



PEMERINTAH
KABUPATEN BULELENG

IKM

Indeks Kepuasan
Masyarakat
2021

**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karuniaNya penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng dapat diselesaikan tepat pada waktunya. IKM merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai IKM ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik.

Pada tahun 2021, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng bekerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng selaku pembina pelayanan publik telah melaksanakan kegiatan survei IKM dengan mengambil responden dari masyarakat. Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng khususnya Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan pada masa yang akan datang. Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan IKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Singaraja 5 Agustus 2021

Kepala Dinas Perumahan,
Kawasan Permukiman dan Pertanahan
Kabupaten Buleleng,



Ni Nyoman Surattini, ST.

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19670102 199803 2 003

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I PENDAHULUAN	
A. Dasar Pelaksanaan Survei	1
B. Tujuan Pelaksanaan.....	2
C. Indikator IKM	2
II METODE ANALISIS DATA	
A. Pengolahan dan Analisis Data.....	4
B. Cakupan Survei.....	5
C. Pelaksanaan	6
III PEMBAHASAN	
A. Pembahasan Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	10
IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	12
B. Saran.....	12
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. DASAR PELAKSANAAN SURVEI

Pelayanan publik 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu 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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap berkualitas apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada para pengguna jasa.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang RI nomor 25 Tahun 2000 Tentang Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu di susun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan berdasarkan Undang-undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara transparan dan terbuka.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan penyusunan IKM di lingkungan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 35 :
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan
 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. TUJUAN PELAKSANAAN

Pengumpulan data survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di lingkungan lingkup Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. INDIKATOR IKM

Salah satu tolak ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik , maka ada 9 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
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
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
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODE ANALISIS DATA

A. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Data yang telah dikumpulkan melalui metode survei, perlu pengolahan data lebih lanjut. Untuk mendapat kesimpulan peneliti berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti yaitu : mulai dari pengumpulan data dengan menggunakan Kuisisioner dengan cara melakukan pembagian angket pada masyarakat yang memerlukan pelayanan publik. Dimana alat analisis yang digunakan adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Mengacu pada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN.RB Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Ada unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meliputi prosedur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan, dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan.

Dalam kuisisioner yang diberikan bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan yang telah disebutkan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang baik sampai yang tidak baik, dimana untuk katagori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Adapun teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Bobot}}{\text{Jumlah}} = \frac{1}{9} = 0,111\dots\dots(1)$$

2. Untuk memperoleh nilai IKM unit nilai pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per unsur} \times N, \text{ peimbang}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \dots\dots\dots(2)$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 \dots\dots\dots(3)$$

4. Tabel Nilai Persepsi interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel. 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai 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	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan Nomor : 25 Tahun 2004

5. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposif (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111.

B. CAKUPAN SURVEI

Cakupan survey Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng.

Berikut merupakan jenis layanan yang terdapat pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng :

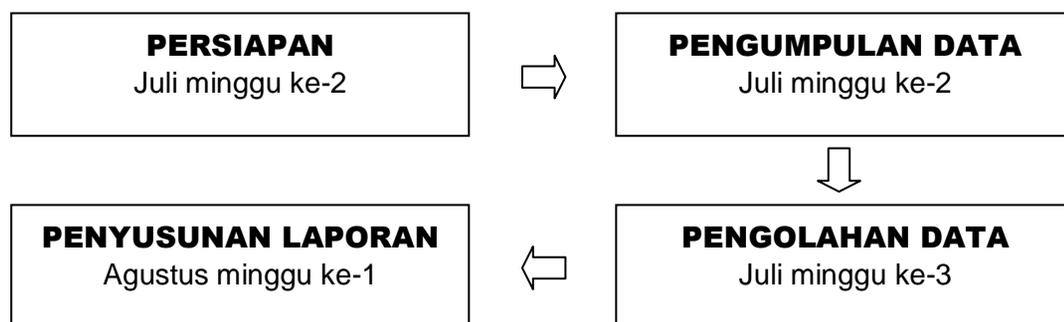
1. Fasilitasi Pemanfaatan Tanah yang dikuasai Negara
2. Penataan dan Penyelesaian Sengketa Pertanahan

3. Fasilitasi dan Koordinasi Pelaksanaan Sertifikasi dan Registrasi bagi Orang/Badan Hukum yang Melaksanakan Perancangan dan Perencanaan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum Perumahan Tingkat Kemampuan Kecil
4. Rehabilitasi Rumah Korban Bencana Alam Pasca Bencana
5. Bantuan Rumah Swadaya Bersumber dari Dana APBN
6. Bantuan Rumah Swadaya bersumber dari Dana Alokasi Khusus (DAK)
7. Bantuan Rumah Swadaya bersumber dari Dana APBD
8. Penerbitan Kajian Teknis Izin Perumahan

C. PELAKSANAAN

1. Tahapan Kegiatan Survei IKM

Gambar. 1
Tahapan Survei



2. Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan survei pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng dilakukan secara serentak dengan mengambil beberapa sampel penerima manfaat pelayanan. Survei lapangan tersebut dimulai dari tanggal 05 Juli sampai dengan 20 Juli 2021 kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan laporan IKM.

