



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019



**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN PATI**





LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI - TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah- Nya sehingga Laporan dari Pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati dapat diselesaikan. Laporan ini kami susun untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati yang melayani 21 Kecamatan pada Tahun 2019. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati merupakan laporan dari keseluruhan kegiatan / pekerjaan pada Pelayanan Publik di DPUTR Kabupaten Pati.

Kami sangat berterima kasih kepada pihak - pihak yang telah berpartisipasi khususnya Tim Sub. Bag. Program DPUTR Kabupaten Pati dalam mengolah dan menyusun data Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik DPUTR Kabupaten Pati. Kami mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan Laporan ini. Semoga hasil dari Laporan ini dapat memberikan manfaat.

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN PATI



A. FAISAL, ST, MT
Pembina Tk. I
NIP. 19670306 199803 1 005



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Peraturan Perundangan.....	2
1.3 Maksud Dan Tujuan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	3
BAB II PROFIL LOKASI SURVEY	4
2.1 Profil Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang.....	4
2.2 Tugas Pokok Dan Fungsi	4
2.3 Visi Dan Misi	5
2.4 Struktur Organisasi	6
2.5 Tujuan	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN METODOLOGI PEKERJAAN.....	8
3.1 Tinjauan Pustaka	8
3.1.1 Kualitas Pelayanan Publik	8
3.1.2 Variabel Survey.....	8
3.1.3 Responden.....	9
3.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (<i>Customer Satisfaction Index</i> – CSI).....	10
3.1.5 GAP Analysis.....	11
3.2 Metodologi Pelaksanaan	13
3.2.1 Persiapan.....	13
3.2.2 Pengumpulan Data (Kegiatan Survey)	15
3.2.3 Pengolahan Data dan Analysis Survey.....	16
3.2.4 Penyusunan Laporan / Rekomendasi	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Hasil Survey di DPUTR Kabupaten Pati	20
4.1.1 Pengumpulan Data	20
4.1.2 Pengolahan dan Analisa Data	21
4.1.2.1 Profil Responden	21
4.1.2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di DPUTR Kabupaten Pati	23
4.1.2.3 Detail Keluhan Masyarakat.....	31
4.1.2.4 <i>Feedback</i> / Umpan Balik Masyarakat.....	32



BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	33
5.1	Kesimpulan Hasil Survey di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati	33
5.2	Saran dan Rekomendasi Hasil Survey di 21 Kecamatan.....	34



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	11
Tabel 4.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di DPUTR Kabupaten Pati .	20
Tabel 4.2 Presentase Dominasi Karakteristik Responden di DPUTR Kabupaten Pati.....	21
Tabel 4.3 <i>Mean Performance, Mean Importance</i>, Nilai GAP dan CSI Pelayanan Publik di DPUTR Kabupaten Pati	24
Tabel 4.4 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan unsur Persyaratan	25
Tabel 4.5 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan unsur Prosedur	26
Tabel 4.6 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan unsur Waktu Pelayanan.....	27
Tabel 4.7 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan unsur Kompetensi Petugas.....	28
Tabel 4.8 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan / kurang sesuai terhadap unsur Kompetensi untuk Kompetensi Petugas	29
Tabel 4.9 Atribut Kepuasan Pelayanan Publik DPUTR Kabupaten Pati pada IPA Diagram Kuadran I, II, III, dan IV	31



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sruktur Organisasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati.....	6
Gambar 3.1.	Diagram Importance Performance Matrik.....	12
Gambar 3.2.	Tahapan Pelaksanaan Kegiatan	13
Gambar 3.3.	Foto Pada saat Survey	15
Gambar 3.4.	Alur Proses Pengolahan data & Analisis Survey	16
Gambar 3.5.	Berkas Kuesioner yang akan dilakukan proses pemeriksaan data17	
Gambar 3.6.	Proses Tabulasi Data.....	18
Gambar 4.1.	Diagram Batang Pendidikan Terakhir Responden di DPUTR Kabupaten Pati.....	21
Gambar 4.2.	<i>Pie Chart</i> Pendapatan Perbulan Responden di DPUTR Kabupaten Pati	22
Gambar 4.3.	Diagram Batang Pekerjaan Responden di DPUTR Kabupaten Pati ..	22
Gambar 4.4.	<i>Pie Chart</i> Jenis Pelayanan yang diterima Masyarakat di DPUTR Kabupaten Pati.....	23
Gambar 4.5.	Importance- Performance Analysis Diagram Pelayanan Publik DPUTR Kabupaten Pati	30



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Pemerintah Kabupaten Pati melaksanakan pengukuran “**Kepuasan Masyarakat**”. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk



mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.2 PERATURAN PERUNDANGAN

Dasar dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati yang meliputi 21 Kecamatan di Kabupaten Pati.

Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati yang melayani 21 Kecamatan.
2. Memperoleh *feed back* / umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Melakukan GAP analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk me najamkan target perbaikan terhadap pelayanan.



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

4. Menentukan rangking unsur- unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur - unsur dalam *matriks Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

1.4 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat mencakup *entitas* yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB II

PROFIL LOKASI SURVEY

2.1 PROFIL DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang atau yang biasa disingkat DPUTR merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Pati yang memberikan pelayanan dalam bidang pembangunan infrastruktur dan penyediaan sarana prasarana fisik lainnya sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Berikut ini adalah profil dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati:

Nama Instansi : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati

Alamat : Jl. P. Sudirman No. 66 Pati Kode Post 59114

Waktu Pelayanan : Senin - Kamis, Jam 07.15 - 14.15 WIB

Jum'at, Jam 07.15 - 11.15 WIB

Sabtu, Jam 07.15 - 12.45 WIB

Jenis Pelayanan :

- Rekomendasi Sertifikasi Badan Usaha Jasa Konstruksi
- Rekomendasi Ijin terkait penggunaan tata ruang Kabupaten Pati
- Rekomendasi Ijin Penggunaan Sarana dan Prasarana Publik (Stadion Joyokusumo, Penggunaan Bahu Jalan, Penggunaan Jaringan Irigasi Teknis dan lain-lain).
- Layanan Pembangunan dan atau Pemeliharaan Jalan, Jembatan, Irigasi, Embung / Dump Irigasi, Talud, Drainase, Trotoar, Gedung milik Aset Pemerintah Kabupaten Pati, PJU, Persampahan, Pertamanan.
- SPAL dan Workshop / Penggunaan Alat Berat.

2.2 TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang serta pertanahan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah.



Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis sesuai bidang pekerjaan umum;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang pekerjaan umum ;
3. Pelaksanaan kegiatan pelayanan pembangunan bidang Tata Kota dan Perdesaan, Bidang Cipta Karya dan Perumahan, Bidang Kebersihan dan Pertamanan, Bidang Bina Marga dan Bidang Sumber Daya Air, Energi dan Sumber Daya Mineral;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.3 VISI DAN MISI

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, akan terus menyajikan informasi dan data yang mendukung pencapaian tujuan pembangunan infrastruktur dan penyediaan sarana prasarana umum yang terkait bidang pekerjaan umum di Kabupaten Pati, sehingga masyarakat dapat mengakses data tentang informasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati memiliki Visi dan Misi yaitu:

Visi : "Terwujudnya Sarana Dan Prasarana Bidang Pekerjaan Umum Yang Memadai Menuju Kesejahteraan Masyarakat Dan Pelayanan Publik ”.

