

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN I TAHUN 2026**



**DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN**  
**KABUPATEN SUKOHARJO**  
**TAHUN 2026**

## 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 .....                                     | 8  |
| 2.1 Analisis Responden .....                                       | 8  |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....              | 9  |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....               | 11 |
| 2.4 Tren Nilai SKM .....   | 12 |
| BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....            | 14 |
| BAB IV KESIMPULAN.....   | 19 |
| LAMPIRAN .....   | 20 |
| 1. Kuesioner.....  | 20 |
| 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... | 22 |

## 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.....                            | 8  |
| Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan ..... | 9  |
| Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....                         | 12 |
| Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....     | 14 |
| Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....              | 15 |

# 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 Perumahan dan Kawasan Permukiman 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:

- a) Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
  - b) Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
  - c) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
  - d) Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
  - e) Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
- dan

- f) Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman 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  | Pelayanan Konsultasi dan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan             | online & offline |
| 2  | Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni Rusunawa                                  | online & offline |
| 3  | Proposal Berkas Pencairan dan atau Berkas LPJ BanSos PK-RTLH dan atau PB Rumah | online & offline |
| 4  | Pengajuan Penanganan Permukiman Kumuh  | online & offline |
| 5  | Penyerahan PSU   | online & offline |
| 6  | Perizinan Magang atau PKL  | 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:

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

- h) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- i) 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 Perumahan dan Kawasan Permukiman dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama N/A. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM**

| No. | Kegiatan                                      | Waktu Pelaksanaan              | Jumlah Hari Kerja |
|-----|---|--------------------------------|-------------------|
| 1   | Penyebaran Kuesioner kepada Pengguna Layanan. | 1 Januari 2026 – 31 Maret 2026 | 56 hari           |
| 2   | Penyusunan Laporan SKM OPD/UPTD/BUMD          | 1 April 2026 – 10 April 2026   | 7 hari            |
| 3   | Publikasi Laporan SKM pada Aplikasi SISUKMA   | Paling lambat 15 April 2026    | 3 hari            |

#### 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  | Pelayanan Konsultasi dan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan | 50              | 44             |
| 2  | Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni Rusunawa                      | 15              | 14             |

|              |  |            |            |
|--------------|--|------------|------------|
| 3            | Proposal Berkas Pencairan dan atau Berkas LPJ BanSos PK-RTLH dan atau PB Rumah | 50         | 44         |
| 4            | Pengajuan Penanganan Permukiman Kumuh  | 45         | 40         |
| 5            | Penyerahan PSU   | 50         | 44         |
| 6            | Perizinan Magang atau PKL  | 10         | 10         |
| <b>Total</b> |  | <b>220</b> | <b>196</b> |

**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 53 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               | 40     | 75.47%     |
|    |                            | Perempuan               | 13     | 24.53%     |
| 2. | Pendidikan                 | Tidak Sekolah           | 0      | 0%         |
|    |                            | SD/Sederajat            | 0      | 0%         |
|    |                            | SMP/Sederajat           | 0      | 0%         |
|    |                            | SMA/Sederajat           | 28     | 52.83%     |
|    |                            | D1/D2/D3                | 8      | 15.09%     |
|    |                            | D4/S1                   | 17     | 32.08%     |
|    |                            | S2                      | 0      | 0%         |
|    |                            | S3                      | 0      | 0%         |
| 3. | Pekerjaan                  | ASN                     | 1      | 1.89%      |
|    |                            | TNI                     | 0      | 0%         |
|    |                            | POLRI                   | 0      | 0%         |
|    |                            | Swasta                  | 12     | 22.64%     |
|    |                            | Wirausaha               | 1      | 1.89%      |
|    |                            | Ibu Rumah Tangga        | 0      | 0%         |
|    |                            | Pelajar/Mahasiswa       | 3      | 5.66%      |
|    |                            | Petani/Nelayan          | 0      | 0%         |
|    |                            | Pekerja Lepas/Freelance | 1      | 1.89%      |
|    |                            | Pensiunan               | 1      | 1.89%      |
|    |                            | Lainnya                 | 4      | 7.55%      |
|    | Perangkat Desa             | 30                      | 56.6%  |            |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 52     | 98.11%     |
|    |                            | Disabilitas             | 1      | 1.89%      |
| 5. | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 1      | 1.89%      |
|    |                            | Disabilitas Mental      | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Sensorik    | 0      | 0%         |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