BAB III PEMBAHASAN

A. PEMBAHASAN HASIL ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111 sebagai berikut :

Tabel. 2

**Rekapitulasi Data Kuisisioner Kepuasan Masyarakat (SMT I)
Pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
Kabupaten Buleleng**

Responden	Umur	Jenis Kelamin	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
1	60	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	60	Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	38	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	43	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	60	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	48	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	38	laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	37	laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	38	laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	33	laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	79	laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	53	laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3

13	33	laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	57	laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	47	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	32	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	42	laki-laki	4	4	3	4	4	3	3	4	4
18	33	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	60	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	47	laki-laki	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	21	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	31	laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	45	laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	67	laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	42	laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	32	laki-laki	3	2	2	3	3	3	3	3	3
27	62	laki-laki	3	4	3	4	3	4	4	3	2
28	21	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	42	laki-laki	4	4	4	4	4	3	3	3	4
30	67	laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	42	laki-laki	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	36	laki-laki	4	3	3	4	3	4	4	4	4
33	37	laki-laki	4	4	4	4	3	4	3	3	4
34	53	laki-laki	4	3	3	4	3	4	4	4	4
35	51	Perempuan	4	3	3	4	3	4	3	4	4
36	47	laki-laki	4	3	3	4	4	4	3	4	4
37	37	laki-laki	4	3	3	4	3	4	4	3	4
38	38	laki-laki	4	3	3	4	3	3	3	4	4
39	23	laki-laki	3	4	3	4	3	4	3	4	4
40	38	laki-laki	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	63	laki-laki	4	4	3	4	3	3	3	3	4
42	53	laki-laki	4	4	3	4	3	3	3	3	4

43	45	laki-laki	3	3	2	3	4	3	3	3	3
44	20	laki-laki	3	3	2	3	4	3	3	3	3
45	51	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	54	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	60	Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	59	laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	47	laki-laki	4	3	4	4	3	3	3	3	4
50	37	laki-laki	3	3	3	3	3	2	4	4	4
Jumlah			172	165	160	187	165	167	165	168	187
Rata-Rata			3,44	3,30	3,20	3,74	3,30	3,34	3,30	3,36	3,74

Keterangan :

X1-X9

Unsur-unsur pelayanan

Kinerja Unit Pelayanan

4 = Sangat Baik

3 = Baik

2 = Kurang Baik

1 = Tidak Baik

Tabel. 3
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,44	0,38
2	Sistem/Prosedur	3,30	0,37
3	Waktu pelayanan	3,20	0,36
4	Biaya/Tarif	3,74	0,42
5	Produk layanan	3,30	0,37
6	Kompetensi pelaksana	3,34	0,37
7	Perilaku pelaksana	3,30	0,37
8	Sarana dan Prasarana	3,36	0,37
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,74	0,42
TOTAL		30,72	3,41
IKM			85,25

Jumlah Responden sebanyak 50 Orang

Jadi untuk mengetahui Nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut : ($X_1 \times 0.111$) + ($X_2 \times 0,111$) + ($X_3 \times 0.111$) + ($X_4 \times 0,111$) + ($X_5 \times 0.111$) + ($X_6 \times 0.111$) + ($X_7 \times 0.111$) + ($X_8 \times 0.111$) + ($X_9 \times 0.111$) = **Nilai Indeks**

Maka (3.44×0.111) + ($3.30 \times 0,111$) + (3.20×0.111) + ($3.74 \times 0,111$) + (3.30×0.111) + (3.34×0.111) + (3.30×0.111) + (3.36×0.111) + (3.74×0.111) = **3.41**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.41 \times 25 = \mathbf{85.25}$
- b. Mutu Pelayanan : **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Dinas Perumahan,

Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng dapat dikategorikan **SANGAT BAIK** dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar **85.25** berada dalam interval 81,26 – 100.

a. Data Responden

Jumlah Responden	:	50	Orang
Jenis Kelamin	:	45	Laki-Laki
		5	Perempuan
Usia	:	-	< 20 tahun
		4	21 - 30 tahun
		16	31 - 40 tahun
		12	41 - 50 tahun
		18	> 50 tahun
Pelayanan yang diterima	:	5	Fasilitas Pemanfaatan Tanah yang dikuasai Negara
		5	Penataan dan Penyelesaian Sengketa Pertanahan
		4	Fasilitasi dan Koordinasi Pelaksanaan Sertifikasi dan Registrasi bagi Orang/Badan Hukum yang Melaksanakan Perancangan dan Perencanaan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum Perumahan Tingkat Kemampuan Kecil
		5	Rehabilitasi Rumah Korban Bencana Alam Pasca Bencana
		4	Bantuan Rumah Swadaya Bersumber dari Dana APBN
		10	Bantuan Rumah Swadaya bersumber dari Dana Alokasi Khusus (DAK)
		14	Bantuan Rumah Swadaya bersumber dari Dana APBD
		3	Penerbitan Kajian Teknis Izin Perumahan

b. Nilai

NILAI IKM :

85.25

KATEGORI MUTU PELAYANAN :

A

(SANGAT BAIK)

BAB IV

PENUTUP

A. SIMPULAN

Dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik pada pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Tingkat pencapaian pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng rata-rata berhasil karena persepsi responden terhadap responsivitas Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan rata-rata tanggapan responden cukup tinggi, yakni berada di interval 81,26 – 100, sehingga pelayanan di kategorikan SANGAT BAIK.

B. SARAN

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dan peran serta masyarakat pengguna jasa layanannya. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.