Misi : 1. Meningkatkan Kapasitas dan Kapabilitas aparatur sehingga terwujud pelayanan prima dan ketersediaan data di bidang pekerjaan umum;

2. Terwujudnya pembangunan di bidang pekerjaan umum yang visioner, berkelanjutan, tepat sasaran dan tepat manfaat serta berwawasan lingkungan untuk mendorong berbagai sektor agar tercapai kemajuan dan kesejahteraan masyarakat;

3. Mewujudkan kota Pati sebagai kota yang indah, ramah lingkungan, manusiawi dan nyaman dengan di dukung infrastruktur kota yang memadai;



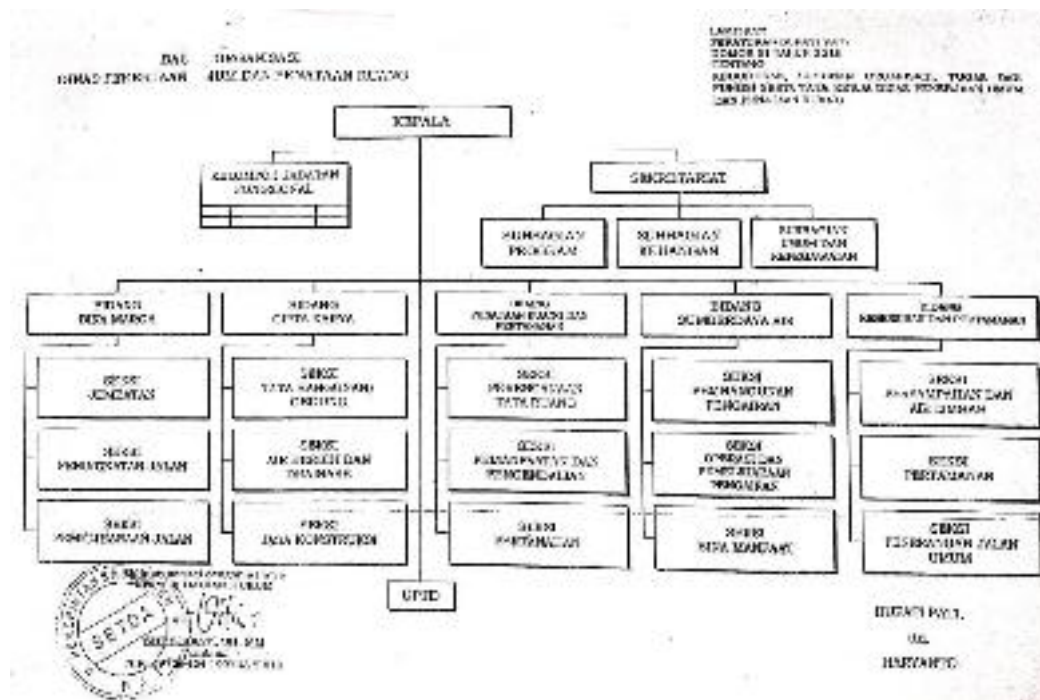
LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

4. Meningkatkan kemandirian dan kemitraan semua stakeholder (masyarakat, swasta dan pemerintah daerah) di bidang pembangunan pekerjaan umum.

2.4 Struktur Organisasi

Berikut merupakan Struktur Organisasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati:



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

2.5 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai oleh DPUTR Kabupaten Pati adalah terwujudnya pembangunan infrastruktur daerah yang tepat mutu, waktu, terarah dan berkesinambungan serta mampu menjadi lembaga eksekutor pembangunan yang profesional. DPUTR Kabupaten Pati dalam perencanaan 5 (lima) tahun mendatang mempunyai orientasi pada upaya peningkatan disegala aspek bidang pembangunan dalam upaya mewujudkan pemerataan yang berkeadilan, yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan prima di bidang administrasi, meningkatkan sarana prasarana aparatur, disiplin aparatur dan kapasitas SDM ;



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

2. Meningkatkan perencanaan, pengawasan dan pengendalian bidang pekerjaan serta fasilitas pelayanan umum secara optimal;
3. Menyelenggarakan pembangunan, peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana bidang pekerjaan umum yang tepat waktu, tepat mutu dan tepat manfaat;
4. Meningkatkan pembangunan dan rehabilitasi sarana dan prasarana pelayanan kesehatan lingkungan, sarana dan prasarana air bersih serta permukiman layak huni, sehat dan berwawasan lingkungan melalui pembinaan dan fasilitasi pengembangan infrastruktur permukiman;
5. Meningkatkan pengawasan dan pembinaan Tata ruang dan ESDM secara optimal;
6. Mewujudkan Kabupaten Pati sebagai kota yang bersih, indah dan aman melalui penyediaan sarana dan prasarana kebersihan dan pertamanan;
7. Mewujudkan pelayanan pemadam kebakaran yang selalu siap dan sigap baik diperkotaan maupun perdesaan;
8. Meningkatkan kemandirian peran serta antara masyarakat, Swasta dan pemerintah daerah di bidang pembangunan pekerjaan umum.



BAB III

TINJAUAN PUSTAKA DAN METODOLOGI PEKERJAAN

3.1 TINJAUAN PUSTAKA

3.1.1 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Pelayanan publik atau pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau di rasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

3.1.2 VARIABEL SURVEY

Dengan berdasarkan pada PERMENPAN No 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat :



1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.1.3 RESPONDEN

Penentuan jumlah responden pada masing-masing obyek survey ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Sevilla et. al., 2007;182).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya,



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi Survey berlangsung. Responden yang akan didata dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2019 ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Pati.

3.1.4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (*Customer Satisfaction Index – CSI*)

Indeks Kepuasan Masyarakat (CSI) dapat didefinisikan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan di Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati. Untuk mengetahui besarnya CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005)

Pertama, melakukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana

n = Jumlah Konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Y ke-i

Kedua, membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan Presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

Ketiga, membuat *Weight Score* (WS), Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X), (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

Keempat menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

Dimana :

HS = (*Highest scale*) Skala Maksimum

Nilai CSI dibagi kedalam 4 kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas, Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Menpan nomor KEP 25/M.PAN/2/2004 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Tingkat Kepuasan hanya ditanyakan kepada responden yang pernah memiliki pengalaman merasakan atribut-atribut dalam pelayanan.

3.1.5 GAP ANALYSIS

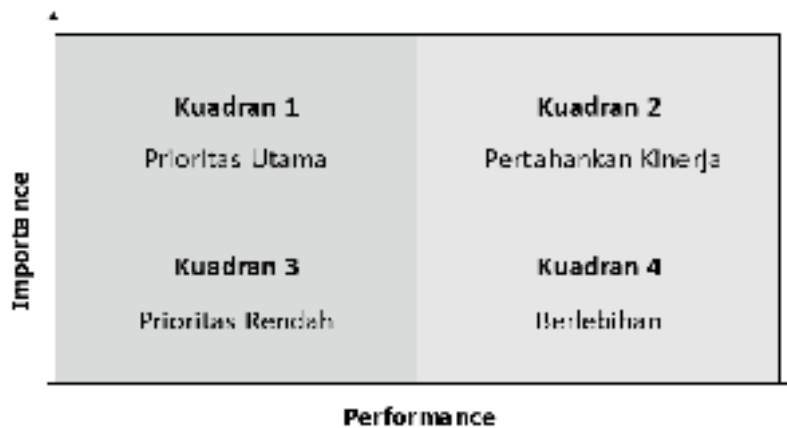
Konsep *Importance* dan *Performance* Matriks merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan masyarakat, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan masyarakat yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu di mata masyarakat.



