

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	26
LAMPIRAN	27
1. Kuesioner	27
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	6
Tabel 2.1 Analisis Responden	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	16

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Layanan Konsultasi PBG/SLF	online & offline
2	Layanan Informasi Tata Ruang, SKKTR , dan KKPR	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.

- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Semester II Tahun 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Jul 2025 - 31 Jul 2025	31
2	Pengumpulan Data	01 Agt 2025 - 14 Nov 2025	106
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	17 Nov 2025 - 21 Nov 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Nov 2025 - 30 Nov 2025	7

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Layanan Konsultasi PBG/SLF	50	44
2	Layanan Informasi Tata Ruang, SKKTR, dan KKPR	50	44
Total		100	88

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 166 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	103	62.05%
		Perempuan	63	37.95%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	1.2%
		SMP/Sederajat	4	2.41%
		SMA/Sederajat	39	23.49%
		D1/D2/D3	19	11.45%
		D4/S1	92	55.42%
		S2	9	5.42%
		S3	1	0.6%
3.	Pekerjaan	ASN	27	16.27%
		TNI	2	1.2%
		POLRI	0	0%
		Swasta	34	20.48%
		Wirausaha	50	30.12%
		Ibu Rumah Tangga	2	1.2%
		Pelajar/Mahasiswa	7	4.22%
		Petani/Nelayan	1	0.6%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	3.01%
		Pensiunan	3	1.81%
		Lainnya	35	21.08%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	166	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

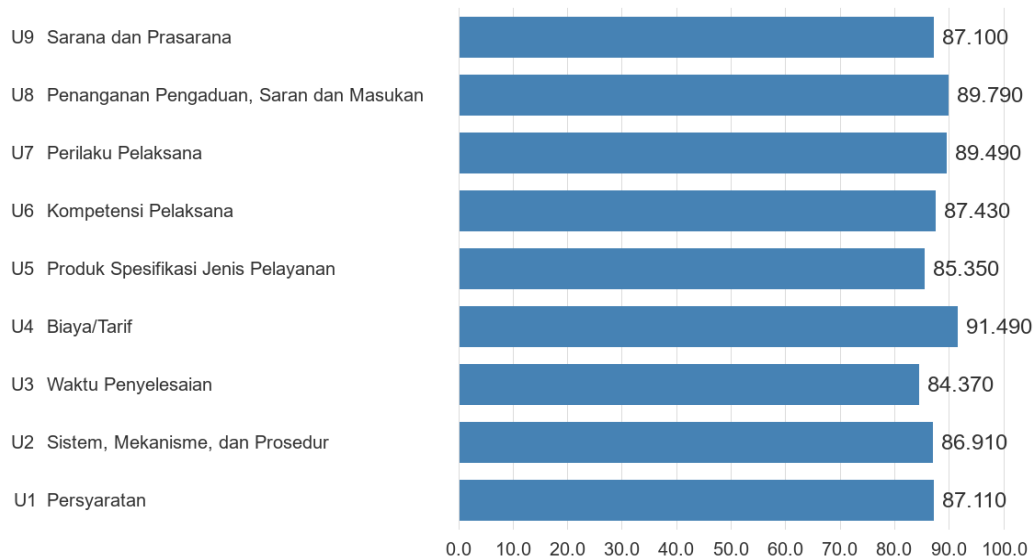
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Konsultasi PBG/SLF	53	90.09	87.26	82.55	91.98	84.43	86.79	90.09	87.74	86.32	87.44
2	Layanan Informasi Tata Ruang, SKKTR, dan KKPR	113	85.84	86.73	85.18	91.15	85.84	87.83	89.16	90.71	87.39	87.78
Rerata IKM Per Unsur			87.11	86.91	84.37	91.49	85.35	87.43	89.49	89.79	87.10	87.67
IKM Unit Layanan			87.67									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Pelayanan sudah bagus
- Lanjutkan menjadi lebih baik
- Sudah sangat bagus sekali
- Pertahankan pelayanan
- Sudah baik
- Lebih di tingkatkan lagi sarana dan prasarana yang lengkap di pelayanan
- sudah bagus untuk ditingkatkan
- Perlu dipertahankan
- Pertahankan pelayanan yang prima
- Pemohon agar diberikan informasi setiap perkembangan perubahan ketentuan persyaratan dan dimudahkan sesuai aturan yang berlaku sehingga jelas.
- Tingkatkan kualitas pelayanan
- Semoga kedepan lbh baik lagi. Tingkatkan sudah sangat baik

