 2,82 | Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas | 0,35 | 2,67 | Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas | 0,33 |
| 5 | Ketersediaan dan Kualitas Sarana Persampahan | 2,65 | Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas | 0,33 | 2,80 | Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas | 0,35 |
| 6 | Ketersediaan dan Kualitas Air Minum | 2,20 | Tidak Tersedia dan tidak Berkualitas | 0,27 | 2,32 | Tidak Tersedia dan tidak Berkualitas | 0,29 |
| 7 | Ketersediaan dan Kualitas Jaringan Listrik | 3,06 | Tersedia dan Berkualitas | 0,38 | 3,06 | Tersedia dan Berkualitas | 0,38 |
| 8 | Lokasi | 3,28 | Strategis | 0,41 | 3,21 | Strategis | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | | | | 2,79 | | | 2,79 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | 69,76 | | | 69,65 |
| 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 2024 diperoleh nilai **87,33** 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 2023 yang sebesar 87,57 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.

Harapan tertinggi masyarakat terhadap pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa adalah pada unsur lokasi dengan skor rata-rata sebesar 3,63. Masyarakat menilai bahwa unsur ini sangat tinggi/penting. Sementara itu harapan terendah masyarakat terdapat pada unsur ketersediaan dan kualitas sanitasi dan unsur ketersediaan dan kualitas drainase dengan skor 3,41. 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 2023 | | | Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|---|--|---|-------------------------------------|----------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------|
| | | 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 | 3,55 | Sangat Tinggi | 0,44 | 3,46 | Tinggi | 0,43 |
| 2 | Ketersediaan dan Kualitas Jalan Lingkungan | 3,51 | Tinggi | 0,44 | 3,42 | Tinggi | 0,43 |
| 3 | Ketersediaan dan kualitas Sanitasi | 3,49 | Tinggi | 0,44 | 3,41 | Tinggi | 0,43 |
| 4 | Ketersediaan dan Kualitas Drainase | 3,43 | Tinggi | 0,43 | 3,41 | Tinggi | 0,43 |
| 5 | Ketersediaan dan Kualitas Sarana Persampahan | 3,44 | Tinggi | 0,43 | 3,53 | Sangat Tinggi | 0,44 |
| 6 | Ketersediaan dan Kualitas Air Minum | 3,57 | Sangat Tinggi | 0,45 | 3,49 | Tinggi | 0,44 |
| 7 | Ketersediaan dan Kualitas Jaringan Listrik | 3,54 | Sangat Tinggi | 0,44 | 3,59 | Sangat Tinggi | 0,45 |
| 8 | Lokasi | 3,49 | Tinggi | 0,44 | 3,63 | Sangat Tinggi | 0,45 |
| Jumlah NRR IKM dan IHM Tertimbang | | | | 3,50 | | | 3,49 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Harapan Masyarakat | | | | 87,57 | | | 87,33 |
| Mutu Pelayanan dan Mutu Harapan | | | | B | | | B |
| Kinerja dan Harapan Pelayanan Barang Rusunawa | | | | Tinggi | | | Tinggi |

Sumber : Analisa Data Primer

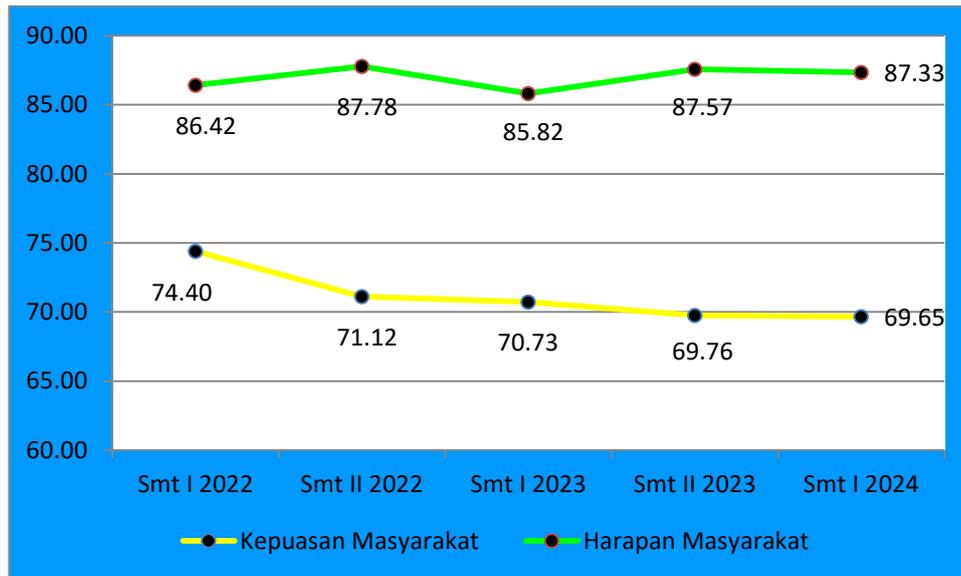
Keterangan :

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

Dalam kurung waktu 5 (lima) semester, perkembangan indeks kepuasan cenderung menurun dan indeks harapan masyarakatnya berfluktuatif, sebagaimana gambar berikut ini.

Gambar 5.7.

**Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa**



Hasil analisa menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa adalah sebesar 79,17%. Dari 8 (delapan) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur ketersediaan dan kualitas jalan lingkungan memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 85,62%, 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 66,38%, 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 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 (Atap, Dinding, Lantai dan Tangga) | 2,62 | 3,46 | 75,71 |
| 2 | Ketersediaan dan kualitas jalan lingkungan | 2,93 | 3,42 | 85,62 |
| 3 | Ketersediaan dan kualitas sanitasi | 2,67 | 3,41 | 78,22 |
| 4 | Ketersediaan dan kualitas drainase | 2,67 | 3,41 | 78,44 |
| 5 | Ketersediaan dan kualitas sarana persampahan | 2,80 | 3,53 | 79,40 |
| 6 | Ketersediaan dan kualitas air minum | 2,32 | 3,49 | 66,38 |
| 7 | Ketersediaan dan kualitas jaringan listrik | 3,06 | 3,59 | 85,23 |
| 8 | Lokasi | 2,86 | 3,63 | 84,34 |
| | Rata-rata Kinerja dan Harapan | 2,74 | 3,49 | 79,17 |

Sumber : Analisa Data

Gambar 5.8.
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
Pelayanan Barang Publik Rumah Susun Sederhana Sewa