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

Matriks ini dibagi menjadi 4 kuadran, dengan diagram sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Importance Performance Matrix

- Kuadran 1,** Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden namun kinerja / pelayanannya masih rendah. Implikasinya, atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.
- Kuadran 2,** Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja / pelayanannya juga dinilai baik oleh responden. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan Instansi di mata responden sehingga perlu dipertahankan kinerja dan pelayanan atas atribut-atribut tersebut serta dijaga kualitasnya.
- Kuadran 3,** Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja / pelayanannya juga dinilai kurang baik oleh responden. Perlu dilakukan perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut untuk mencegah atribut tersebut bergeser ke kuadran I.
- Kuadran 4,** Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja / pelayanan yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden.



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

3.2 METODOLOGI PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

3.2.1 PERSIAPAN

Tahapan persiapan adalah tahapan awal sebagai penentu kegiatan selanjutnya terbagi atas 4 (empat) *output* yaitu:

1. Penyusunan Laporan Pendahuluan

Dalam rangka penyusunan Laporan Pendahuluan dilakukan beberapa kegiatan, baik yang bersifat kegiatan sendiri (internal) maupun kegiatan yang dilakukan bersama-sama dengan *user* (eksternal).

Adapun kegiatan persiapannya dilakukan bersama-sama dengan *user* (eksternal) sebagai berikut :

- a. Melakukan *kick off meeting* kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat antara Pejabat dan staf khusus perbidang yang telah di tunjuk oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati dengan Tim penyusun SKM DPUTR di Sub. Bag. Program DPUTR Kabupaten Pati, untuk menyamakan persepsi, pemahaman dan menyepakati terkait maksud dan tujuan survey, ruang lingkup survey, asas survey, metodologi survey serta *output* hasil survey.
- b. Mempresentasikan Rencana Kerja hasil dari rekapitulasi dalam melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.



- c. Mengumpulkan data-data awal (data sekunder) terkait rencana kerja dan pelaksanaan kegiatan Survey, antara lain : data seluruh aktifitas layanan dan jumlah masyarakat yang dilayani dari masing-masing lokasi.

Dan kegiatan persiapan yang dilakukan sendiri oleh TIM SKM dari Sub. Bag. Program DPUTR Kabupaten Pati, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Menyusun tim survey, jadwal survey dan struktur organisasi pelaksana kegiatan survey.
- b. Menyiapkan tools yang dibutuhkan surveyor dan tim selama pelaksanaan kegiatan survey.
- c. Menyiapkan materi briefing dan surat-surat tugas kepada surveyor.
- d. Menyiapkan usulan / masukan terkait materi kuesioner yang akan digunakan sebagai media survey.

2. Penyusunan Laporan Sela

Penyusunan Laporan Sela merupakan perbaikan dan penyempurnaan atas koreksi dari Laporan Pendahuluan yang berisi jadwal pelaksanaan survey dan pembagian kelompok kerja, *review design* kuesioner, serta penetapan jumlah responden.

3. Desain Kuesioner

Pertanyaan di dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Dalam Desain kuesioner dikenal beberapa jenis tipe pertanyaan, anatar lain:

a. Pertanyaan Tertutup (*Closed Question*)

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala *likert* 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator pelayanan yang diharapkan. Indikator-indikator yang ingin didapatkan dari responden meliputi:

- ✓ Harapan masyarakat (ekspektasi)
- ✓ Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi).



- ✓ Tingkat kepentingan (rangking dari atribut layanan yang dirasakan masyarakat)

b. Pertanyaan Terbuka (*Open Question*)

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan bersifat kualitatif, yang tidak membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan, tidak diukur dalam angka dan merupakan penjabaran atas indikator-indikator pertanyaan tertutup.

4. Penentuan Responden

Penentuan responden pada masing-masing objek ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Jumlah responden minimal ditentukan dengan menggunakan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ minimal sebesar 90% dari rata-rata kunjungan masyarakat perbulan.

3.2.2 PENGUMPULAN DATA (KEGIATAN SURVEY)

Pengumpulan data terkait survey dilakukan pada beberapa tempat yang telah dilaksanakan pembangunan infrastruktur di bidang Pekerjaan Umum yang manfaatnya untuk kepentingan publik dan tersebar pada 21 Kecamatan di Kabupaten Pati. Survey dilakukan kepada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dan memanfaatkan sarpras dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati. Adapun layanan perijinan yang menjadi kewenangan DPUTR Kabupaten Pati lokasi surveynya di kantor Induk DPUTR. Survey dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan *in depth interview*.



Gambar 3.3. Foto Pada saat survey

Tahapan dalam melakukan survey penyebaran kuesioner dan *in depth interview* adalah:



1. Surveyor memastikan responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan yang telah memperoleh pelayanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati.
2. Surveyor menanyakan jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvei.
3. Surveyor memberikan penjelasan tentang :
 - TIM SKM dari Sub. Bag. Program sebagai pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat di pelayanan Publik yang di tunjuk oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati.
 - Latar belakang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Surveyor mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

3.2.3 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS SURVEY

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survey. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.4. Alur Proses Pengolahan data & Analisis Survey

1. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survey. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah , antara lain :

 - a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau di-drop, bilamana jawaban tidak lengkap;
 - b. Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
 - c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
 - d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019



Gambar 3.5. Berkas Kuesioner yang akan dilakukan proses pemeriksaan data

2. Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survey biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu.

Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran, contoh:

- Jenis pelayanan apa yang dirasakan responden?

Pada pertanyaan tersebut mempunyai jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden yaitu:

1. Pelayanan Persampahan
2. Pelayanan Perijinan Tata Ruang
3. Pelayanan Penyuluhan dan Informasi
4. Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan

Misalkan : Responden merasakan Pelayanan Pengangkutan Sampah, maka yang diinput pada tabel entri adalah angka 1 (Satu).

3. Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data *entry* atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Bagian A (Data Responden), bagian B (*Closed Question*) dan bagian C (*Open Question*) ke dalam *soft copy* sesuai aplikasi yang digunakan.



Gambar 3.6. Proses Tabulasi Data

Dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data.

Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry, antara lain :

- a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus dan median;
- b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;
- c. Mencocokkan kembali data yang telah di *entry* dengan data yang ada pada kuesioner.

4. Proses Analisis Data

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014. Selain itu juga ditambahkan dengan melakukan GAP analysis secara statistik terhadap tingkat mutu pelayanan dibandingkan dengan harapan masyarakat dengan cara memetakan unsur-unsur yang diukur dalam kuadran mutu pelayanan dengan teori *service quality*.



Data-data yang didapatkan dari hasil survey tersebut kemudian di-entry pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi / klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

b. Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakpuasan

c. Diagram *Importance dan Performance Analysis* (IPA Diagram)

Merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu.