- Mohon dipertahankan pelayanan baik yang sudah ada. Terima kasih
- Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya supaya masyarakat semakin puas dengan kinerja tim pbg
- Tetap semangat gass poll
- Semoga kedepan lebih baik lagi, semangat untuk DPUPR Sukoharjo
- Pelayanan sangat baik
- Semoga pelayanan DPUPR Sukoharjo lebih terdepan dalam pelayanan masyarakat
- Untuk pelayanan, mohon dipertahankan atas pelayanannya
- Semoga kedepan proses perizinan lebih mudah
- Pelayanan prima untuk DPUPR Sukoharjo
- Mohon di ruang pelayanan AC nya diperbaiki karena kurang dingin
- Pelayanan sudah sangat sesuai, petugasnya ramah dan sopan
- Penyampaian dan penjelasannya sangat jelas
- Pelayanan sudah bagus, pertahankan sudah baik
- Pelayanan responsif, baik ramah
- Semoga tambah lebih baik lagi
- Pelayanan mantabb
- Pelayanan sudah bagus
- Sudah baik, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
- Layanan yang diberikan sudah sesuai
- Pertahankan sikap ramah dalam melayani
- Sudah bagus, lebih ditingkatkan kembali. Kalau bisa untuk semua pelayanan di cover secara online sehingga tdk perlu ke kantor. Terimakasih
- Pertahankan yang sudah bagus
- Lebih ditingkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas
- sudah bagus untuk ditingkatkan Sangat baik
- Adanya perubahan SE pengendalian alih fungsi lahan sawah sehingga pelayanan sedikit terlambat
- Pertahankan yg sudah bagus dan tingkatkan layanan yang masih kurang
- Agar selalu ramah tamah dalam melayani masyarakat.tetep murah senyum dan jujur
- semua sudah bagus, semoga selalu konsisten
- Tetap melanjutkan kinerja yang baik
- Petugas DPUPR jelas dalam menjelaskan, baik, dan beliau ramah.
- Pelayanan baik.

- Pelayanan dan kinerja pegawainya memuaskan. Terima kasih
- Sudah cukup tidak ada kendala.
- Petugas sopan dan baik
- Pelayanan yang mudah dan interaktif serta edukatif
- Sangat baik dalam pelayanan, terutama dalam hal pelayanan penataan ruang
- Semuanya dilayani dengan baik, tata layanan sarana dan prasarana juga kemampuan kinerja sangat baik dan komunikatif. Mohon dipertahankan.
- Pelayanan bagus Lanjutkan apa yang sudah baik.
- Sudah sangat baik. semoga kedepannya lebih baik lagi dalam segi pelayanan dan fasilitasnya.
- Baik dan ramah
- Pelayanan sangat memuaskan dan tingkatkan
- Pelayanan baik, ramah, dan komunikatif
- Sangat membantu dan mudah dipahami penjelasannya
- Prosesnya cepat
- Semakin baik kedepannya
- Diharapkan dan akan sangat bermanfaat sekali jika informasi lebih menyeluruh seperti intensitas bangunan
- Sangat baik dan pengalaman baru mengenai tata ruang
- Menurut saya pelayanan sangat memuaskan.
- untuk pengecekan zona mohon untuk dimudahkan dalam sistem online
- pelayanan sudah cukup baik
- Sangat memuaskan dan penjelasan secara detail
- sudah baik
- informasi pelayanan tata ruang diberikan secara jelas dan bagus
- semua terlayani dengan baik dan sarannya dari petugas sangat jelas (tidak berbelit-belit)
- pelayanan ramah bagus perlu dipertahankan
- kinerja bagus, mohon ditingkatkan
- sudah sangat baik dalam pelayanan, mohon untuk dipertahankan dan bisa lebih ditingkatkan lagi
- pelayanan informasi tata ruang cukup baik