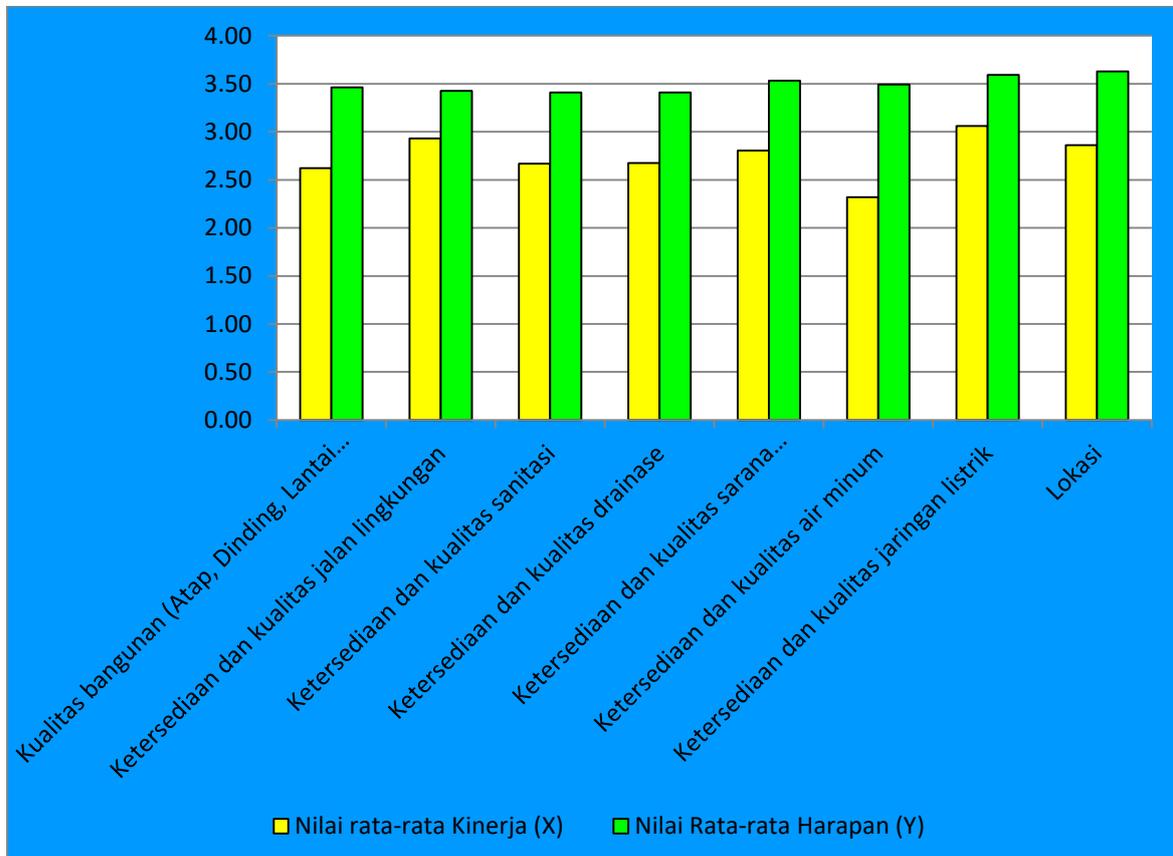
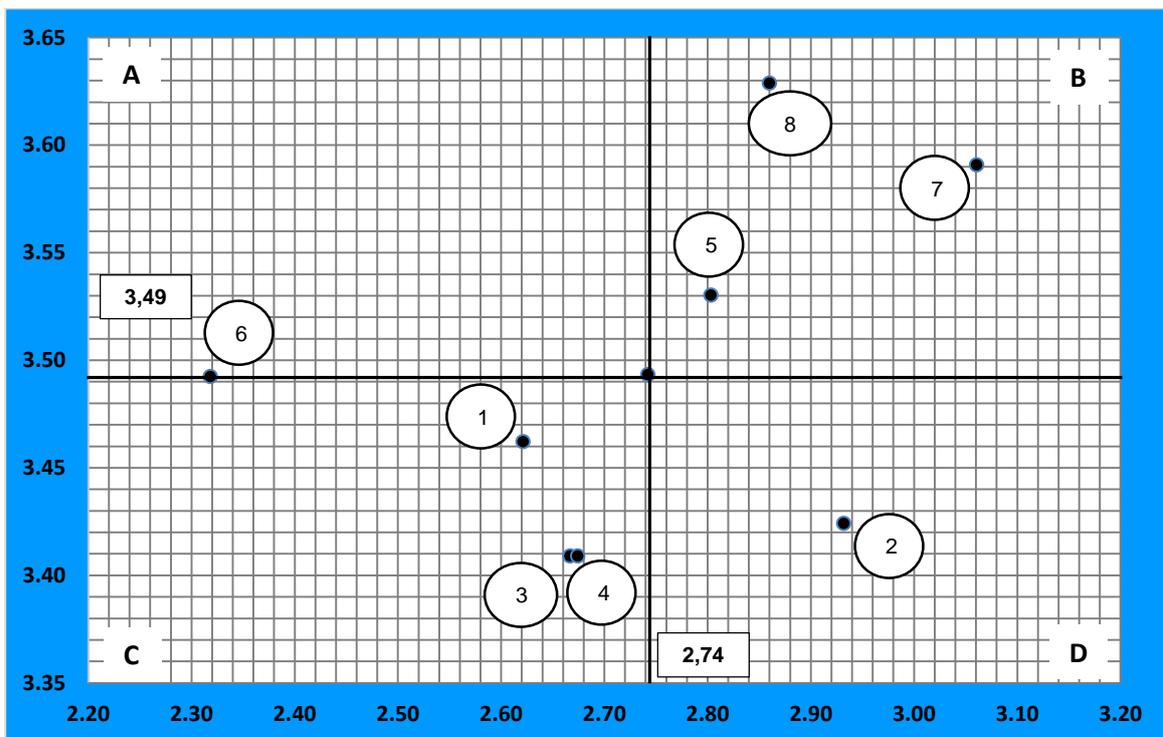


Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa yang merupakan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

Gambar 5.9.

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 :

- 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.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kualitas Bangunan (no 1)
- Ketersediaan dan Kualitas Sanitasi (no 3)
- Ketersediaan dan Kualitas Drainase (no 4)

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)

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 RTH Taman Alun-alun, RTH Taman Patih

Sampun, RTH Taman Gumelem, RTH Taman Comal, RTH Taman Gatot Subroto, RTH Taman Randudongkal, RTH Taman Moga dan RTH Taman Pulosari.

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 2024 diperoleh nilai **78,58** 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 2023 yang sebesar 76,70 menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang diselenggarakan oleh Dinas perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pematang.

Hasil analisa juga menunjukkan bahwa unsur tingkat pemanfaatan memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,36. Hal ini menunjukkan peran Ruang Terbuka Hijau untuk kegiatan masyarakat seperti olahraga, pameran, pertunjukan seni. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah pada unsur kualitas fisik dengan nilai rata-rata sebesar 2,89. Masyarakat menilai kualitas fisik baik jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya dianggap kurang berkualitas.

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

| No | Unsur Pelayanan | Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Th 2023 | | | Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|---|---|--|-------------------------|----------------------------|---|-------------------------|----------------------------|
| | | Nilai Rata-Rata | Kinerja Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang | Nilai Rata-Rata | Kinerja Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
| 1 | Ketersediaan Fisik | 2,85 | Kurang Tersedia | 0,71 | 3,14 | Tersedia | 0,78 |
| 2 | Kualitas Fisik | 2,70 | Kurang berkualitas | 0,68 | 2,89 | Kurang Berkualitas | 0,72 |
| 3 | Tingkat Pemanfaatan | 3,27 | Dimanfaatkan | 0,82 | 3,36 | Dimanfaatkan | 0,84 |
| 4 | Kontribusi Terhadap Fungsi Ekologi, Sosial dan Keindahan Kota | 3,45 | Berkontribusi | 0,86 | 3,18 | Berkontribusi | 0,80 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | | | | 3,07 | | | 3,14 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | 76,70 | | | 78,58 |
| 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 **81,08** 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**. Dibandingkan dengan semester II Tahun 2023 yang sebesar 79,66, pada semester I tahun 2024 ini menunjukkan terjadinya peningkatan harapan masyarakat.

Dari hasil analisa data juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan tertinggi terdapat pada unsur kontribusi terhadap fungsi ekologi, sosial dan keindahan kota dengan nilai rata-rata 3,35 atau dikategorikan tinggi.. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata harapan terendah adalah pada unsur tingkat pemanfaatan yaitu sebesar 3,15. 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 2023 | | | Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|---|---|---|-------------------------------------|----------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------|
| | | 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 | 3,19 | Tinggi | 0,80 | 3,21 | Tinggi | 0,80 |
| 2 | Kualitas Fisik | 3,21 | Tinggi | 0,80 | 3,26 | Tinggi | 0,82 |
| 3 | Tingkat Pemanfaatan | 3,16 | Tinggi | 0,79 | 3,15 | Tinggi | 0,79 |
| 4 | Kontribusi Terhadap Fungsi Ekologi, Sosial dan Keindahan Kota | 3,18 | Tinggi | 0,80 | 3,35 | Tinggi | 0,84 |
| Jumlah NRR IHM Tertimbang | | | | 3,19 | | | 3,24 |
| Indeks Harapan Masyarakat | | | | 79,66 | | | 81,08 |
| Mutu Harapan | | | | B | | | B |
| Harapan Pelayanan Barang Ruang Terbuka Hijau | | | | Tinggi | | | Tinggi |

Sumber : Analisa Data Primer

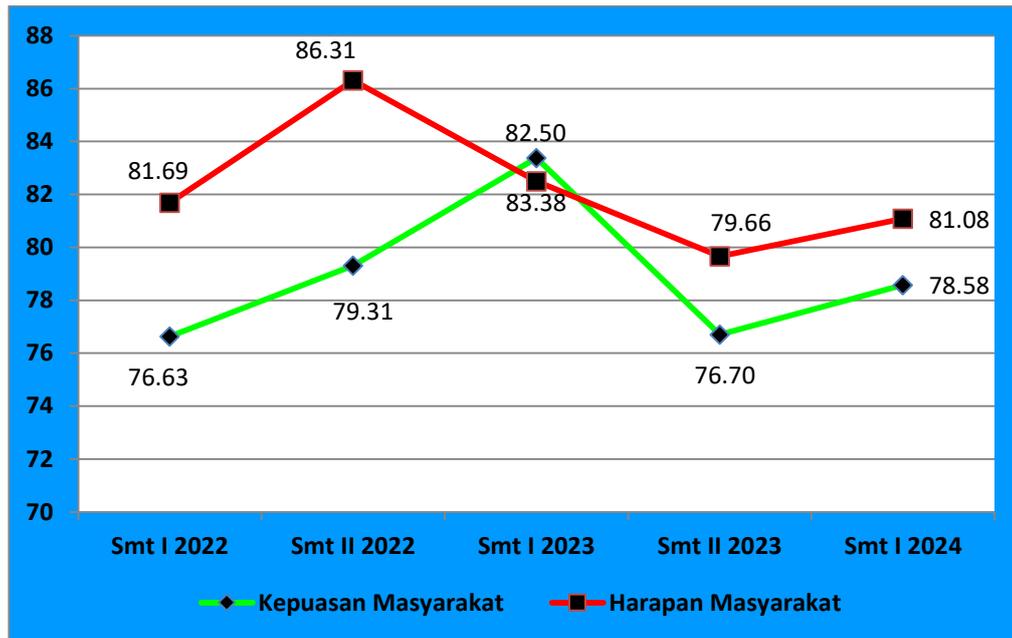
Keterangan :

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

Dalam kurung waktu 5 (lima) semester, perkembangan indeks kepuasan dan indeks harapan masyarakat pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau berfluktuatif sebagaimana gambar berikut ini.

Gambar 5.10.

**Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau**



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 97,01%. Dari 4 (empat) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur ketersediaan fisik memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 97,73%, 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 88,58%, 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 | 3,14 | 3,21 | 97,73 |
| 2 | Kualitas Fisik | 2,89 | 3,26 | 88,58 |
| 3 | Tingkat Pemanfaatan | 3,36 | 3,15 | 106,63 |
| 4 | Kontribusi terhadap fungsi ekologi, sosial dan keindahan kota | 3,18 | 3,35 | 95,11 |
| | Rata-rata Kinerja dan Harapan | 3,14 | 3,24 | 97,01 |

Sumber : Analisa Data

Gambar 5.11.

**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan
 Pelayanan Barang Publik Ruang Terbuka Hijau**

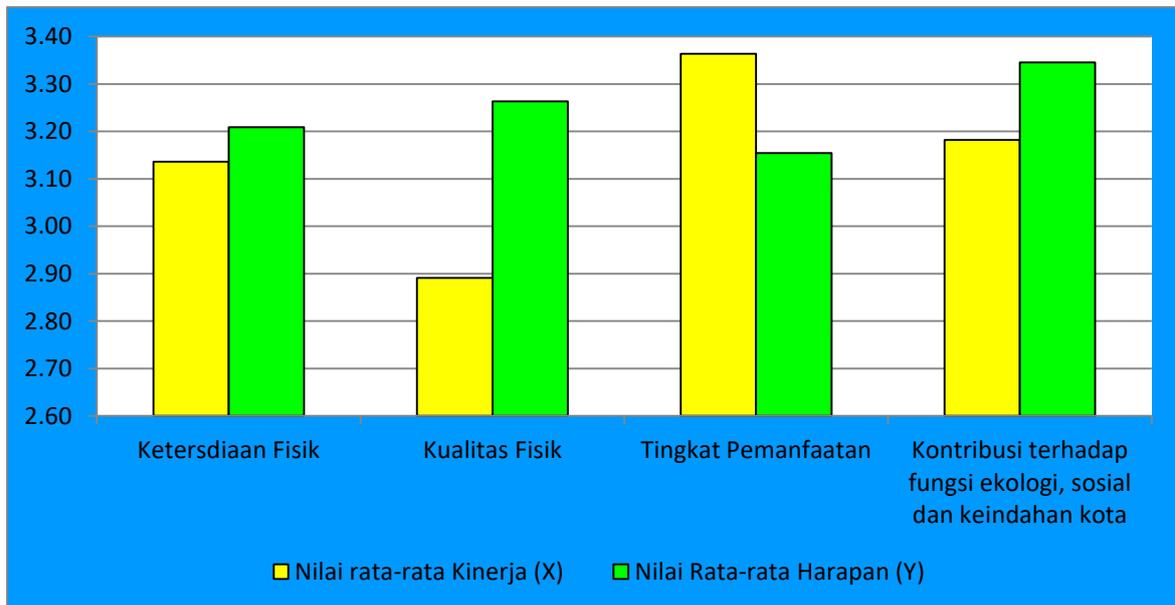
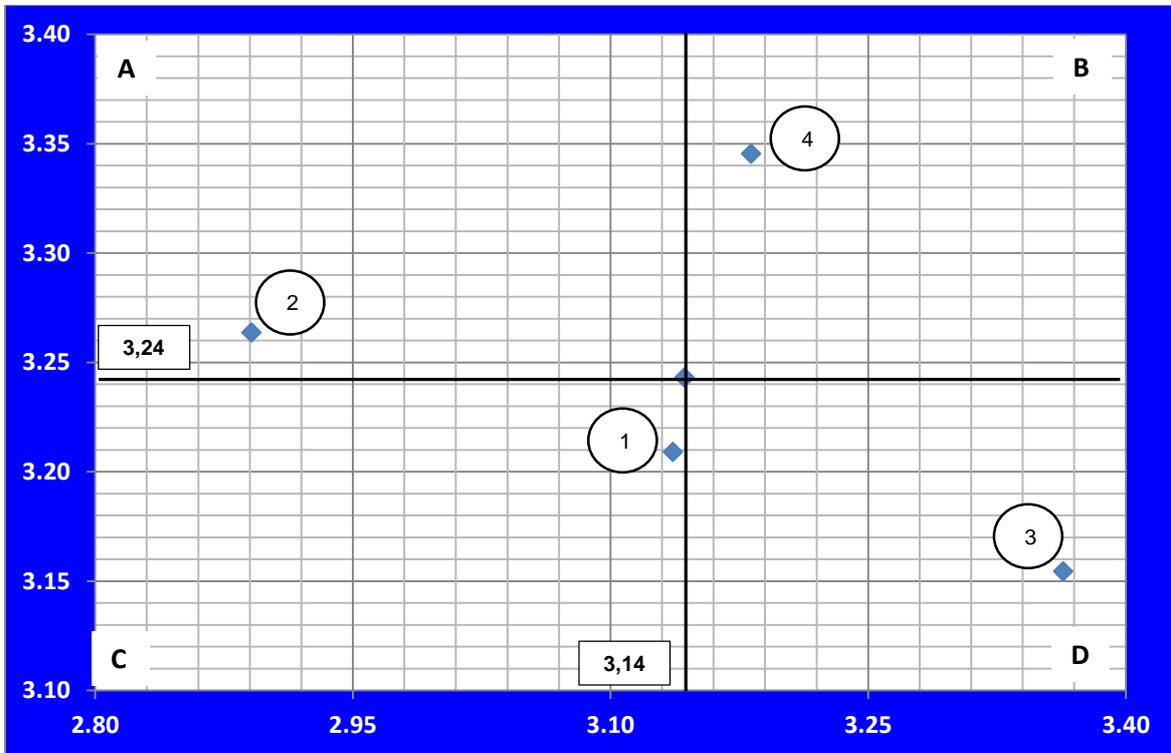


Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau yang merupakan prestasi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

Gambar 5.12.
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.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kualitas Fisik (no 2)

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 :

- 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 :

- Ketersediaan Fisik (no 1)

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 2024 diperoleh nilai **81,99** dengan mutu pelayanan termasuk kategori **B**, atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum termasuk dalam kondisi **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II tahun 2023 yang sebesar 75,28 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 3,47. Sementara itu unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah pada unsur kualitas fisik dengan nilai rata-rata sebesar 3,01 atau 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 2023 | | | Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|---|--|--|-------------------------|----------------------------|---|-------------------------|----------------------------|
| | | Nilai Rata-Rata | Kinerja Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang | Nilai Rata-Rata | Kinerja Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
| 1 | Ketersediaan Fisik | 2,77 | Kurang Tersedia | 0,69 | 3,22 | Tersedia | 0,80 |
| 2 | Kualitas Fisik | 2,71 | Kurang Berkualitas | 0,68 | 3,01 | Kurang Berkualitas | 0,75 |
| 3 | Tingkat Pemanfaatan | 3,25 | Dimanfaatkan | 0,81 | 3,42 | Dimanfaatkan | 0,85 |
| 4 | Kontribusi Terhadap Keamanan, Kenyamanan dan Keindahan | 3,31 | Berkontribusi | 0,83 | 3,47 | Berkontribusi | 0,87 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | | | | 3,01 | | | 3,28 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | 75,28 | | | 81,99 |
| Mutu Pelayanan | | | | C | | | B |
| Kinerja Pelayanan Barang Lampu Penerangan Jalan Umum | | | | Kurang 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 **81,76** 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 2023 terjadi penurunan, atau masyarakat semakin kurang harapannya terhadap pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum.

Hasil analisa data juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan tertinggi terdapat pada unsur kontribusi terhadap keamanan, kenyamanan dan keindahan dengan nilai rata-rata 3,41 atau dikategorikan 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 2023 | | | Indeks Harapan Masyarakat Semester I Th 2024 | | |
|---|--|---|-------------------------------------|----------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------|
| | | 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 | 3,34 | Tinggi | 0,83 | 3,22 | Tinggi | 0,80 |
| 2 | Kualitas Fisik | 3,35 | Tinggi | 0,84 | 3,17 | Tinggi | 0,79 |
| 3 | Tingkat Pemanfaatan | 3,31 | Tinggi | 0,83 | 3,28 | Tinggi | 0,82 |
| 4 | Kontribusi Terhadap Keamanan, Kenyamanan dan Keindahan | 3,32 | Tinggi | 0,83 | 3,41 | Tinggi | 0,85 |
| Jumlah NRR IHM Tertimbang | | | | 3,33 | | | 3,27 |
| Indeks Harapan Masyarakat | | | | 83,18 | | | 81,76 |
| Mutu Harapan | | | | B | | | B |
| Kinerja Pelayanan Barang Lampu Penerangan Jalan Umum | | | | Tinggi | | | Tinggi |