3.2.4 PENYUSUNAN LAPORAN/ REKOMENDASI

Pelaporan dari kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan ini meliputi :

1. Laporan Pendahuluan

Laporan ini memberikan informasi mengenai latar belakang, maksud & tujuan survey, ruang lingkup survey, metodologi yang akan dilaksanakan dan analisa survey, metode perumusan rekomendasi, materi studi, jadwal kerja, format dan rencana kertas kerja / desain kuesioner yang akan digunakan.

2. Laporan Sela

Penyusunan Laporan Sela merupakan perbaikan dan penyempurnaan atas koreksi dari Laporan Pendahuluan yang berisi jadwal pelaksanaan survey dan pembagian kelompok kerja, review desain kuesioner serta jumlah responden.

3. Draft Laporan Akhir

Laporan ini akan diserahkan pada saat hasil pengolahan data selesai dilakukan. Laporan ini berupa draft Laporan Akhir.

4. Laporan Akhir

Laporan Akhir merupakan laporan final dari keseluruhan kegiatan / pekerjaan. Laporan ini akan diterbitkan segera setelah draft Laporan Akhir disetujui oleh *user*.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL SURVEY DI DPUTR KABUPATEN PATI

4.1.1 PENGUMPULAN DATA

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di DPUTR Kabupaten Pati ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di Pelayanan Publik. Survey kepuasan masyarakat meliputi 4 (empat) jenis pelayanan Publik yaitu Pelayanan Bidang Pekerjaan Umum, Pelayanan Penyuluhan dan Informasi dan Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan.

Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebar. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPUTR Kabupaten Pati. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 300 responden.

Tabel 4.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di DPUTR Kabupaten Pati

LOKASI	DATA TAHUN	JENISI PELAYANAN	ΣKUNJUNGAN	TARGET SURVEY	HASIL SURVEY	PERSENTASE HASIL
			1 TAHUN			
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	2019	Pengajuan Rekomendasi Tata Ruang	100	275	300	109%
		Pengajuan Rekomendasi Jasa Konstruksi	250			
		Laporan Pengangkutan Sampah Di TPS dan Pengajuan Sarana Penyediaan TPS	10			
		Laporan Pengajuan SPAL	10			
		Laporan Pengajuan Pembangunan / Pemeliharaan Infrastruktur	30			
		TOTAL	400			



4.1.2 PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

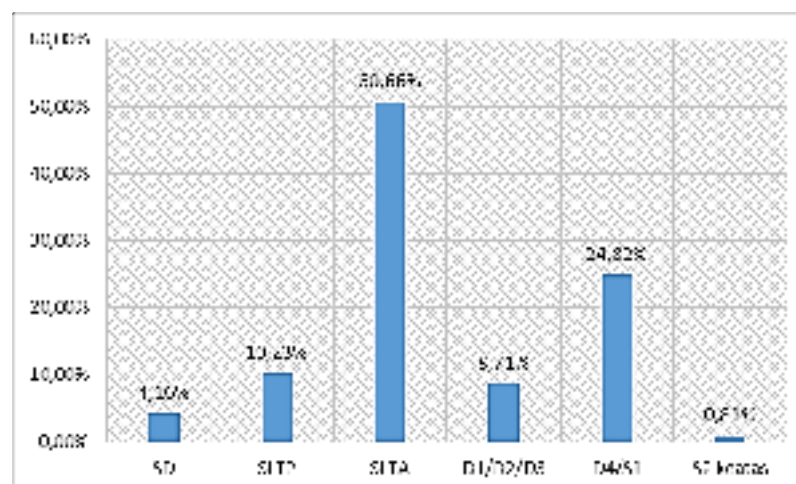
4.1.2.1 PROFIL RESPONDEN

Pada survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati Tahun 2019 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dan masyarakat yang telah mendapatkan manfaat pembangunan infrastruktur. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, Pendidikan terakhir, Pekerjaan, dan Pendapatan Perbulan.

Tabel 4.2 Presentase Dominasi Karakteristik Responden di DPUTR Kabupaten Pati

No.	KARAKTERISTIK	KETERANGAN	PRESENTAS E
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	65%
2.	Pendidikan Terakhir	SLTA	50%
3.	Pekerjaan Utama	Pegawai Swasta	36%
4.	Penghasilan Perbulan	> UMK	40%

Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik DPUTR Kabupaten Pati dapat dilihat pada tabel 4.2. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.

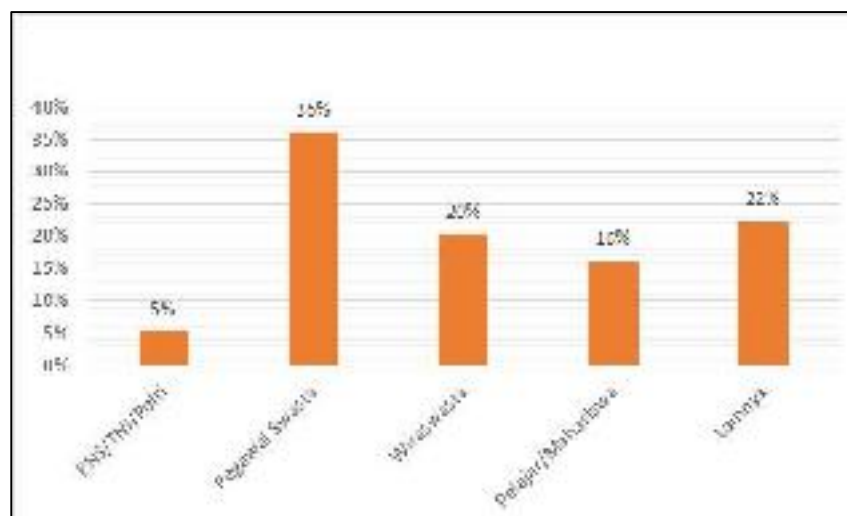


Gambar 4.1 Diagram Batang Pendidikan Terakhir Responden di DPUTR Kabupaten Pati



Gambar 4.2 Pie Chart Pendapatan Perbulan Responden di DPUTR Kabupaten Pati

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa responden DPUTR Kabupaten Pati dengan pendapatan diatas UMK sebesar 42% dari total responden, 32% responden memilih abstain dan 26% responden memiliki pendapatatam kurang dari UMK.



Gambar 4.3 Diagram Batang Pekerjaan Responden di DPUTR Kabupaten Pati

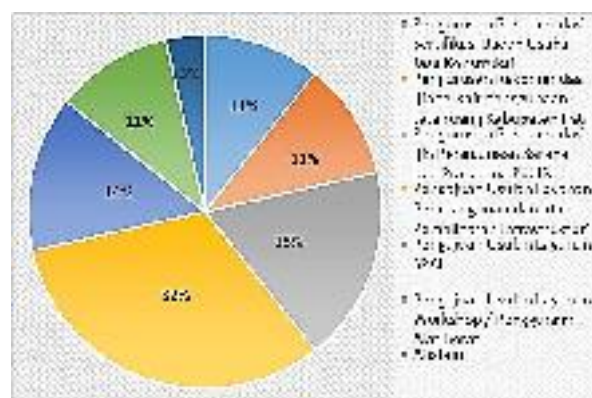
Gambar 4.3 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden di DPUTR Kabupaten Pati bekerja sebagai Pegawai Swasta dan pada urutan kedua yaitu responden yang bekerja dalam kategori 'lainnya' yaitu sebesar 22%. Sisanya adalah responden yang masih berstatus bekerja sebagai Wiraswasta dan Mahasiswa / Pelajar.