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan

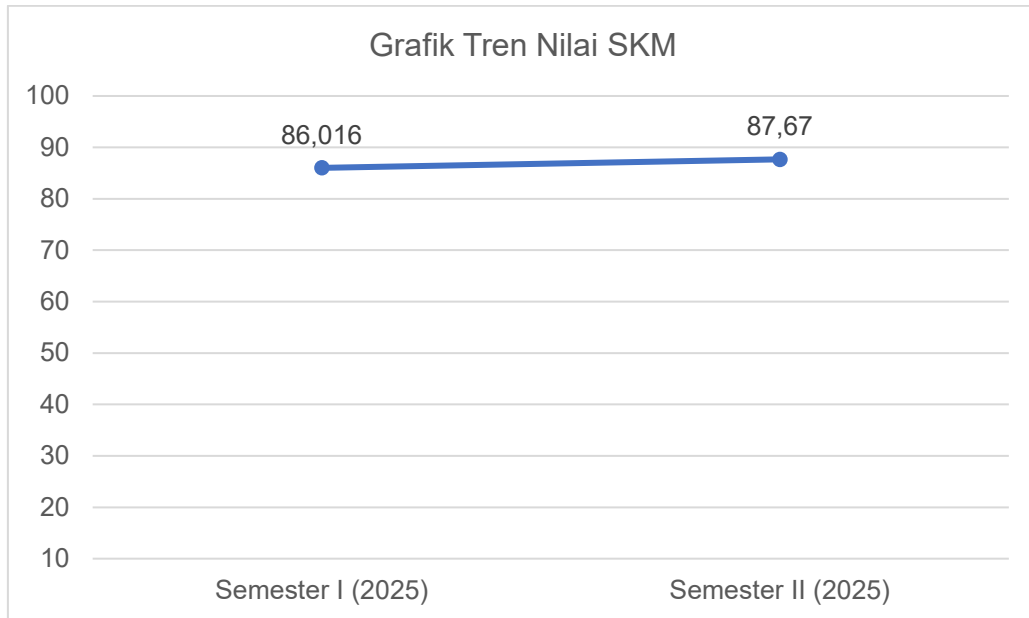
nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Menyusun sistem informasi tata ruang (SIMTARU) dan mengadakan klinik konsultasi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR)	Triwulan I	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan sosialisasi produk spesifikasi jenis pelayanan	Triwulan II	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
3	Persyaratan	Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan	Triwulan II	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren kenaikan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,392	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,301	B
3	Waktu Penyelesaian	3,205	B
4	Biaya/Tarif	3,813	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,358	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,381	B
7	Perilaku Pelaksana	3,528	B
8	Sarana dan Prasarana	3,284	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,705	A

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Adanya Sistem		√			Kepala DPUPR

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		Informasi Tata Ruang (SIMTARU)					
		1.2 Pengadaan Klinik Konsultasi PBG dan KKPR	√	√	√	√	Kepala DPUPR
2	Sarana dan Prasarana	2.1 Menyediakan kotak saran pada Survei Kepuasan Masyarakat				√	Kepala DPUPR
		2.2 Menyediakan sarana Klinik Konsultasi PBG dan sarana pelayanan informasi tata ruang dan PBG di Mall Pelayanan Publik dan di DPUPR	√	√	√	√	Kepala DPUPR
3	Prosedur layanan	2.1 Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan			√		Kepala DPUPR

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	Adanya Sistem Informasi Tata Ruang (SIMTARU)	Sudah	SIMTARU dapat mempercepat waktu pelayanan dalam pengerjaan Surat Keterangan Kesesuaian Tata Ruang dan Informasi Tata Ruang dapat dilakukan secara online	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
		<p>Pengadaan Klinik Konsultasi PBG dan KKPR</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah disediakan klinik konsultasi PBG dan melakukan rapat terhadap permasalahan pemanfaatan ruang</p>	

2	Sarana dan Prasarana	Menyediakan kotak saran pada Survei Kepuasan Masyarakat	Sudah	Telah disediakan layanan saran dan masukan pada tautan Survei Kepuasan Masyarakat	
---	----------------------	---	-------	---	--

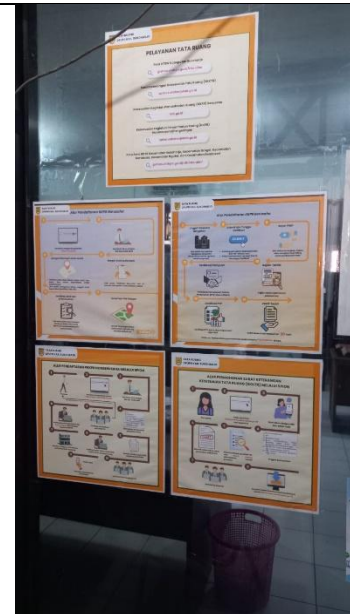
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
					