Sumber : Analisa Data Primer

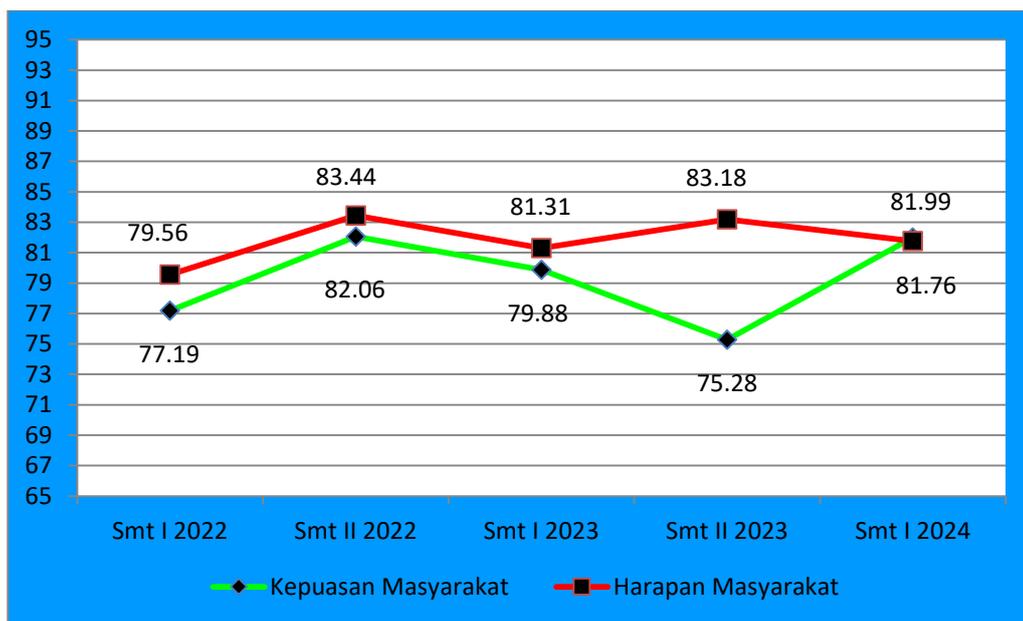
Keterangan :

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

Dalam kurung waktu 5 (lima) semester, perkembangan indeks kepuasan dan indeks harapan masyarakat pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum berfluktuatif namun pada semester I tahun 2024 ini antara kepuasan dan harapan tidak menunjukkan gap yang berarti sebagaimana gambar berikut ini.

Gambar 5.13.

**Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Barang Publik Lampu Penerangan Jalan Umum**



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 100,22%. Dari 4 (empat) unsur kepuasan dan harapan masyarakat yang dinilai, unsur ketersediaan fisik memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 100%, Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur kualitas fisik dengan tingkat kesesuaian 94,84%, 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 | 3,22 | 3,22 | 100,00 |
| 2 | Kualitas Fisik | 3,01 | 3,17 | 94,84 |
| 3 | Tingkat Pemanfaatan | 3,42 | 3,28 | 104,16 |
| 4 | Kontribusi terhadap keamanan, keselamatan, kenyamanan dan keindahan | 3,47 | 3,41 | 101,87 |
| | Rata-rata Kinerja dan Harapan | 3,28 | 3,27 | 100,22 |

Sumber : Analisa Data

Gambar 5.14.

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

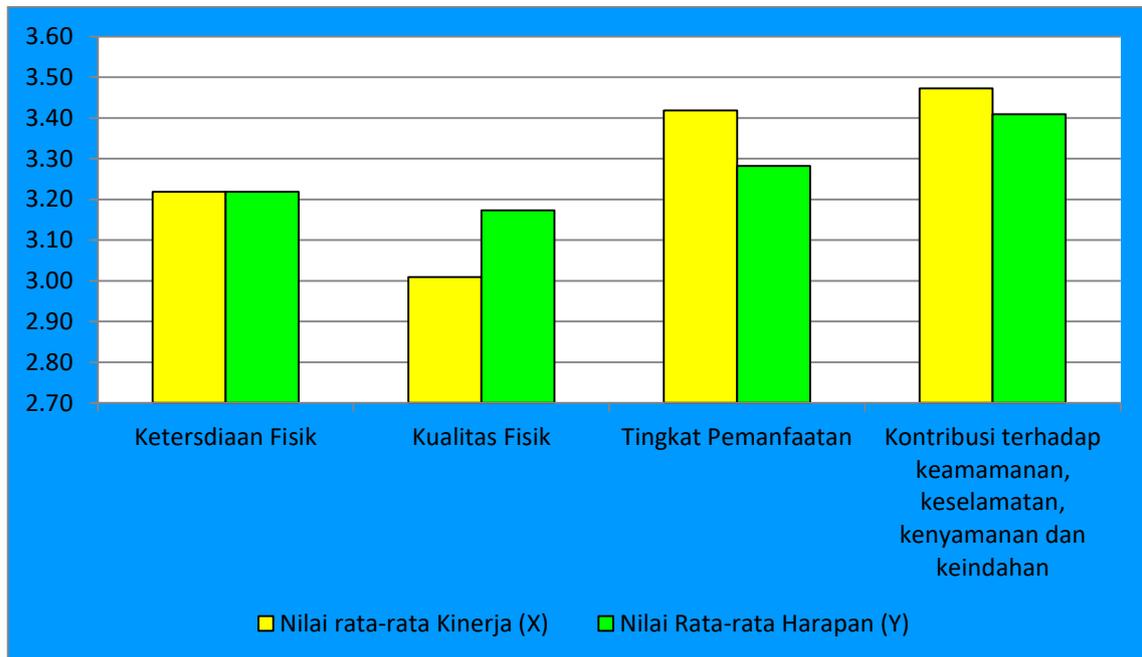


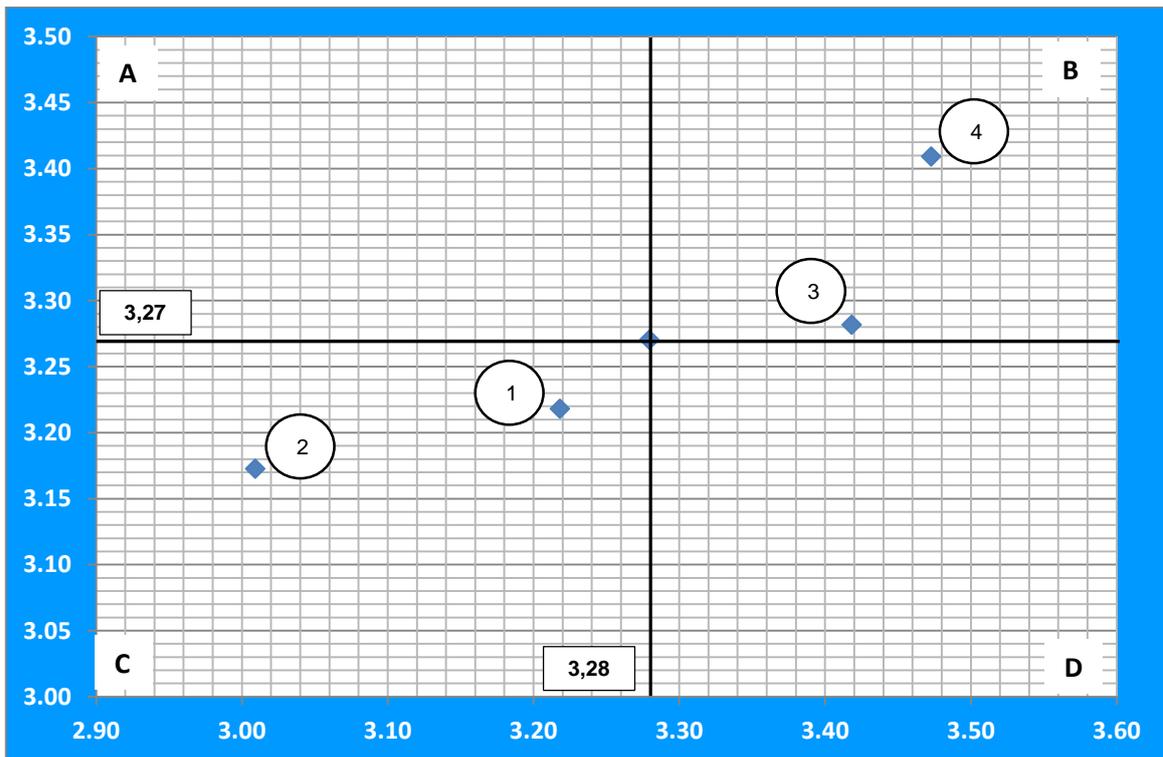
Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan

Umum yang merupakan prestasi sehingga perlu dipertahankan dan unsur-unsur yang kualitasnya tidak bagus, perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

Gambar 5.15.

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.

Tidak ada unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini.

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 :

- Ketersediaan Fisik (no 1)
- 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 PER SEMESTER

Hasil penilaian untuk seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang diperoleh indeks kinerja sebesar **78,92** atau dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II Tahun 2023, indeks kinerja pada semester I tahun 2024 ini mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

Apabila ditelaah lebih jauh terdapat 3 jenis pelayanan publik yaitu Penyewaan Rusunawa, Ruang Terbuka Hijau dan Lampu Penerangan Jalan Umum yang kinerjanya mengalami peningkatan. Sedangkan pelayanan Rekomendasi Pengesahan Siteplan Kaveling/Perumahan dan Rumah Susun Sederhana Sewa di semester I Tahun 2024 ini kinerjanya mengalami penurunan.