4.1.2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di DPUTR Kabupaten Pati

Analisis yang dilakukan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di DPUTR Kabupaten Pati tahun 2019 ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kabupaten Pati untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan Publik oleh DPUTR Kabupaten Pati.

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa untuk DPUTR Kabupaten Pati, hanya memberikan pelayanan terkait di bidang Pekerjaan Umum yang dikunjungi warga sepanjang proses survey berlangsung. Hampir semua responden dalam survey adalah responden dengan pelayanan di Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati yang meliputi Pengurusan Rekomendasi Sertifikasi Badan Usaha Jasa Konstruksi, Pengurusan Rekomendasi Ijin terkait Penggunaan Tata Ruang Kabupaten Pati, Pengurusan Rekomendasi Ijin Penggunaan Sarana dan Prasarana Publik (Stadion Joyokusumo, Penggunaan Bahu Jalan, Penggunaan Jaringan Irigasi Teknis dan lain-lain), Pengajuan Usulan Layanan Pembangunan dan atau Pemeliharaan Jalan, Jembatan, Irigasi, Embung / Dump Irigasi, Talud, Drainase, Trotoar, Gedung milik Aset Pemerintah Kabupaten Pati, PJU, Persampahan, Pertamanan, serta Pengajuan Usulan Layanan SPAL dan Workshop / Penggunaan Alat Berat. Untuk pelayanan DPUTR Kabupaten Pati terkait pengajuan usulan layanan pembangunan dan atau pemeliharaan infrastruktur menempati urutan pertama sebesar 32% dari total responden dan kemudian di ikuti beberapa jenis layanan yang di terima masyarakat. Namun ada 3 % responden me milih untuk tidak menye butkan pelayanan apa yang diperlukan di DPUTR Kabupaten Pati.



Gambar 4.4 Pie Chart Jenis Pelayanan yang Di terima Masyarakat di DPUTR Kabupaten Pati



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik DPUTR Kabupaten Pati yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), rata-rata harapan masyarakat terhadap pelayanan Publik yang diterima (*mean importance*), diagram *Importance Performance Analysis* (IPA Diagram) yang menunjukkan posisi masing-masing dimensi pelayanan pada sebuah diagram serta indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index / CSI*).

Tabel 4.3 Mean Performance, Mean Importance, Nilai GAP dan CSI Pelayanan Publik di DPUTR Kabupaten Pati

No	Atribut Kepuasan	Mean Performance	Mean Importance	GAP	CS Index	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3,11	3,50	-0,39	77,83	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,12	3,63	-0,51	78,00	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,14	3,40	-0,26	78,50	Baik
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	3,18	3,36	-0,18	79,50	Baik
5	Produk Spesifikasi	3,22	3,50	-0,28	80,50	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,17	3,66	-0,49	79,33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,17	3,60	-0,43	79,33	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,12	3,48	-0,36	78,00	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,33	3,71	-0,38	83,17	Sangat Baik
Rata - Rata Keseluruhan		3,17	3,54	-0,36	79,35	Baik

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke DPUTR Kabupaten Pati merasa baik atau puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati dengan nilai indeks kepuasan sebesar 79,35. Terdapat satu jenis atribut pelayanan Publik yang memiliki indeks kepuasan sangat baik atau sangat puas yaitu Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan dengan nilai indeks sebesar 83,17



Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati :

1. Unsur Persyaratan (U1)

Pada tabel 4,3 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur persyaratan sebesar 3,11 dan nilai GAP -0,39 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 77,83 maka untuk unsur Persyaratan pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Baik atau Puas”. Meskipun unsur persyaratan dalam pelayanan menurut masyarakat Baik atau Puas, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati dirasa tidak sesuai dan kurang sesuai, sehingga responden harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyaratan yang belum terpenuhi.

Tabel 4 .4 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan pada unsur Persyaratan

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Persyaratan yang disampaikan petugas kurang jelas, sehingga responden harus berkali-kali ke DPUTR untuk melengkapi persyaratan	1,19%
2	Persyaratan sudah jelas, tetapi dokumen tidak segera disetujui	0,30%
3	Persyaratan administratif Banyak dan susah untuk dipenuhi	1,49%
TOTAL		2,99%

2. Unsur Prosedur (U2)

Pada tabel 4,3 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3,12 dan nilai GAP -0,51 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 78 maka untuk unsur Prosedur pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Baik atau Puas”. Meskipun prosedur pelayanan menurut responden baik atau puas, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati kurang mudah dipahami dan petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur. Kedua hal tersebut bisa jadi



merupakan suatu sebab akibat dimana prosedur pelayanan Publik yang ada saat ini tidak mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat menganggap atau menyangka petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Tabel 4.5 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan terhadap unsur Prosedur

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Prosedur Pelayanan banyak dan sulit dipahami oleh responden	2,39%
2	Ketika terdapat permasalahan pada dokumen yang diurus responden, petugas kurang bisa memberikan solusi dan melimpahkan permasalahan tersebut ke petugas lainya.	0,90%
3	Petugas melayani tidak sesuai prosedur terutama untuk petugas yang mengatur nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan.	2,99%
TOTAL		6,28%

3. Waktu Pelayanan (U3)

Pada tabel 4,3 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,14 dan nilai GAP -0,26 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 78,50 maka untuk unsur Waktu pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Baik atau Puas”. Meskipun Waktu pelayanan menurut responden Baik atau Puas, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas. Pada tabel 4.6 terlihat beberapa alasan kenapa responden merasa tidak puas terhadap atribut waktu pelayanan.



Tabel 4.6 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan terhadap unsur Waktu Pelayanan

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan waktu ditentukan (sebagian dokumen)	3,28%
2	Dokumen tidak segera di <i>approve</i> / di setuju petugas sehingga harus menggu lagi	0,30%
TOTAL		3,58%

4. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Pada tabel 4,3 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan sebesar 3,18 dan nilai GAP -0,18 dan dengan indeks kepuasan sebesar 79,50 maka untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Baik atau Puas”. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja / pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survey. Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (Gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi **kekuatan** atau **keunggulan** pelayanan Publik di DPUTR Kabupaten Pati sehingga sangat penting untuk **dipertahankan**

5. Unsur Produk Spesifikasi (U5)

Pada tabel 4,3 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 3,22 dan nilai GAP -0,28 dan dengan indeks kepuasan sebesar 80,50 maka untuk unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Baik atau Puas”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan masih ada beberapa kesalahan pada dokumen seperti salah ketik seperti yang disampaikan salah satu responden bahwa terdapat perbedaan usulan lokasi pekerjaan dengan yang di lapangan, sehingga harus mengurus ulang.



6. Kompetensi Pelayanan (U6)

Pada tabel 4,3 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,17 dan nilai GAP -0,49 dan dengan indeks kepuasan sebesar 79,33 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Baik atau Puas”. Tetapi menurut beberapa responden me nyatakan bahwa petugas dirasa kurang mampu memberikan pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati. Pada tabel 4.7 terlihat beberapa alasan dari responden yang mengatakan bahwa kompetensi petugas yang terdiri dari kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas di DPUTR Kabupaten Pati masih di rasa kurang dapat memberikan pelayanan.