		<p>Menyediakan sarana Klinik Konsultasi PBG dan sarana pelayanan informasi tata ruang dan PBG di Mall Pelayanan Publik dan di DPUPR</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah disediakan klinik konsultasi PBG yang lebih memadai dan sarana pelayanan informasi tata ruang dan PBG di Mall Pelayanan Publik dan di DPUPR</p>	 A photograph showing two men in a public service center. One man in a striped shirt is seated at a desk, looking at a computer monitor. Another man in a patterned shirt is standing behind the desk, looking at the same monitor. The desk has a printer and some papers. A large yellow letter 'K' is visible on the wall behind them.
--	--	---	--------------	--	--

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
					

3	Prosedur layanan	Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan	Sudah	<p>Adanya penjelasan alur pelayanan yang sosialisasikan melalui sosial media instagram @tataruangsukoharjo, website @dpuprsukoharjo, website DPUPR (https://pupr.sukoharjokab.go.id) dan melalui papan pengumuman di bidang tata ruang</p>	
---	------------------	--	-------	--	--

--	--	--	--	--	--



Instagram

Masuk



dpuprusukoharjo • Ikuti
Audio asli

dpuprusukoharjo 21 ming
Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, kami melakukan survei untuk mengetahui sejauh mana pemohon memahami proses pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui sistem SIMBG.

Mohon kesediaan Sobat untuk mengisi survei ini secara jujur dan lengkap yaa 🙏

Link:
<https://forms.gle/fSSQEwn5XS4qrCIA7>

⊕

Belum ada komentar.
Mulai percakapan.

18 suka
24 Jun

proses pengurusan PBG melalui

--	--	--	--	--

Instagram Masuk Da



dpuprsukoharjo • Ikuti

dpuprsukoharjo 14 ming
Hai Sobat!
Sudah tahu belum apa itu PBG dan SIMBG?
Yuk simak penjelasan singkatnya di sini!

Kalau mau tahu lebih lengkap cara pengurusannya, tinggal scan QR Code atau klik tautan yang tersedia.

[#PBG](#) [#SIMBG](#) [#PerizinanOnline](#)
[#BangunTertib](#)
[#LayananPublikDigital](#) [#SobatPBG](#)

berlillin 13 ming
Tolong informasikan kesalahan KERABAT anda nama *SENIMAN*

11 suka
14 Agustus

Instagram Masuk Da



dpuprsukoharjo • Ikuti

dpuprsukoharjo 13 ming
Halo Sobat! sudahkah Sobat tahu cara mengurus Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)?
Yuk simak alur proses pengajuannya. Beri masukan Sobat untuk meningkatkan pelayanan PBG.

[#SAHABATPBG](#) [#PBG](#) [#simbg](#)

Belum ada komentar.
Mulai percakapan.

12 suka
24 Agustus

Masuk untuk menyukai atau mengomentari.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
					 <p>The screenshot shows an Instagram post from the account 'dpuprusukoharjo'. The post features a blue architectural drawing with the text 'DATA TEKNIS Permohonan PBG' overlaid. The text of the post reads: 'Halo Sobat! Mau ajukan PBG lewat SIMBG? Simak Data Teknis apa saja yang perlu Sobat siapkan, agar proses berjalan lancar. Oiyaaa.. jangan lupa beri masukan yang membangun yaa.. Isikan di kolom komentar, untuk perkembangan & perbaikan SAHABAT-PBG #PBG #SIMBG #SAHABATPBG'. Below the post, it says 'Belum ada komentar. Mulai percakapan.' and shows '10 suka' from 25 Agustus.</p> <p>Below the Instagram post is a screenshot of the official website of the Kabupaten Sukoharjo DPUPR. The website header includes 'DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RUMAH KABUPATEN SUKOHARJO'. The main content area is titled 'SAHABAT-PBG' and features a large banner for a 'PANDUAN PENGURUSAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG) SAHABAT-PBG' document, which is noted as being issued by 'CATUR PURNOMO, ST'. To the right of the banner, there is a 'BERITA TERBARU' section with three news items: 'Diresmikan, Gedung Koramil Grogol Sukoharjo Telan Anggaran Rp 1,7 Miliar' (dated 24 Februari 2022), 'Dilarang Selfie di Jembatan Gantung Tambakboyo Sukoharjo! Ini Sebabnya' (dated 9 Februari 2022), and 'DPUPR Sukoharjo Belum Terbitkan PBG Sebagai Ganti IMB, Ini Sebabnya' (dated 21 Februari 2022).</p>

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 166 orang mengisi SKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Informasi Tata Ruang, SKKTR, dan KKPR menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 113 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.67. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.

Sukoharjo, 25 November 2025

Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang,



Bowo Sutopo D.A, ST.,MT
Pembina Utama Muda
NIP. 19690912 199803 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