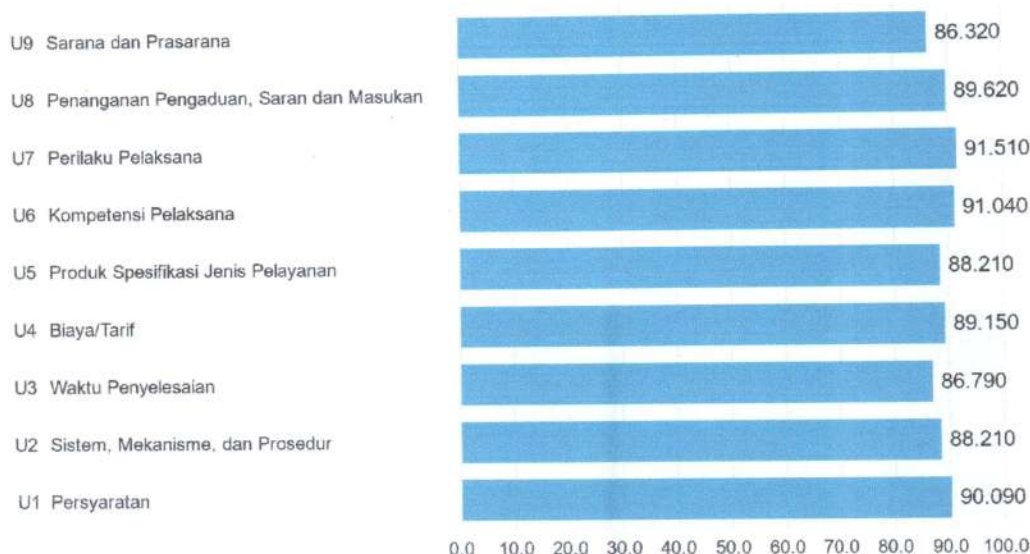
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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  | Pelayanan Konsultasi dan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan             | 1                | 75.00       | 75.00    | 75.00 | 75.00  | 75.00  | 100.00     | 75.00    | 100.00 | 75.00   | 80.56                 |
| 2  | Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni Rusunawa                                  | 7                | 78.57       | 82.14    | 78.57 | 85.71  | 82.14  | 89.29      | 85.71    | 82.14  | 78.57   | 82.56                 |
| 3  | Proposal Berkas Pencairan dan atau Berkas LPJ BanSos PK-RTLH dan atau PB Rumah | 35               | 91.43       | 90.00    | 88.57 | 89.29  | 87.86  | 90.71      | 91.43    | 90.71  | 87.86   | 89.75                 |
| 4  | Pengajuan Penanganan Permukiman Kumuh  | 1                | 100.00      | 75.00    | 75.00 | 100.00 | 100.00 | 75.00      | 100.00   | 100.00 | 100.00  | 91.67                 |
| 5  | Penyerahan PSU   | 6                | 91.67       | 87.50    | 83.33 | 87.50  | 91.67  | 91.67      | 95.83    | 83.33  | 83.33   | 88.42                 |

|                   |                              |   |                        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |       |
|-------------------|------------------------------|---|------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 6                 | Perizinan Magang<br>atau PKL | 3 | 100.00                 | 91.67 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 91.67 | 98.17 |
|                   | Rerata IKM Per Unsur         |   | 90.09                  | 88.21 | 86.79  | 89.15  | 88.21  | 91.04  | 91.51  | 89.62  | 86.32  | 88.99  |        |       |       |
| IKM Unit Layanan  |                              |   | <b>88.99</b>           |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |       |
| Mutu Unit Layanan |                              |   | <b>Sangat Baik (A)</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: Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