Tabel 4.7 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan terhadap unsur Kompetensi Petugas

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Petugas lamban dalam memberikan pelayanan sehingga proses pelayanan lama.	2,99%
2	Petugas kurag dapat berkomunikasi terumata dalam menyampaikan informasi baik persyaratan, prosedur atau lainnya	1,49%
3	Petugas kurang teliti dalam membuat dokumen sehingga masih terdapat kesalahan dalam dokumen (salah ketik)	1,19%
TOTAL		5,67%

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Pada tabel 4,3 me nunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,17 dan nilai GAP -0,43 dan dengan indeks kepuasan sebesar 79,33 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Baik atau Puas”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam me mberikan pelayanan. Berikut merupakan alasan responden mengatakan bahwa petugas kurang ramah dan kurang sopan.



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

Tabel 4.8 Persepsi Responden terhadap ketidaksesuaian / kurang sesuai terhadap unsur Kompetensi untuk kompetensi Petugas

No.	Persepsi Responden	Persentase
1	Petugas tidak memberikan sapaan	0,30%
2	Petugas kurang ramah pada saat memberikan Layanan	1,09%
3	Bahasa yang digunakan petugas kurang baik	0,30%
TOTAL		1,69%

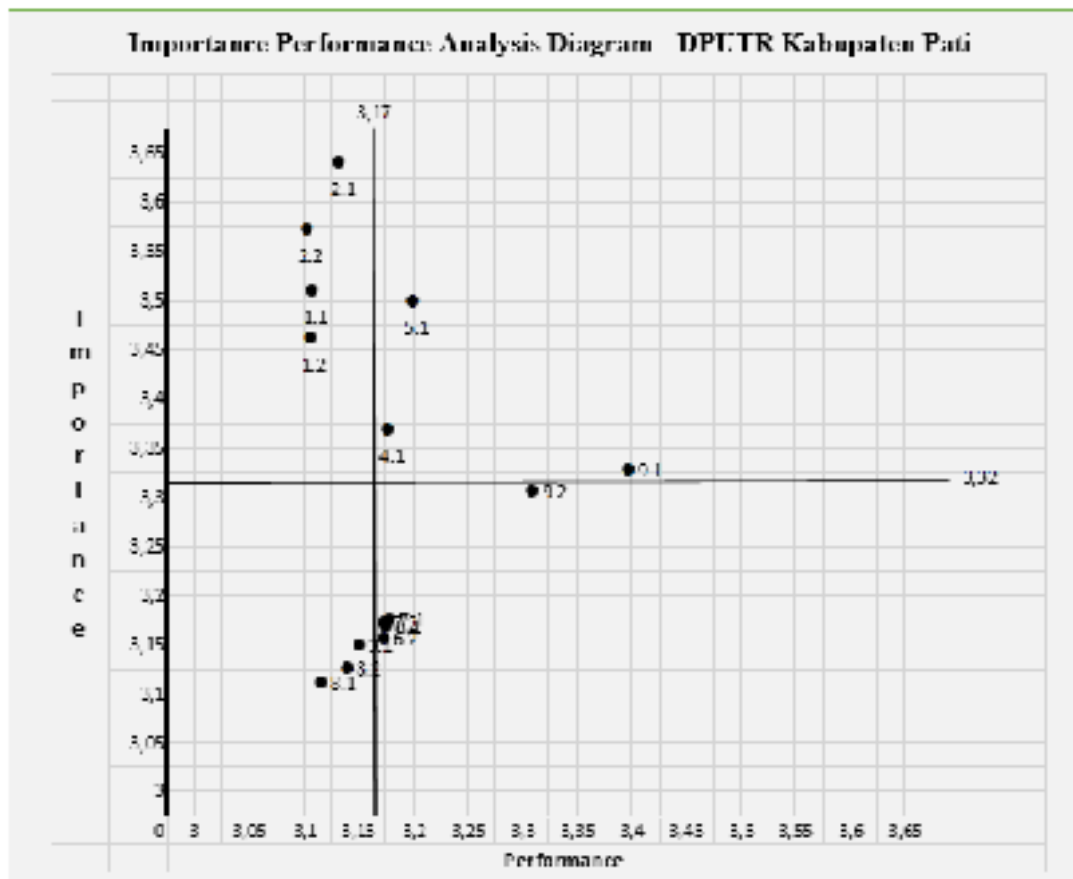
8. Maklumat Pelayanan (U8)

Pada tabel 4,3 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Maklumat Pelayanan sebesar 3,12 dan nilai GAP -0,36 dan dengan indeks kepuasan sebesar 78,00 maka untuk unsur Maklumat Pelayanan di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Baik atau Puas”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa beberapa kali dijumpai petugas yang berjanji dokumen/surat-surat akan selesai pada waktu tertentu akan tetapi pada waktu yang dijanjikan ternyata dokumen / surat-surat tersebut belum selesai. Agar hal tersebut tidak terjadi lagi, Perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan menyesuaikan waktu penyelesaian dengan keadaan pelayanan pada waktu itu. Jika pelayanan dalam keadaan ramai maka berikan perkiraan waktu yang paling mendekati (tidak harus secepatnya) untuk mencegah masyarakat bolak-balik ke kantor pelayanan yang berarti masyarakat harus meninggalkan pekerjaan / aktivitas mereka.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pada tabel 4,3 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,33 dan nilai GAP -0,38 dan dengan indeks kepuasan sebesar 83,17 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di DPUTR Kabupaten Pati termasuk dalam kategori “Sangat Baik atau Sangat Puas”. Berdasarkan gambar 4.5 *Importance-Performance Analysis Diagram* Pelayanan Jasa Publik di DPUTR Kabupaten Pati atribut ini berada di Kuadran IV yang merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja / pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat sehingga merupakan nilai positif untuk

pelayanan jasa Publik di DPUTR Kabupaten Pati. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik DPUTR Kabupaten sehingga sangat penting untuk dipertahankan agar posisinya tidak berubah.



Gambar 4.5 Imporantance -Performance Analysis Diagram
Pelayanan Publik DPUTR Kabupaten Pati

Tabel 4.8 berikut ini merupakan ringkasan atribut pelayanan untuk setiap kuadran pada IPA Diagram pelayanan Publik dari informasi yang di peroleh pada 21 Kecamatan Kabupaten Pati. Adapun penjelasan untuk setiap kuadran adalah sebagai berikut :



**Tabel 4.9 Atribut Kepuasan Pelayanan Publik DPUTR Kabupaten Pati
pada IPA Diagram Kuadran I, II, III, dan IV**

<p><u>Kuadr an I (Prioritas Perbaikan)</u></p> <p>Persyaratan</p> <p>1.1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan</p> <p>1.2 Persyaratan administrative mudah dipenuhi</p> <p>Prosedur</p> <p>2.1 Petugas melayani sesuai dengan prosedur</p> <p>2.2 Prosedur pelayanan mudah dipahami</p>	<p><u>Kuadran II (Keunggulan & Harus Dipertahankan)</u></p> <p>Biaya/ Tarif</p> <p>4.1 Biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan</p> <p>Produk spesifikasi jenis pelayanan</p> <p>5.1 Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan</p> <p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p> <p>9.1 Tata cara pengaduan dalam pelayanan</p>
<p><u>Kuadran III (Perbaikan dengan Prioritas Rendah)</u></p> <p>Waktu Pelayanan</p> <p>3.1 Kesesuaian waktu pelayanan unit dengan jadwal yang ditentukan / diinformasikan pada masyarakat.</p> <p>3.2 Ketepatan pelaksanaan pelayanan terhadap jangka waktu yang ditetapkan unit.</p> <p>Maklumat pelayanan</p> <p>8.1 Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar /janji pelayanan</p>	<p><u>Kuadr an IV (Berlebihan)</u></p> <p>Kompetensi Pelayanan</p> <p>6.1 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>6.2 Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>Perilaku pelaksana</p> <p>7.1 Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>7.2 Penampilan / kerapian petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p> <p>9.2 Petugas memperhatikan dan menanggapi keluhan, saran dan masukan dengan baik dan cepat</p>

4.1.2.3 Detail Keluhan Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan oleh responden selama proses mendapatkan pelayanan Publik di DPUTR Kabupaten Pati.

