

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KOTA BATAM
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1.1 Jumlah Responden SKM	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pelayanan Perizinan Bangunan (Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Standar Laik Fungsi Bangunan (SLF), Pelayanan PKKPR berusaha dan Non Berusaha, dan sertifikasi jasa konstruksi yang telah diberikan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Januari-mei 2025	151
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 250 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 152 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 152 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	120	78,94%
		PEREMPUAN	32	21.05%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	6,58%
		SLTP	10	6,58%
		SLTA	35	23,03%
		DIII	25	16,45%
		SI	65	42,76%
		S2	7	4,6%
3	PEKERJAAN	PNS	5	3,29%
		TNI	2	1,32%
		SWASTA	80	52,63%
		WIRSAUSAHA	63	41,45%
		LAINNYA	2	1,32%
4	JENIS LAYANAN	Layanan PBG & SLF	33	21,71%
		Layanan PKKPR	38	25%
		Sertifikasi Jasa Konstruksi	81	53,29%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,75	3,68	3,62	4	3,61	3,37	3,46	3,69	3,51
Kategori		A	A	A	A	A	B	B	A	B
IKM	Unit Layanan	90,81 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,37. Selanjutnya Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,46 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Persyaratan serta Penanganan dan pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,69 .

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Di pertahankan dengan tidak adanya pungutan biaya apapun untuk proses layanan administrasi penerbitan PBG & SLF, Pelayanan PKKPR berusaha dan Non Berusaha.
- Menyediakan Ruang Tunggu Pelayanan yang layak dan nyaman untuk penerima layanan
- Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

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

- **Kompetensi Pelaksana:** Mengadakan Bimbingan Teknis Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Sosialisasi Peraturan Tentang Administrasi layanan.
- **Perilaku Pelaksana:** Meningkatkan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan mendorong dan memotifasi Petugas Pelayanan Melalui Pendidikan berkelanjutan dan pelatihan.
- **Sarana dan Prasarana:** Menyediakan Ruang tunggu Pelayanan yang layak dan nyaman bagi penerima layanan yang ada di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang..

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Forum Bulanan di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Per awal Bulan (dokumen Terlampir) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Mengadakan Bimbingan Teknis Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Sosialisasi Peraturan Tentang Administrasi layanan.	√	√	√	√	Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang
2	Perilaku Pelaksana	Meningkatkan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan mendorong dan memotifasi Petugas Pelayanan Melalui Pendidikan berkelanjutan dan pelatihan.	√	√	√	√	Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang
3	Sarana dan Prasarana	Menyediakan Ruang tunggu Pelayanan yang layak dan nyaman bagi penerima layanan yang ada di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.			√		Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,81. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batam menunjukkan konsistensi Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi pelayanan, Perilaku Pelaksana, serta Sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Persyaratan serta Penanganan dan pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,69.

Batam, 10 Juli 2025
Kepala Dinas Cipta Karya dan
Tata Ruang Kota Batam



Azri Apriansyah, ST, MT
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19730408 200212 1 005

PEMERINTAH KOTA BATAM

PANDUAN KUESIONER PELAKSANAAN SURVEY IKM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		10. Saran dan masukannya.	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KOTA BATAM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	3	4	3	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	2	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4
13	3	4	4	4	4	3	3	4	3
14	3	4	4	4	4	3	3	4	3
15	4	4	4	4	4	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	4	4	3	4	4
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	3	3	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	3	3	3	4	4	4	3	4	4
28	4	3	4	4	4	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	3	3	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	4	3	4	4	4
38	4	3	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	4	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	3	3	4	3	4	3	3	4
43	4	3	3	4	3	3	4	3	3
44	4	4	4	4	3	4	3	4	4
45	4	3	3	4	4	3	3	3	4
46	4	3	3	4	3	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	4	3	3	4	4	4
49	4	3	3	4	3	3	4	4	4
50	4	3	3	4	4	3	4	4	4
51	4	3	3	4	3	3	4	4	4
52	4	3	3	4	3	3	4	4	4
53	4	4	3	4	3	3	4	4	4
54	4	3	3	4	4	3	4	4	4
55	4	3	4	4	3	3	4	4	4