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

1. Tambah lebih baik
2. Pelayanan yg baik dan bermanfaat bagi kita semua
3. Tanggung jawab kepada pekerjaan masing masing.
4. Mantap,teruskan layanan dengan baik,semoga lancar tertib
5. Tingkatkan pelayanan bagi kaum dhuafa
6. Selama ini baik dari segi layanan, tutorial, maupun dari segi kemasyarakatan sudah baik... lanjutkan
7. Sudah bagus tingkatkan
8. Mudah mudahan bantuan yg sudah ada ini berlanjut ke depannya
9. Semoga semakin lebih baik lagi... Tetap semangat jangan lelah mencintai desa...tetap semangat melayani kami demi masyarakat smoga berkah dan bermanfaat untuk semuanya..amiin
10. Mohon ditingkatkan dan Lebih baik lg dalam pelayanan kpd masyarakat tingkatkan pelayanan segala lini agar menjadi yg terbaik
11. Sudah baik dan kedepannya lebih baik lagi

12. Pelayanan bagus, semoga kedepannya bisa sama sama semakin baik lagi komunikasi antara dinas dan pemdes
13. Terus maju untuk kesejahteraan masyarakat indonesia
14. Pelayanan sudah sangat baik mohon tetap dipertahankan.
15. Sudah sangat memuaskan dan jelas dalam memberikan informasi. Sangat Responsif ketika desa terdapat kendala. Terimakasih
16. Kelola tata ruang dengan rapi dan teruslah berkembang agar menjadi sukoarjo yang benar benar makmur
17. Pelayanan sudah sangat baik..harus bisa utk dipertahankan dan terus berinovasi memberikan kemudahan pelayanan

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman 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:

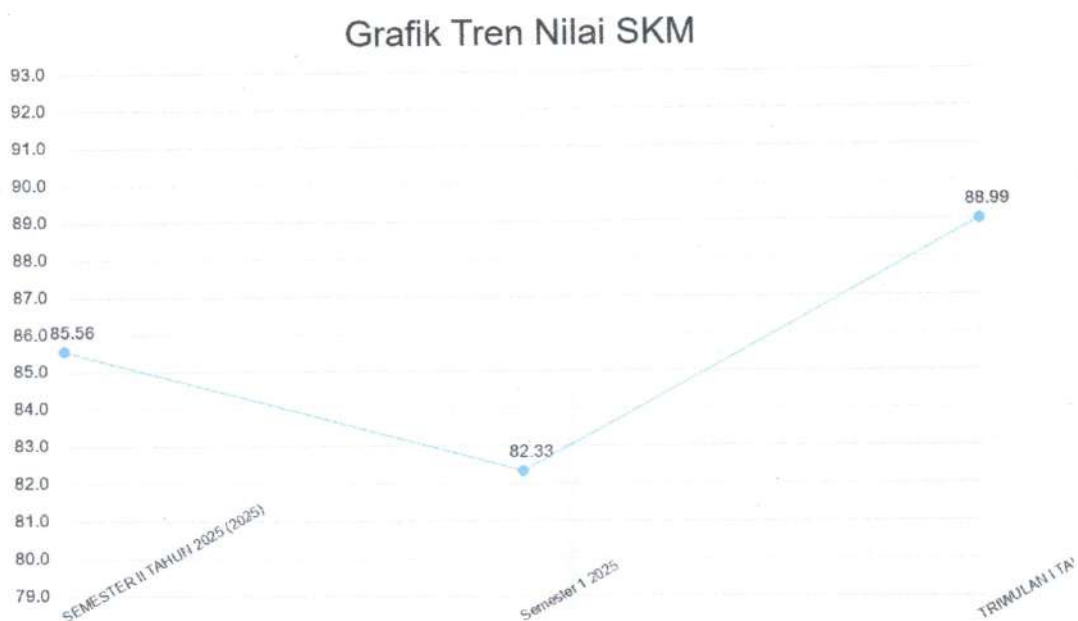
**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