Indek kinerja tertinggi terdapat pada pelayanan administrasi publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa dengan nilai 82,22 atau dikategorikan Baik. Sedangkan indeks kinerja terendah terdapat pada pelayanan

barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa dengan nilai 69,65 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 **84,16** atau dikategorikan **Tinggi**. Apabila dibandingkan dengan indeks harapan pada semester II Tahun 2023 yang sebesar 84,18 menunjukkan hampir tidak adanya perbedaan atau penurunan harapan kecil. Hal ini menunjukkan tuntutan masyarakat tidak berbeda jauh dengan periode semester sebelumnya.

Harapan yang paling tinggi yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa dengan indeks harapan sebesar 87,33 atau dikategorikan tinggi. Sementara harapan terendah adalah pada pelayanan barang Ruang Terbuka Hijau dengan nilai indeks 81,08 dan masih dikategorikan tinggi.

Dari hasil penilaian tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa pelayanan barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi dengan nilai 100,28% 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 79,75%. Untuk keseluruhan pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang diperoleh nilai kesesuaian sebesar 93,77% atau ada peningkatan kesesuaian dibandingkan semester I tahun 2023 yang menunjukkan bahwa kinerja Disperkim semakin sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 5.16.

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

| Jenis Pelayanan Publik | Semester II Tahun 2023 | | | | | Semester I Tahun 2024 | | | | |
|--|------------------------|-------------|----------------|---------------|------------------------|-----------------------|-------------|----------------|---------------|------------------------|
| | 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 | 82,91 | Baik | 85,47 | Tinggi | 97,00 | 82,14 | Baik | 84,52 | Tinggi | 97,18 |
| Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa | 81,11 | Baik | 85,00 | Tinggi | 95,42 | 82,22 | Baik | 86,11 | Tinggi | 95,48 |
| Pelayanan Barang Publik | | | | | | | | | | |
| Rumah Susun Sederhana Sewa | 69,76 | Kurang Baik | 87,57 | Tinggi | 79,66 | 69,65 | Kurang Baik | 87,33 | Tinggi | 79,75 |
| Ruang Terbuka Hijau | 76,70 | Baik | 79,66 | Tinggi | 96,29 | 78,58 | Baik | 81,08 | Tinggi | 96,92 |
| Lampu Penerangan Jalan Umum | 75,28 | Kurang Baik | 83,18 | Tinggi | 90,51 | 81,99 | Baik | 81,76 | Tinggi | 100,28 |
| IKM/IHM | 77,15 | Baik | 84,18 | Tinggi | 91,66 | 78,92 | Baik | 84,16 | Tinggi | 93,77 |

Sumber : Analisa Data Primer

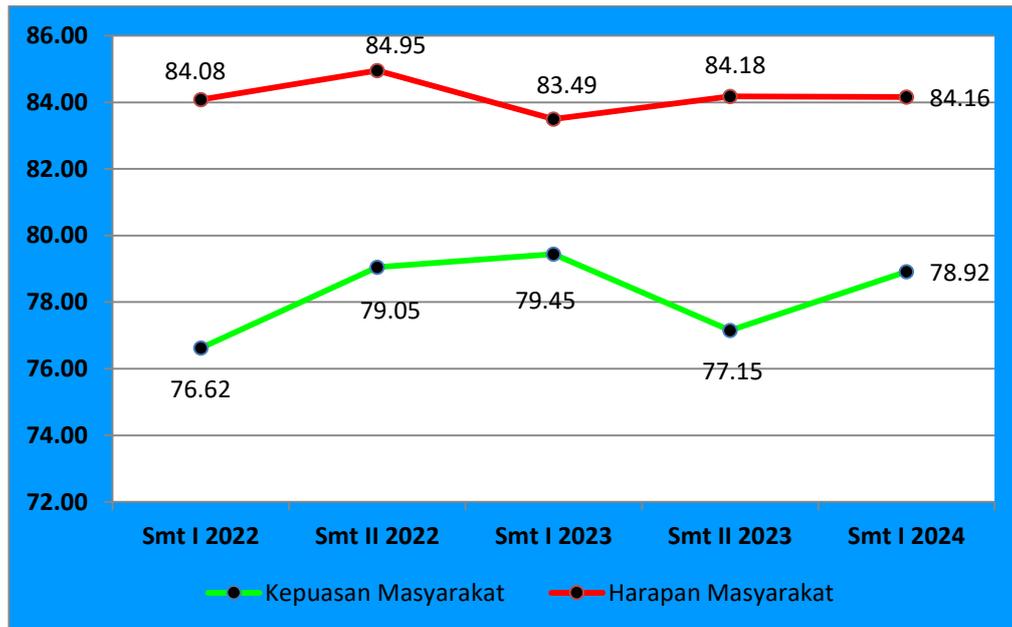
Keterangan :

- 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

Dalam kurung waktu 5 (lima) semester, perkembangan indeks kepuasan dan indeks harapan masyarakat pelayanan publik Dinas perumahan dan kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang berfluktuatif sebagaimana gambar berikut ini.

Gambar 5.16.

**Perkembangan Indeks Kinerja dan Indeks Harapan Masyarakat
Pelayanan Publik Disperkim Kabupaten Pemalang**

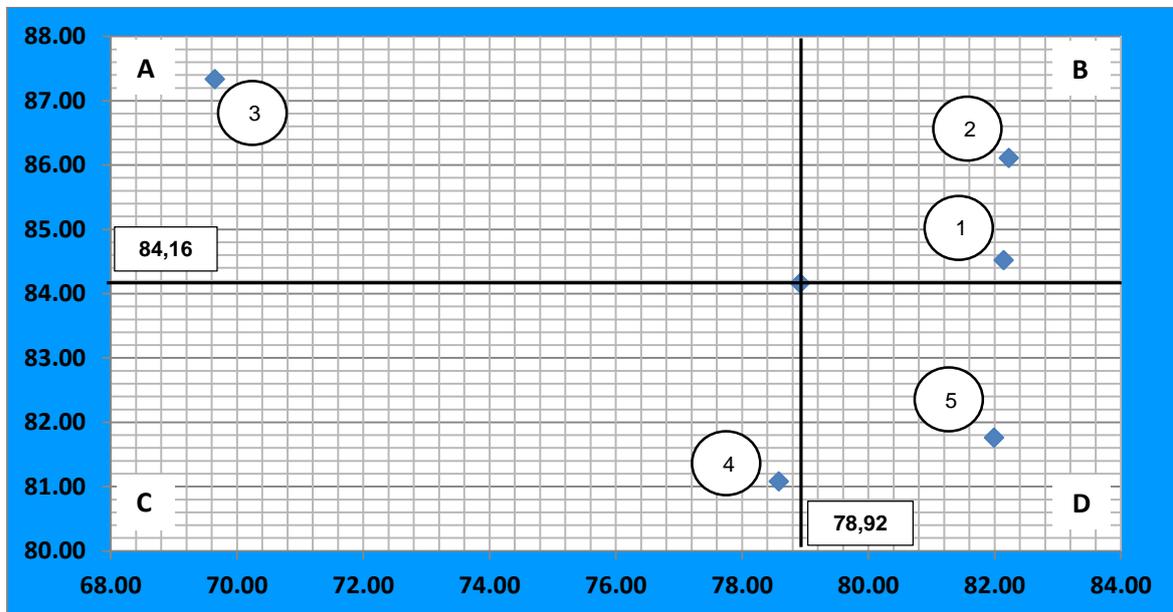


Hasil analisa diagram kartesius yang dapat menunjukan pelayanan publik yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan serta pelayanan publik yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan dapat di lihat pada gambar berikut :

Gambar 5.17.

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)
- Pelayanan administrasi publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa (no 2)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

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

Jenis pelayanan publik yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Pelayanan barang publik Ruang Terbuka Hijau (no 4)

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 barang publik Lampu Penerangan Jalan Umum (no 5)

BAB 6

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pematang Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

- a. Suvey Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap 370 responden yang terdistribusi dalam 5 jenis pelayanan publik selama periode Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2024, mengenai persepsi dan harapannya terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pematang.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan administrasi publik Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan pada semester I Tahun 2024 diperoleh nilai **82,14** dengan mutu pelayanan termasuk kategori **B** atau dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester II Tahun 2023 yang sebesar 82,91 menunjukkan adanya penurunan kepuasan masyarakat
- c. Indeks Kepuasan pelayanan administrasi publik penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa pada semester I Tahun 2024 diperoleh nilai **82,22** dengan mutu pelayanan **B** dan dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II Tahun 2023 yang sebesar 81,11, selama 6 bulan terakhir terjadi peningkatan kepuasan masyarakat.
- d. Indeks Kepuasan pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa pada semester I Tahun 2024 diperoleh nilai **69,65** dengan mutu pelayanan **C** atau dikategorikan **Kurang Baik**. Apabila dibandingkan dengan indeks kinerja

pada semester II Tahun 2023 yang sebesar 69,76 terjadi penurunan kepuasan masyarakat.

- e. Indeks Kepuasan pelayanan barang Ruang Terbuka Hijau pada semester I Tahun 2024 diperoleh nilai **78,58** dengan mutu pelayanan **B** atau dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pelayanan pada semester II Tahun 2023 yang sebesar 76,70 menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat.
- f. Indeks Kepuasan pelayanan barang Lampu Penerangan Jalan Umum pada semester I Tahun 2024 diperoleh nilai **81,99** dengan mutu pelayanan **B**, atau dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II tahun 2023 yang sebesar 75,28 menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat.
- g. Dalam periode semesteran Indeks Kepuasan untuk seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang pada semester I Tahun 2024 diperoleh indeks kinerja sebesar **78,92** atau dikategorikan **Baik**. Apabila dibandingkan dengan kinerja pada semester II Tahun 2023, indeks kinerja pada semester I tahun 2024 ini mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pemalang.