56	4	4	3	4	3	3	4	4	4
57	4	3	3	4	3	3	4	4	4
58	4	3	3	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	3	3	4	4
60	4	4	4	4	3	3	4	4	4
61	4	4	4	4	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4
63	4	4	4	4	4	3	4	3	4
64	4	4	4	4	4	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	4	4	4	4	3	3	4	4	3
67	3	4	4	4	3	3	4	4	4
68	2	4	4	4	4	3	4	4	4
69	3	4	4	4	3	3	3	3	4
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	3	4	3	4	3
72	3	4	4	4	4	3	4	3	3
73	3	4	4	4	4	4	3	4	3
74	3	4	4	4	3	4	4	4	3
75	3	4	4	4	3	3	3	3	3
76	3	4	4	4	4	4	4	4	3
77	3	4	4	4	4	3	4	3	3
78	3	3	4	4	4	3	4	3	4
79	4	3	4	4	4	3	4	4	4
80	3	3	4	4	3	4	4	4	3
81	4	3	4	4	3	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4
83	4	4	4	4	3	3	3	3	3
84	4	3	4	4	4	4	4	4	3
85	4	3	4	4	3	4	3	4	3
86	4	4	4	4	4	3	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4	3	4	3
88	4	4	4	4	3	4	4	4	3
89	4	4	4	4	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	3	4	3
91	4	4	4	4	4	2	3	3	3
92	4	4	4	4	4	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	3	4	3	4	3
95	4	4	4	4	3	3	3	4	3
96	4	4	4	4	4	3	3	4	3
97	4	4	4	4	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	3	4	4	3
99	4	4	4	4	3	3	3	4	3
100	3	4	3	4	4	3	4	3	3
101	3	4	3	4	4	4	3	4	3
102	3	4	3	4	3	4	4	4	3
103	4	4	4	4	3	3	3	3	3
104	4	4	3	4	4	4	4	4	3
105	4	4	3	4	4	2	3	3	3
106	4	4	4	4	4	3	3	3	3
107	4	4	3	4	4	3	3	4	4
108	4	4	3	4	3	4	3	4	3
109	4	4	4	4	3	3	3	4	4
110	4	4	4	4	4	3	4	4	4
111	4	4	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	3	4	4	4	4	4	3
113	4	4	3	4	3	4	3	4	3
114	4	4	4	4	4	3	4	3	3
115	4	4	3	4	4	4	3	4	3
116	4	4	3	4	3	4	4	4	3
117	4	4	3	4	3	3	3	3	3
118	4	4	3	4	4	4	3	4	3
119	4	4	4	4	4	3	3	4	3

120	4	4	4	4	4	3	3	3	3
121	3	3	3	4	4	3	3	4	4
122	3	4	4	4	3	4	3	4	3
123	3	4	3	4	3	3	4	4	4
124	3	3	4	4	4	3	4	4	3
125	4	3	3	4	3	3	3	3	3
126	4	3	3	4	4	4	4	4	3
127	4	4	4	4	3	4	3	4	3
128	4	3	3	4	4	3	4	3	3
129	4	3	4	4	4	4	3	4	3
130	4	4	3	4	3	4	4	4	3
131	4	4	4	4	3	3	3	3	3
132	4	3	4	4	4	4	3	4	4
133	4	4	4	4	4	3	3	3	4
134	3	4	3	4	4	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4	3	3	4	4
136	3	4	4	4	3	4	3	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	4
138	4	4	4	4	4	3	4	4	3
139	3	4	3	4	3	4	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	3
141	4	4	3	4	3	3	3	4	3
142	3	3	4	4	4	3	4	3	3
143	4	4	3	4	4	3	3	4	3
144	4	3	4	4	3	4	3	4	3
145	4	4	3	4	3	3	3	3	3
146	4	3	3	4	3	4	3	4	3
147	3	4	4	4	4	4	3	4	3
148	4	3	3	4	4	3	3	3	3
149	4	4	4	4	3	3	4	3	4
150	4	4	3	4	2	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	3	3	4	3
152	3	3	3	4	4	3	3	4	3
ΣNilai /Unsur	570	560	550	608	548	512	526	561	534
NRR / Unsur	3,75	3,68	3,62	4,00	3,61	3,37	3,46	3,69	3,51
NRR tertbg/ unsur	0,417	0,409	0,402	0,444	0,401	0,374	0,385	0,410	0,390
IKM Unit pelayanan									*) 3,63
									**) 90,81

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,75	93,75
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,68	92,11
U3	Waktu Penyelesaian	3,62	90,46
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	90,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,37	84,21
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,69	92,27
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	87,83

IKM UNIT PELAYANAN :

90,81

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Batam, Juli 2025

Mengetahui,
Kepala Dinas Cipta Karya dan
Tata Ruang Kota Batam



Azri Apriansyah, ST, M.T
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19730408 200212 1 005

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Dinas Cipta Karya dan tata Ruang	Semester I (Januari-Juni 2025)	93.75	92.11	90.46	100	90.13	94.21	86.51	92.27	87.83	90.61	A (Sangat Baik)	152	Manual	1. Kompetensi Pelaksana 2. Perilaku Pelaksana 3. Sarana dan Prasarana	<p>Kompetensi Pelaksana: Mengadakan Bimbingan Teknis Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Sosialisasi Peraturan Tentang Administrasi layanan.</p> <p>Perilaku Pelaksana: Meningkatkan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan mendorong dan memotivasi Petugas Pelayanan Melalui Pendidikan berkelanjutan dan pelatihan.</p> <p>Sarana dan Prasarana: Menyediakan Ruang tunggu Pelayanan yang layak dan nyaman bagi penerima layanan yang ada di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.</p>	70%