- Persyaratan adminitratif banyak dan susah dipenuhi, beberapa responden menyatakan bahwa responden harus berkali-kali ke DPUTR Kabupaten Pati untuk melengkapi persyaratan ☐ **Persyaratan**
- Waktu pengurusan dokumen agak lama dan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pembuatan dokumen yang disampaikan petugas, seperti yang disampaikan oleh beberapa respoden bahwa untuk waktu untuk mengurus penataan pohon pelindung jalan bisa lebih dari 2 minggu ☐ **Waktu Pelayanan dan Maklumat Petugas**



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

- c. Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti tidak menyapa responden pada saat memberikan pelayanan □ **Perilaku Petugas**
- d. Menurut sejumlah responden menyatakan prosedur untuk kepengurusan usulan perbaikan infrastruktur agak lama dan harus bolak balik ke DPUTR Kabupaten Pati untuk mengurus proposal kegiatan □ **prosedur**

4.1.2.4 *Feedback* / Umpan Balik Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

- a. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner / spanduk berdiri dan menempatkan banner / spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat.
- b. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan penataan pohon pelidung jalan serta pengurusan usulan pembangunan / pemeliharaan infrastruktur dan dokumen lainnya sehingga masyarakat mendapatkan gambaran kepastian kegiatan infrastruktur akan terealisasi.
- c. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training / pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan Publik.
- d. Memberikan pelatihan / training yang bisa memperbaiki perilaku petugas mislnya dengan pelatihan ESQ, Pelatihan mengontrol emosi, dll. Dengan pelatihan tersebut petugas diharapkan dapat lebih bisa bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat.
- e. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.
- f. Memperbaiki sistem antrian dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan nomer antrian sekaligus menanyakan tujuan kedatangan warga, apakah untuk mulai mengurus suatu dokumen ataukah hanya datang untuk mengambil dokumen jadi sehingga antrian tidak menumpuk.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN HASIL SURVEY DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PATI

Berdasarkan hasil survey pada Kepuasan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati maka dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati sebesar **3,17** dengan GAP antara rata-rata realitas Kepuasan dan Harapan sebesar **-0,54**; dan *CS Index* sebesar **79,35** sehingga masuk kategori **“Baik atau Puas”**.
- b. Survey dilakukan terhadap **300** responden yang telah mendapatkan pelayanan di Dinas DPUTR Kabupaten Pati. Dan sebagian responden yang mengisi kuesioner adalah masyarakat dengan pendidikan terakhir SLTA dengan persentase **50,66%** dari total responden. Dan sebanyak **36%** dari total responden yang disurvei adalah masyarakat yang bekerja sebagai Pegawai Wirasuwasta.
- c. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar **3,33** dengan GAP antara rata-rata realitas Kepuasan dan Harapan sebesar **-0,38**; dan *CS Index* sebesar **83,17** sehingga masuk kategori **“Sangat Baik atau Sangat Puas”**. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja / pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survey. Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa Penanganan pengaduan, saran dan masukan diterima dengan baik. Atribut inilah yang menjadi **kekuatan** atau **keunggulan** pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati sehingga sangat penting untuk **dipertahankan**.



LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019**

5.2 SARAN DAN REKOMENDASI HASIL SURVEY DI 21 KECAMATAN

Dalam rangka meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan, 21 Kecamatan harus terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan Prioritas Pembenahan. Prioritas pembenahan didasarkan pada keluhan pelanggan.

1. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan pelayanan publik di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta.
2. Meningkatkan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dengan memberikan pelatihan / training yang berkaitan dengan pelayanan publik.
3. Menginformasikan / mensosialisasikan persyaratan pembuatan dokumen terkait bidang Pekerjaan Umum dengan cara pembauatan brosur/spanduk agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas.
4. Mempermudah prosedur pengaduan secara online karena sebagian besar responden telah mempunyai smartphone.
5. Membuat alur pelayanan pada ruang pelayanan dan menyediakan petugas khusus bagian informasi
6. Mengurangi tingkat kesalahan hasil dokumen jadi dengan melakukan pengecekan / verifikasi dokumen sebelum dokumen diserahkan ke responden
7. Memberikan pelatihan / training yang bisa memperbaiki perilaku petugas misalnya dengan pelatihan ESQ, Pelatihan mengontrol emosi, dll. Sehingga dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih bisa bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. 1993. *Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. Jakarta: MENPAN.
- Republik Indonesia. 1995. *Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat*. Jakarta : PRESIDEN RI.
- Republik Indonesia. 2014. *KEMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta : KEMENPAN-RB.
- Republik Indonesia. 2004. *Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Kementerian*. Jakarta : MENPAN.
- Republik Indonesia. 2003. *Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta : MENPAN.
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City
- Tjiptono, F., 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F., 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

LAMPIRAN



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PATI

IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responde :

Nama Responden :

No Hp/ Telp :

Alamat :

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan

Pendidikan
Terakhir : 1. SD
2. SLTP
3. SLTA
4. D1-D3-D4
5. S-1
6. S-2 Keatas

Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/Polri
2. Pegawai Swasta
3. Wiraswasta
4. Pelajar / Mahasiswa
5. Lainnya

Pendapatan
Perbulan : 1. Dibawah UMK (< Rp 1.891.000,-)
2. Diatas UMK (> Rp 1.891.000,-)

B – PERTANYAAN TERTUTUP

- B1. (B1-1)** Berdasarkan pengalaman saudara, seberapa puaskah Saudara/i terhadap **Pelayanan yang diberikan** pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati?
- B2. (B1-2)** Berdasarkan pengalaman saudara, bagaimana harapan Saudara/i terhadap **Pelayanan yang diberikan** pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati?