6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik semester I Tahun 2024 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

- Kesesuaian Persyaratan (no 1)

Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan dengan mengevaluasi kembali persyaratan pelayanan (terdapat 12 macam persyaratan) dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

- ✓ Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.

- ✓ Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

- Kemudahan Prosedur (no 2)

Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan dengan penyederhanaan prosedur atau tata cara pelayanan mengingat waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan Surat Rekomendasi Pengesahan dapat mencapai lebih dari 2 minggu.

- ✓ Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibakukan.

- Kesesuaian Produk Pelayanan (no 5)

Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan dengan mengidentifikasi kembali produk pelayanan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

2) Pelayanan administrasi publik Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa

a) 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
 - ✓ Koordinasi dan kerjasama dengan Satuan Polisi Ppamong Praja untuk penengakan aturan Perda No.10 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa, khususnya mengenai masa sewa paling lama 3 tahun atau dapat diperpanjang 1 (satu) kali periode untuk mempercepat rotasi atau pengantian penghuni baru.
- 3) Pelayanan barang publik Rumah Susun Sederhana Sewa
- a) Ketersediaan dan Kualitas Air Minum (no 6)
- Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan melalui :
- ✓ Membersihkan *grease trap* secara rutin oleh masing-masing penghuni.
 - ✓ Melakukan uji laboratorium kualitas air minum secara berkala untuk menjamin air minum dapat dikonsumsi
 - ✓ Menyediakan sistem jaringan air minum PDAM atau dengan menyediakan sistem pengolahan air minum yang bersumber dari sumur dalam dengan tarif retribusi dibebankan kepada penghuni.
- 4) Pelayanan Barang Ruang Terbuka Hijau
- a) 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
- Meskipun tidak ada unsur yang menjadi prioritas namun unsur yang kinerjanya masih dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian yaitu :
- a) Ketersediaan Fisik (no 1)
- Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan melalui :
- ✓ Pembangunan dan penyediaan LPJU secara merata terutama di persimpangan pada jalan Kabupaten.

b) Kualitas fisik (no 2)

Peningkatan kinerja unsur ini dilakukan melalui :

- ✓ Pengadaan LPJU dengan bahan dan material yang sesuai dengan standar.
- ✓ Melakukan pemeliharaan dan perbaikan seluruh titik LPJU yang didukung dengan ketersediaan mobil crane yang mencukupi.

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

Kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan dan memelihara barang publik 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 pembangunan dan pemeliharaan barang publik harus terus dipertahankan atau ditingkatkan melalui sumber-sumber pendanaan baik dari Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Pusat.

Pemalang, Juli 2024
Plt. Kepala Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman
Kabupaten Pemalang
Kepala DPU – TR Kabupaten Pemalang



JOKO TRI ASMORO, ST., M.Si
Pembina
NIP. 19760606 200501 1 021

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) Administrasi Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan
 - 2) Administrasi Penyewaan Rumah Susun Sederhana Sewa
 - b) Pelayanan Barang Publik
 - 1) Rumah Susun Sederhana Sewa
 - 2) Ruang Terbuka Hijau

| Rekomendasi Pengesahan Site Plan Kaveling atau Perumahan (<i>Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden</i>) | |
|---|-----------------------------------|
| 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 |
| 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 | 4 1 2 3 4 |
| 2.1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan di Disperkim Kabupaten Pematang. 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 |
| 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 | 4 1 2 3 4 |

| | |
|--|---|
| <p>4.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal. c. Murah d. Gratis</p> <p>4.2. Apakah kewajaran biaya/tarif merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</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>5.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p> <p>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 :</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 kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</p> <p>a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten c. Kompeten. d. Sangat kompeten.</p> <p>6.2. Apakah kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</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 perilaku petugas dalam membeikan</p> | |

| | |
|---|---|
| <p>elayanan terkait kesopanan dan keramahan :</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah.</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah.</p> <p>c. Sopan dan ramah.</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah.</p> <p>7.2. Apakah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</p> <p>a. Tidak penting</p> <p>b. Kurang penting</p> <p>c. Penting</p> <p>d. Sangat penting</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p>8.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</p> <p>a. Buruk.</p> <p>b. Cukup.</p> <p>c. Baik.</p> <p>d. Sangat baik.</p> <p>8.2. Apakah kualitas sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</p> <p>a. Tidak penting</p> <p>b. Kurang penting</p> <p>c. Penting</p> <p>d. Sangat penting</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <p>9.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</p> <p>a. Tidak ada.</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi.</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal.</p> <p>d. Dikelola dengan baik.</p> <p>9.2. Apakah penanganan pengaduan dalam pelayanan merupakan hal penting dalam pelayanan Rekomendasi Pengesahan Site Plan Keveling atau Perumahan :</p> <p>a. Tidak penting</p> <p>b. Kurang penting</p> <p>c. Penting</p> <p>d. Sangat penting</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |

| RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA (PELAYANAN ADMINISTRASI) (<i>Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden</i>) | |
|---|------------------|
| 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 |

| | |
|---|--|
| <p>4.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam penyewaan Rusunawa :</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat Wajar</p> <p>4.2. Apakah kewajaran biaya/tarif merupakan hal penting dalam penyewaan Rusunawa :</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>5.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan Unit Rusunawa yang diterima :</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p> <p>5.2. Apakah kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan Unit Rusunawa yang diterima merupakan hal penting dalam penyewaan Rusunawa :</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 kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa :</p> <p>a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten c. Kompeten. d. Sangat kompeten.</p> <p>6.2. Apakah kompetensi/kemampuan petugas merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa :</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 perilaku petugas dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa terkait kesopanan dan keramahan :</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah.</p> | <p>1</p> |

| | |
|---|---|
| b. Kurang sopan dan ramah. | 2 |
| c. Sopan dan ramah. | 3 |
| d. Sangat sopan dan ramah. | 4 |
| 7.2. Apakah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan penyewaan Rusunawa terkait kesopanan dan keramahan merupakan hal penting : | 4 |
| a. Tidak penting | |
| b. Kurang penting | 1 |
| c. Penting | 2 |
| d. Sangat penting | 3 |
| | 4 |
| 8.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses Penyewaan Rusunawa : | |
| a. Buruk. | 1 |
| b. Cukup. | 2 |
| c. Baik. | 3 |
| d. Sangat baik. | 4 |
| 8.2. Apakah kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses penyewaan Rusunawa merupakan hal penting : | |
| a. Tidak penting | |
| b. Kurang penting | 1 |
| c. Penting | 2 |
| d. Sangat penting | 3 |
| | 4 |
| 9.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dalam penyewaan Rusunawa : | |
| a. Tidak ada. | 1 |
| b. Ada tetapi tidak berfungsi. | 2 |
| c. Berfungsi kurang maksimal. | 3 |
| d. Dikelola dengan baik. | 4 |
| 9.2. Apakah penanganan pengaduan merupakan hal penting dalam pelayanan penyewaan Rusunawa : | |
| a. Tidak penting | |
| b. Kurang penting | 1 |
| c. Penting | 2 |
| d. Sangat penting | 3 |
| | 4 |

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

| | |
|---|-------------------------------------|
| | 4 |
| <p>4.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dan kualitas drainase Rusunawa di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak Tersedia dan Tidak Berkualitas.</p> <p>b. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas.</p> <p>c. Tersedia dan Berkualitas.</p> <p>d. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> |
| <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</p> <p>b. Kurang penting</p> <p>c. Penting</p> <p>d. Sangat penting</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>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.</p> <p>b. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas.</p> <p>c. Tersedia dan Berkualitas.</p> <p>d. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</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</p> <p>b. Kurang penting</p> <p>c. Penting</p> <p>d. Sangat penting</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>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.</p> <p>b. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas.</p> <p>c. Tersedia dan Berkualitas.</p> <p>d. Sangat Tersedia dan Sangat Berkualitas.</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</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</p> <p>b. Kurang penting</p> <p>c. Penting</p> <p>d. Sangat penting</p> | <p>1</p> <p>2</p> |

| | |
|--|---|
| | 3 |
| | 4 |
| <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.</p> <p>b. Kurang Tersedia dan Kurang Berkualitas.</p> <p>c. Tersedia dan Berkualitas.</p> <p>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</p> <p>b. Kurang penting</p> <p>c. Penting</p> <p>d. Sangat penting</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>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.</p> <p>b. Kurang Strategis.</p> <p>c. Strategis.</p> <p>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> <p>a. Tidak penting</p> <p>b. Kurang penting</p> <p>c. Penting</p> <p>d. Sangat penting</p> | |

| RUANG TERBUKA HIJAU | |
|---|---|
| <i>(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)</i> | |
| <p>1.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan fisik Ruang Terbuka Hijau (jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya) yang ada di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak Tersedia b. Kurang Tersedia c. Tersedia d. Sangat Tersedia</p> <p>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 :</p> <p>a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting</p> | <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> |
| <p>2.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas fisik Ruang Terbuka Hijau (jalur pejalan kaki, tempat bermain, taman dan sebagainya) yang ada di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak Berkualitas. b. Kurang Berkualitas. c. Berkualitas. d. Sangat Berkualitas.</p> <p>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 :</p> <p>a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting d. Sangat penting</p> | <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> |
| <p>3.1. Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau seperti untuk olahraga, pameran, pertunjukan seni dan sebagainya di tempat saudara :</p> <p>a. Tidak dimanfaatkan b. Kurang dimanfaatkan c. Dimanfaatkan d. Sangat dimanfaatkan</p> <p>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 :</p> <p>a. Tidak penting b. Kurang penting c. Penting</p> | <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3</p> |

| | |
|---|---|
| d. Sangat penting | 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 | 1 |
| b. Kurang berkontribusi | 2 |
| c. Berkontribusi | 3 |
| e. Sangat berkontribusi | 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 | 1 |
| b. Kurang penting | 2 |
| c. Penting | 3 |
| d. Sangat penting | 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. 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 4 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. 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 4 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 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 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 | 1 |
| b. Kurang berkontribusi | 2 |
| c. Berkontribusi | 3 |
| d. Sangat berkontribusi | 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 | 1 |
| b. Kurang penting | 2 |
| c. Penting | 3 |
| d. Sangat penting | 4 |