| No | Unsur                           | Rencana Tindak Lanjut  | Waktu             | Penanggung Jawab |
|----|---------------------------------|--|-------------------|------------------|
| 1  | Sarana dan Prasarana            | Memperjelas alur pelayanan dengan papan informasi yang mudah dibaca.   | Triwulan III 2026 | Semua Bidang     |
| 2  | Waktu Penyelesaian              | Menetapkan standar waktu layanan yang jelas dan terukur untuk setiap jenis layanan.                                  | Triwulan III 2026 | Semua Bidang     |
| 3  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Memperkuat kanal pengaduan (WhatsApp/Web) yang langsung terhubung ke bidang terkait dengan respon maksimal 1x24 jam. | Triwulan IV 2026  | Semua Bidang     |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman 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 peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman 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 Perumahan dan Kawasan Permukiman periode Semester II Tahun 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

| No | Unsur                                   | IKM   |
|----|---|-------|
| 1  | Persyaratan                             | 86.63 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 85.20 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | 83.41 |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 85.19 |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 84.85 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                    | 86.99 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                      | 87.70 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 85.92 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                    | 84.13 |


Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

| No | Unsur              | Rencana Tindak Lanjut                 | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan diambarkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan   |
|----|--------------------|---------------------------------------|--|--|--|
| 1  | Waktu Penyelesaian | Memperbaiki jangka waktu penyelesaian | Sudah  | Melakukan Rapat Koordinasi dan Desk untuk Bantuan Bankuempedes.                        |  <p>PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO<br/>DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERKUMAHAN</p> <p>Salatung, 13 Maret 2026</p> <p>Nomor : B/000 1.4/2026<br/>Sifat : Biasa<br/>Lampiran :<br/>Hal : Perencanaan Pembangunan Ruang Rokat Wiyata 4<br/>Yth. Kepala Bagian Urusan Senda Kab. Sukoharjo</p> <p>d- SUKOHARJO</p> <p>Sembuhkan dengan adanya Rapat Koordinasi lumban Bankuempedes Tahun 2026, kami bermaksud menggalakan Desk dengan menggunakan Ruang Rokat Wiyata 4 pada:</p> <p>Hari : Senin<br/>Tanggal : 16 Maret 2026<br/>Pukul : 08.30 WIB - Selesai</p> <p>Demikian atas bantuan dan kerja samanya yang baik diucapkan terima kasih.</p> <p>Pt. Kepala Dinas Perumahan Dan Kawasan Pemukiman,<br/>Sugengsari, S.T., M.Km.<br/>Pemerintah Kabupaten Sukoharjo<br/>NIP. 19720501098031007</p>  <p><small>Unduh foto atau gambar lainnya dengan menggunakan aplikasi pemindai yang tersedia dan atau bisa diunduh dengan QR Code. Untuk detail dan cara pengunduhan.</small></p> |