Keterangan

- Skala 1 : Tidak Baik atau Tidak Puas**
Skala 2 : Kurang Baik atau Kurang Puas
Skala 3 : Baik atau Puas
Skala 4 : Sangat Baik atau Sangat Puas

Atribut Kepuasan		B1-1 Kepuasan (Skala 1 – 4)				B1-2 Harapan (Skala 1 – 4)			
Persyaratan									
1.1	Apakah persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai	1	2	3	4	1	2	3	4
1.2	Apakah persyaratan Adminitratif dengan mudah saudara penuhi	1	2	3	4	1	2	3	4
Prosedur									
2.1	Apakah petugas melayani saudara sudah sesuai dengan prosedur	1	2	3	4	1	2	3	4
2.2	Apakah prosedur Pelayanan mudah dipahami	1	2	3	4	1	2	3	4
Waktu Pelayanan									
3.1	Apakah waktu pelayanan di unit ini sudah sesuai dengan jadwal yang di tentukan/ di informasikan ke masyarakat	1	2	3	4	1	2	3	4
3.2	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan pelayanan terhadap jangka waktu yang ditetapkan di unit ini	1	2	3	4	1	2	3	4
Biaya atau Tarif									
4.1	Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan	1	2	3	4	1	2	3	4
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
5.1	Apakah hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	1	2	3	4	1	2	3	4
Kompetensi Pelayanan									
6.1	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
6.2	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan	1	2	3	4	1	2	3	4
Perilaku Pelaksana									
7.1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini	1	2	3	4	1	2	3	4
7.2	Bagaimana penampilan / kerapian petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini	1	2	3	4	1	2	3	4
Maklumat Pelayanan									
8.1	Apakah petugas telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar / janji pelayanan.	1	2	3	4	1	2	3	4
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									
9.1	Bagaimana menurut saudara tentang tata cara pengaduan dalam pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
9.2	Apakah petugas memperhatikan dan menanggapi keluhan, saran dan masukan saudara dengan baik dan cepat	1	2	3	4	1	2	3	4



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

B3. DENGAN MENGACU PADA JAWABAN PERTANYAAN B1 dan B2.

Bila Saudara/i merasa **TIDAK PUAS/ KURANG PUAS** jawaban pada kolom Kepuasan: **1**
atau 2) berikanlah detail keluhan

Saudara/i. Misal: pada bagian, tempat atau kapan hal itu terjadi dan apa yang Anda keluhkan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

B4. Adakah biaya yang dikenakan dalam mengurus pelayanan unit?

1. Ada, besarnya 2. Tidak

B5. DAN SARAN YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN

(Tuliskan keluhan maupun saran yang ingin disampaikan masyarakat/responden)

1. KELUHAN YANG DIALAMI MASYARAKAT / RESPONDEN SELAMA MENDAPATKAN PELAYANAN (Misal : Fasilitas, Kenyamanan,Keamanan, kebersihan, dll)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. SARAN YANG INGIN DISAMPAIKAN DALAM RANGKA PERBAIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

.....

.....

.....

.....

.....

.....



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

Dokumentasi Survey



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Lokasi Survey : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati



Ruang Layanan



Ruang Layanan



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Lokasi Survey : Di Beberapa Wilayah Kecamatan di Kabupaten Pati



Pembangunan Drainase



Pembangunan Drainase



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Lokasi Survey : Di Beberapa Wilayah Kecamatan di Kabupaten Pati



Layanan Penataan Ruang



Layanan Penataan Ruang



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Lokasi Survey : Di Beberapa Wilayah Kecamatan di Kabupaten Pati



Layanan Pertamanan



Layanan Pertamanan



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Lokasi Survey : Di Beberapa Wilayah Kecamatan di Kabupaten Pati



Layanan Pertamanan



Layanan Kebersihan



LAPORAN
SURVEY KEPUAS AN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Lokasi Survey : Di Beberapa Wilayah Kecamatan di Kabupaten Pati



Layanan Pembangunan Jalan



Layanan Pembangunan Jembatan



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DPUTR KABUPATEN PATI – TAHUN 2019

DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Lokasi Survey : Di Beberapa Wilayah Kecamatan di Kabupaten Pati



Layanan Pembangunan Embung



Layanan Jaringan Irigasi Teknis

LAMPIRAN

HASIL DATA KUISIONER DPUTR KAB. PATI

TAHUN 2019

Responden	KINERJA															
	1		2		3		4	5	6		7		8	9		
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2	
1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
9	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
30	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
31	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
32	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
33	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
38	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
43	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
45	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Responden	KINERJA														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
55	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
67	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
68	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
81	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
83	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
86	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
93	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
95	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
98	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
100	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
105	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3

Responden	KINERJA															
	1		2		3		4	5	6		7		8	9		
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
128	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
130	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
131	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
136	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
142	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
149	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
150	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
152	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
153	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
157	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
158	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
159	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Responden	KINERJA														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
175	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
180	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
181	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
182	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
183	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
188	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4
189	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
193	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
195	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
205	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
217	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
218	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

[illegible]

Responden	KINERJA														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
276	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
278	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
280	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
281	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
282	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
285	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
286	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
292	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
294	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
295	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
298	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
300	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Σ	934	932	940	932	944	940	954	966	954	950	955	949	936	1.003	993
Rata2	3,11	3,11	3,13	3,11	3,15	3,13	3,18	3,22	3,18	3,17	3,18	3,16	3,12	3,34	3,31

LAMPIRAN
DATA KUISIONER DPUTR KAB. PATI
TAHUN 2019

Respon den	HARAPAN														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
6	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
9	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
30	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
31	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
32	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
38	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
43	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
45	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
48	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

Respon den	HARAPAN														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
51	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
55	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
56	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
58	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
63	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
67	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
68	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
72	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
74	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
77	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
81	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
83	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
86	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
94	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
95	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
96	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
98	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
100	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3

Respon den	HARAPAN														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
105	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
106	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
107	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
108	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
111	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
112	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
113	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
114	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
115	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
116	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
117	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
123	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
124	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
125	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
126	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
127	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
130	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
131	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
132	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
135	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
136	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
138	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
139	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
142	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
144	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
148	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
150	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
152	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
153	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
155	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
156	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
157	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
158	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4

Respon den	HARAPAN														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
159	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
161	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
162	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
163	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
166	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
169	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
171	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
172	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
175	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
176	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
178	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
180	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
181	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
183	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
186	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
188	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4
189	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
190	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
193	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
194	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
195	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
196	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4
198	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
201	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
202	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
205	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
206	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
207	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
208	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
209	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
210	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
211	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
212	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4

Respon den	HARAPAN														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
213	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
214	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
215	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
216	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
217	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
218	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
220	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
222	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
223	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
224	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
225	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
227	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
228	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
229	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
230	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
231	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
232	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
233	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
235	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
236	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
239	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
240	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
241	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
242	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
245	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
246	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
248	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
249	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
250	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
251	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
252	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
253	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
255	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
256	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
257	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
258	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
259	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
260	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
261	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
263	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
264	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
265	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
266	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4

Respon den	HARAPAN														
	1		2		3		4	5	6		7		8	9	
	Persyaratan		Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya atau Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelayanan		Perilaku Pelaksana		Maklumat Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	9.1	9.2
267	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
268	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
269	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
271	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
272	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
273	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
274	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
275	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
277	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
278	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
280	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
281	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
282	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
283	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
284	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
285	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
286	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
287	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
288	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
289	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
291	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
292	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
294	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
296	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
298	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
299	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
300	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Σ	1.057	1.043	1.092	1.075	944	940	1.008	1.050	954	950	955	949	936	1.003	993
Rata2	3,52	3,48	3,64	3,58	3,15	3,13	3,36	3,50	3,18	3,17	3,18	3,16	3,12	3,34	3,31