Lampiran 2.
Wilayah Penyebaran Kuesioner

| Jenis Pelayanan | Pmlg | Taman | Ptrkn | Amplgd | Comal | Ulujm | Bodeh | Btblg | Rddkl | Wrprg | Moga | Plsr | Belik | Wtkmpl | Jumlah |
|--------------------------------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| Pelayanan Administrasi Publik | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rekomendasi Izin | 2 | 3 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 7 |
| Penyewaan Rusunawa | 11 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 11 |
| Pelayanan Barang Publik | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ruang Terbuka Hijau | 40 | | | | 15 | | | | 15 | | 15 | 10 | 15 | | 110 |
| Rusunawa | 132 | | | | | | | | | | | | | | 132 |
| LPJU | 25 | 15 | 10 | 3 | 12 | 3 | 3 | 5 | 12 | 3 | 7 | 4 | 5 | 3 | 110 |
| Jumlah | 210 | 18 | 12 | 3 | 27 | 3 | 3 | 5 | 27 | 3 | 22 | 14 | 20 | 3 | 370 |

Lampiran 2.1.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Pemalang

| Rekomendasi Izin Site Plan/Kaveling Perumahan | | |
|---|----------------------------|-------------------------------------|
| No | Nama Pemohon | Alamat |
| 1 | PT Rizki Group Propertindo | Perumahan Pemalang Indah Regency 13 |
| 2 | Rohmat Hidayat | RT 001/010 Kelurahan Beji |
| | Jumlah | 2 |

| LPJU | | |
|------|----------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Ahmad Yani | 2 |
| 2 | Jl Jenderal Sudirman | 2 |
| 3 | Jl Dr. Cipto | 1 |
| 4 | Jl KH Samanhudi | 2 |
| 5 | Jl Pemuda | 2 |
| 6 | Jl Gatot Subroto | 2 |
| 7 | Jl Tentara Pelajar | 1 |
| 8 | Jl RE Martadinata | 2 |
| 9 | Jl Slamet Riyadi | 2 |
| 10 | Jl HOS Cokroaminoto | 2 |
| 11 | Jl Dr. Ir. Sutami | 1 |
| 12 | Jl Tangkuban Perahu | 1 |
| 13 | Jl DI Panjaitan | 1 |
| 14 | Jl Urip Sumoharjo | 2 |
| 15 | Jl KH Ahmad Dahlan | 2 |
| | Jumlah | 25 |

| Rumah Susun Sederhana Sewa | | |
|-----------------------------------|------------------|-------------------------|
| No | Populasi | Jumlah Responden |
| 1 | Seluruh Penghuni | 132 |
| | Jumlah | 132 |

| Ruang Terbuka Hijau | | |
|----------------------------|---------------|-------------------------|
| No | RTH | Jumlah Responden |
| 1 | Alun-alun | 15 |
| 2 | Patih Sampun | 15 |
| 3 | Gumelem | 10 |
| | Jumlah | 40 |

Lampiran 2.2.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Taman

| Rekomendasi Izin Site Plan/Kaveling Perumahan | | |
|---|---------------------|--|
| No | Nama Pemohon | Alamat |
| 1 | PT Bela Tata Miguna | Perumahan Griya Taman Arum Desa Taman, Kecamatan Taman |
| 2 | PT Bela Tata Miguna | Desa Kaligelang, Taman, Pemalang |
| 3 | PT Sakti Jaya Abadi | Perumahan Baleza Permai 3, Kaligelang |
| | Jumlah | 3 |

| LPJU | | |
|------|----------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Gandulan Kedungbanjar | 1 |
| 2 | Jl Perintis Kemerdekaan | 2 |
| 3 | Jl Piere Tendean | 1 |
| 4 | Jl Kolonel Sugiyono | 2 |
| 5 | Jl Jebed Sungapan | 2 |
| 6 | Jl Kabunan Asemtoyong | 1 |
| 7 | Jl Jenderal Sudirman Timur | 2 |
| 8 | Jl Bali | 1 |
| 9 | Jl Raya Sokawangi | 1 |
| 10 | Jl Dr. Wahidin | 2 |
| | Jumlah | 15 |

Lampiran 2.3.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Petarukan

| Rekomendasi Izin Site Plan/Kaveling Perumahan | | |
|---|-----------------------|----------------------------|
| No | Nama Pemohon | Alamat |
| 1 | Sekar Intan Kamila | RT 01 RW 08 Kel. Petarukan |
| 2 | Supri Hidrawati, S.Pd | Ds Kapangsari 02/06 |
| | Jumlah | 2 |

| LPJU | | |
|------|------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Kalirandu Temuireng | 1 |
| 2 | Jl Raya Petanjungan | 2 |
| 3 | Jl Petarukan Klareyan | 2 |
| 4 | Jl Kendal Doyong Raya | 2 |
| 5 | Jl Asemtoyong Loning | 1 |
| 6 | Jl Raya Petarukan | 2 |
| | Jumlah | 10 |

Lampiran 2.4.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Ampelgading

| LPJU | | |
|------|------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Ujunggede Comalbaru | 1 |
| 2 | Jl Comalbaru Cibiyuk | 1 |
| 3 | Jl Raya Comal Baru | 1 |
| | Jumlah | 3 |

Lampiran 2.5.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Comal

| Ruang Terbuka Hijau | | |
|---------------------|---------------|------------------|
| No | RTH | Jumlah Responden |
| 1 | RTH Comal | 15 |
| | Jumlah | 15 |

| LPJU | | |
|------|--------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Gatot Subroto | 1 |
| 2 | Jl Comal Bodeh | 1 |
| 3 | Jl Lingkar Kota Comal | 2 |
| 4 | Jl Ahmad Yani | 2 |
| 5 | Jl Susukan Pagergunung | 1 |
| 6 | Jl Raya Sikayu | 2 |
| 7 | Jl St Ka (Stasiun Comal) | 2 |
| 8 | Jl Ujung gede Blimbing | 1 |
| | Jumlah | 12 |

Lampiran 2.6.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Ulujami

| LPJU | | |
|------|-----------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Lingkar Ulujami | 1 |
| 2 | Jl Tasikrejo Pamutih | 1 |
| 3 | Jl Wiyorowetan Pasar Sruwet | 1 |
| | Jumlah | 3 |

Lampiran 2.7.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Bodeh

| LPJU | | |
|------|------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Comal Bodeh | 1 |
| 2 | Jl Jraganan Kebandaran | 1 |
| 3 | Jl Bodeh Jatiroyom | 1 |
| | Jumlah | 3 |

Lampiran 2.8.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Bantarbolang

| LPJU | | |
|------|----------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Lingkar Bantarbolang | 2 |
| 2 | Jl Bantarbolang Kalitorong | 1 |
| 3 | Jl Pegiringan-Wanarata | 2 |
| | Jumlah | 5 |

Lampiran 2.9.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Randudongkal

| Ruang Terbuka Hijau | | |
|---------------------|------------------|------------------|
| No | RTH | Jumlah Responden |
| 1 | RTH Randudongkal | 15 |
| | Jumlah | 15 |

| LPJU | | |
|------|---------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Gatot Subroto | 3 |
| 2 | Jl Jendral Sudirman | 2 |
| 3 | Jl Karangmoncol-tanahbaya | 2 |
| 4 | Jl Kalimas Kalitorong | 2 |
| 5 | Jl Lingkar Randudongkal | 3 |
| | Jumlah | 12 |

Lampiran 2.10.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Warungpring

| LPJU | | |
|------|---------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Sekitar Pasar Warungpring | 1 |
| 2 | Jl Warungpring Tegalarja | 1 |
| 3 | Jl Karangdawa Pakembaran | 1 |
| | Jumlah | 3 |

Lampiran 2.11.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Moga

| Ruang Terbuka Hijau | | |
|---------------------|---------------|------------------|
| No | RTH | Jumlah Responden |
| 1 | RTH Moga | 15 |
| | Jumlah | 15 |

| LPJU | | |
|------|----------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Banyumudal Camping Site | 2 |
| 2 | Jl Gambuhan Mandiraja | 2 |
| 3 | Jl Sima Mandiraja | 3 |
| | Jumlah | 7 |

Lampiran 2.12.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Pulosari

| Ruang Terbuka Hijau | | |
|---------------------|---------------|------------------|
| No | RTH | Jumlah Responden |
| 1 | RTH Pulosari | 10 |
| | Jumlah | 10 |

| LPJU | | |
|------|-------------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Karang Sari-Pulosari | 2 |
| 2 | Jl Pagenteran Gombong | 2 |
| | Jumlah | 4 |

Lampiran 2.13.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Belik

| Ruang Terbuka Hijau | | |
|---------------------|-------------------|------------------|
| No | RTH | Jumlah Responden |
| 1 | RTH Gatot Subroto | 15 |
| | Jumlah | 15 |

| LPJU | | |
|------|---------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Mendelem Simpung | 2 |
| 2 | Jl Belik Mendelem | 2 |
| 3 | Jl Gombong Belik | 1 |
| | Jumlah | 5 |

Lampiran 2.14.