|  |                                    |  |              |   |   |
|--|------------------------------------|--|--------------|---|---|
|  | <p>2</p> <p>Waktu Penyelesaian</p> | <p>Memperbaiki jangka waktu penyelesaian</p> | <p>Sudah</p> | <p>Membatasi waktu atau memberikan durasi waktu untuk Pengurusan Bantuan Perumahan Swadaya.</p> | <div style="text-align: right;">  <p><b>PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO</b><br/> <b>DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERUMIHAN</b></p> <p>Jalan Jendral Sudirman Nomor 150, Sukoharjo, Jawa Tengah.<br/>         Kode Pos 507571 Telpom (0271) 593006, Faksimile (0271) 593336,<br/>         Laman www.pjs.sukoharjo.go.id, Pjs@pjs.sukoharjo.go.id</p> </div> <p style="text-align: right;">Sukoharjo, 22 Desember 2025</p> <p>Nomor : B-600.2/33/2025<br/>         Sifat : Biasa<br/>         Lampiran : Pengajuan Bantuan<br/>         Hal : Permohonan Perumahan Swadaya Tahun 2025<br/>         Yth. Camat Se-Kabupaten Sukoharjo</p> <p>di - Sukoharjo</p> <p>Dalam rangka mendukung program peningkatan kualitas rumah tidak layak huni serta mendorong terwujudnya hunian yang layak, sehat, dan aman bagi masyarakat berpenghasilan rendah, kami berencana mengajukan calon penerima Bantuan Sumban Perumahan Swadaya (BSPS) Tahun 2025.</p> <p>Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Saudara untuk mengirimkan usulan <i>By Name By Address</i> (BNBA) dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar dalam Data Perumahan Kabupaten Sukoharjo</li> <li>2. Calon penerima masuk dalam DT/SEN/Desal 1-4</li> <li>3. Tipe Desa/Kelurahan Minimal 10 BNBK</li> </ol> <p>Selanjutnya, usulan calon penerima BSPS dimaksud agar disampaikan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukoharjo paling lambat tanggal 23 Desember 2025.</p> <p>Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih</p> <div style="text-align: right;">  <p>Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman,<br/>         Lanjar Budi Warono, S.T.<br/>         Pembina Tingkat I<br/>         NIP. 196911281997031007</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center; font-size: small;">         Dokumen ini akan dipublikasikan dalam website "pengumuman" website pemerintah yang berisikan informasi dan data pemerintah Kabupaten Sukoharjo, dalam bentuk scan barcode (QR Code).     </p> |
|--|------------------------------------|--|--------------|---|---|

|   |                  |                              |       |  |  |
|---|------------------|------------------------------|-------|--|--|
| 3 | Sarana Prasarana | Memperbaiki Sarana Prasarana | Sudah | <p>Meningkatkan penggunaan aplikasi SIGAP PSU dengan cara menyebarkan Barcode atau Link ke Masyarakat.</p> |  |
|---|------------------|------------------------------|-------|--|--|

|   |  |  |       |  |
|---|--|--|-------|--|
|   |  |  |       |  <p><b>SIGAP PSU</b></p> <p>Sistem Informasi dan Komunikasi via Google Form dalam Penyelidikan Perubahan Prasera Sarana dan Utilitas Umum (PSU) Perumahan dan Permukiman di Kabupaten Sukoharjo</p> <p>sigap@psu@gmail.com <a href="#">Sandi Akun</a></p> <p>Nama, alamat email, dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Digunakan oleh <b>pengembang</b> untuk melaporkan kebutuhan perbaikan PSU perumahan pada saat <b>proses penyerahan PSU</b> perumahan.</li> <li>2. Digunakan oleh <b>warga perumahan</b> untuk <b>melaporkan kondisi, mengajukan permohonan perbaikan</b> dan mengajukan <b>pemberitahuan penggunaan lahan PSU perumahan</b>.</li> <li>3. Digunakan oleh <b>kelurahan</b> untuk <b>menjaring usulan pemeliharaan jalan</b> sebagai <b>bahan perencanaan program tahunan</b> pemerintah daerah.</li> </ol> |
| 4 | Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan | Menyelesaikan dan memperbaiki produk dan Jenis Pelayanan | Belum |  |

## BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 53 orang mengisi SKM pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman. Dari beberapa layanan yang ada, Proposal Berkas Pencairan dan atau Berkas LPJ BanSos PK-RTLH dan atau PB Rumah menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 35 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.99. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
4. Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya, telah ditindaklanjuti dengan :
  - a) Melakukan Rapat Koordinasi dan Desk untuk Bantuan Bankeupemdes.
  - b) Membatasi waktu atau memberikan durasi waktu untuk Pengusulan Bantuan Perumahan Swadaya.
  - c) Meningkatkan penggunaan aplikasi SIGAP PSU dengan cara menyebarkan Barcode atau Link ke Masyarakat.

Sukoharjo, 14 April 2026

**Plt. Kepala Dinas Perumahan dan  
Kawasan Permukiman**



Suyanto, S.T., M.Kom  
Pembina Utama Muda  
NIP.19720520 199803 1 007

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

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

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