Wilayah Penyebaran Kuesioner Kecamatan Watukumpul

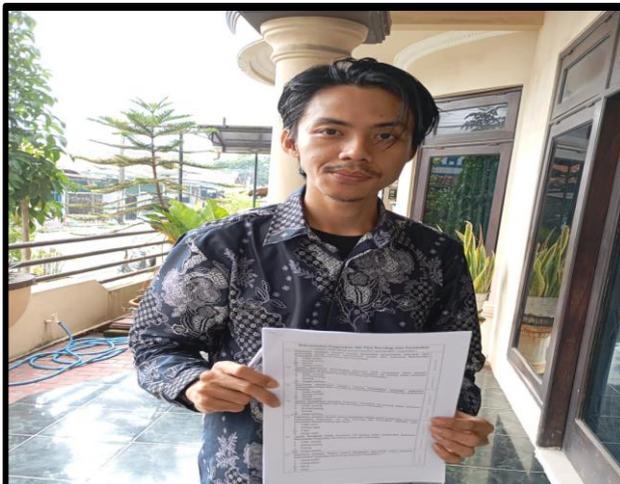
| LPJU | | |
|------|-----------------------|------------------|
| No | Ruas Jalan | Jumlah Responden |
| 1 | Jl Cikadu Bongas | 1 |
| 2 | Jl Lingkar Watukumpul | 1 |
| 3 | Jl Gapura Wanarata | 1 |
| | Jumlah | 3 |

DOKUMENTASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

REKOMENDASI PENGESAHAN SITEPLAN



Responden



Responden



Responden

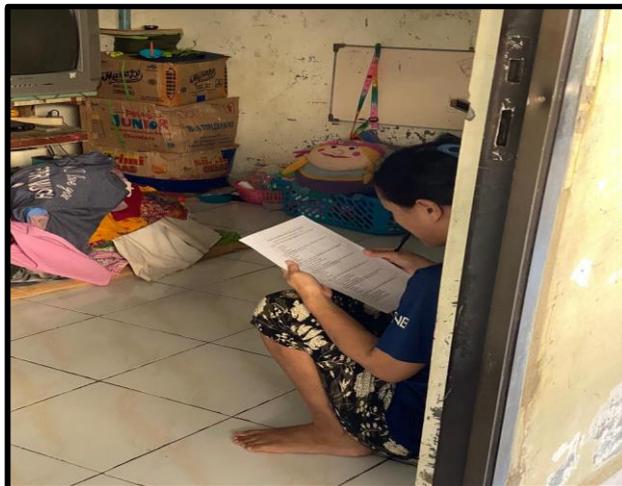


Responden

RUMAH SUSUN



Responden



Responden



Responden



Responden

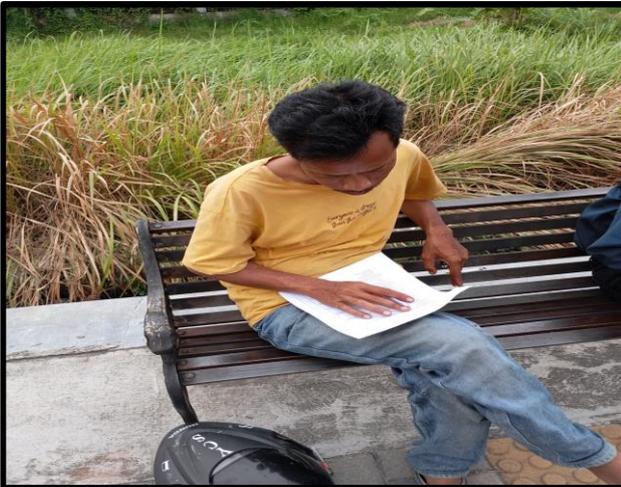


Responden



Responden

RUANG TERBUKA HIJAU



Responden



Jl. Bahagia - Moga
Kecamatan Moga
Kabupaten Pemalang

Responden



Responden

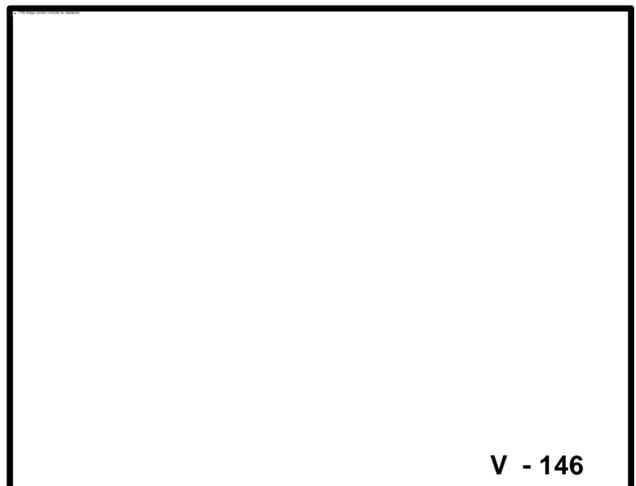


Responden



LAPORAN AKHIR

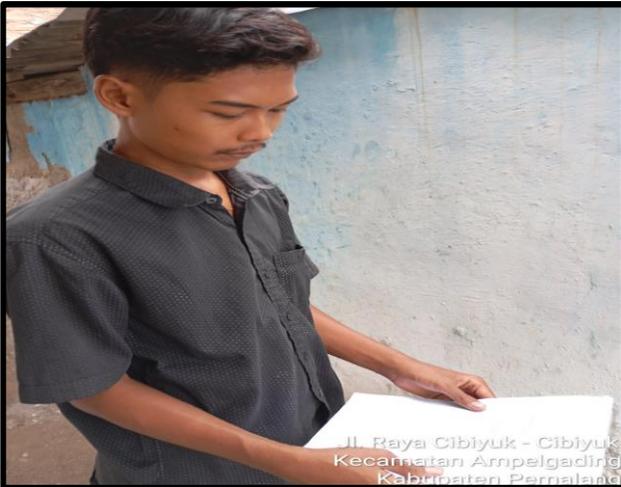
Responden



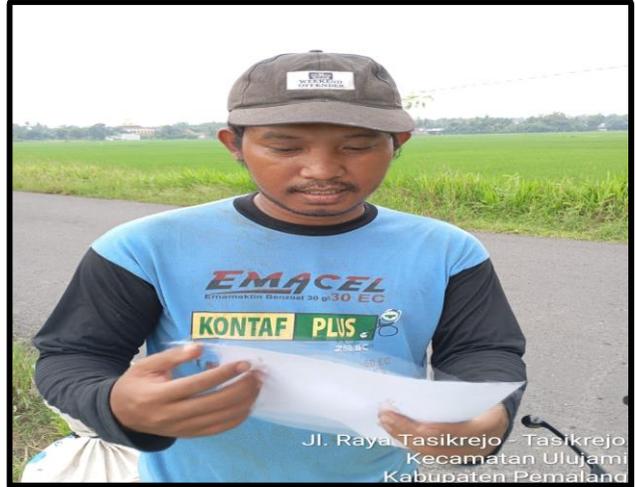
V - 146

Responden

Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)



Responden



Responden



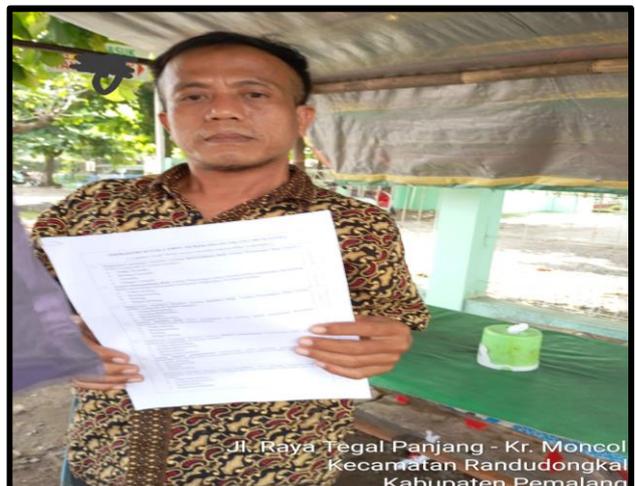
Responden



Responden



Responden



Responden



Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Kabupaten Pematang

