

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II 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 Lanjut11

 2.4 Tren Nilai SKM..... 12

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 14

BAB IV KESIMPULAN..... 16

LAMPIRAN 17

 1. Kuesioner..... 17

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden..... 7

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 II Tahun 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 (tiga) 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	Penyebaran Kuesioner kepada Pengguna Layanan.	15 April 2026 – 30 Juni 2026	55 hari
2	Penyusunan Laporan SKM OPD/UPTD/BUMD.	1 Juli 2026 – 10 Juli 2026	8 hari
3	Publikasi Laporan SKM pada Aplikasi SISUKMA.	Paling lambat 15 Juli 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
Total		220	196

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 48 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	31	64.58%
		Perempuan	17	35.42%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	24	50%
		D1/D2/D3	4	8.33%
		D4/S1	19	39.58%
		S2	1	2.08%
		S3	0	0%
		ASN	1	2.08%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	1	2.08%
		Swasta	6	12.5%
		Wirausaha	4	8.33%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	3	6.25%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	4.17%
		Perangkat Desa	31	64.58%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	47	97.92%
		Disabilitas	1	2.08%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	2.08%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

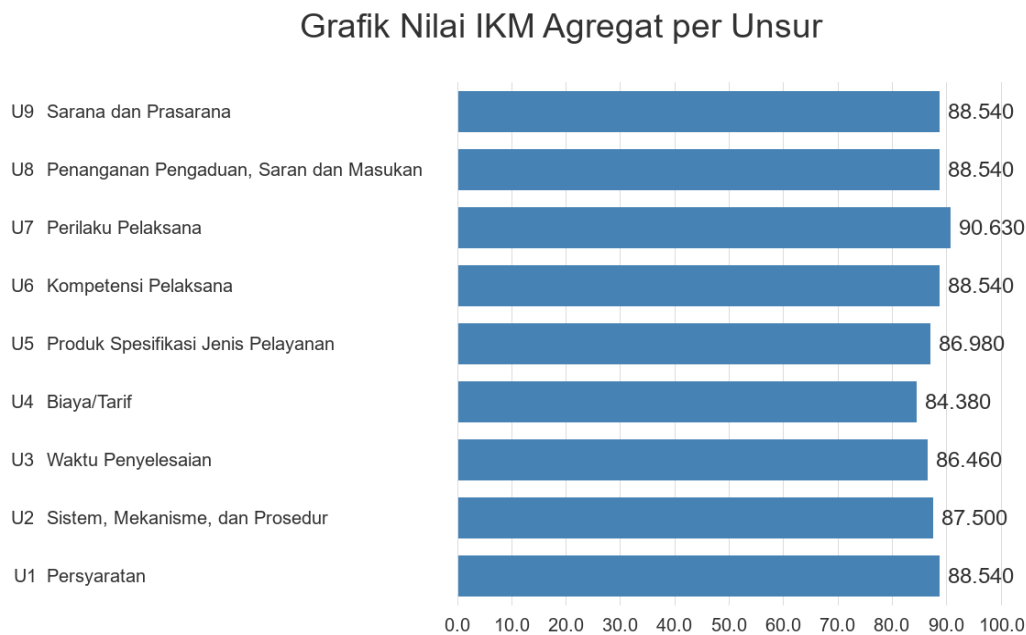
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	4	87.50	81.25	81.25	87.50	87.50	87.50	93.75	93.75	93.75	88.19
2	Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni Rusunawa	1	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00
3	Proposal Berkas Pencairan dan atau Berkas LPJ BanSos PK-RTLH dan atau PB Rumah	28	89.29	88.39	87.50	85.71	87.50	89.29	91.07	90.18	87.50	88.50
4	Pengajuan Penanganan Permukiman Kumuh	2	87.50	87.50	75.00	75.00	75.00	87.50	87.50	75.00	75.00	80.56
5	Penyerahan PSU	10	87.50	85.00	87.50	82.50	85.00	90.00	90.00	85.00	92.50	87.22

6	Perizinan Magang atau PKL	3	91.67	100.00	91.67	83.33	100.00	83.33	91.67	91.67	91.67	91.69
Rerata IKM Per Unsur			88.54	87.50	86.46	84.38	86.98	88.54	90.63	88.54	88.54	87.79
IKM Unit Layanan			87.79									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



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: Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

1. Tingkatkan
2. Tetapkan lanjutkan, agar tambah lagi pagunya, karena harga material naik
3. pelayanan sudah baik, pertahankan
4. Tetap Semangat... Melayani kami yang berada di desa
5. Pelayanan sudah bagus, tetap pertahankan.
6. RTLH sangat membantu Masyarakat kami yg kurang mampu untuk menempati rumah yg layak ditempati
7. Sebelumnya terimakasih kepada bank jateng dan bapak gubenur jawa tengah atas bantuannya karena manfaat sekali bagi warga saya yang kurang mampu dan masih mempunyai rumah yang belum layak sekarang alhamdulillah rumahnya setelah di renovasi menjadi nyaman dan bagus, untuk saran kedepannya program ini sangat bagus semoga masih di lanjutkan atau masih ada program RTLH ini. Terimakasih
8. Mantap sukses selalu Kabupaten Sukoharjo

- 9. Pertahankan dan Terus Tingkat kinerja untuk mengayomi masyarakat
- 10.Ditingkatkan pelayanannya dan dimudahkan persyaratannya
- 11.Pelayanan sudah cukup baik dan informatif.
- 12.Sudah baik, mohon untuk kedepannya konsistensi pelayanan prima terus dilaksanakan.
- 13.Terima kasih banyak atas pelayanan yang diberikan, semoga semakin baik dan konsisten.

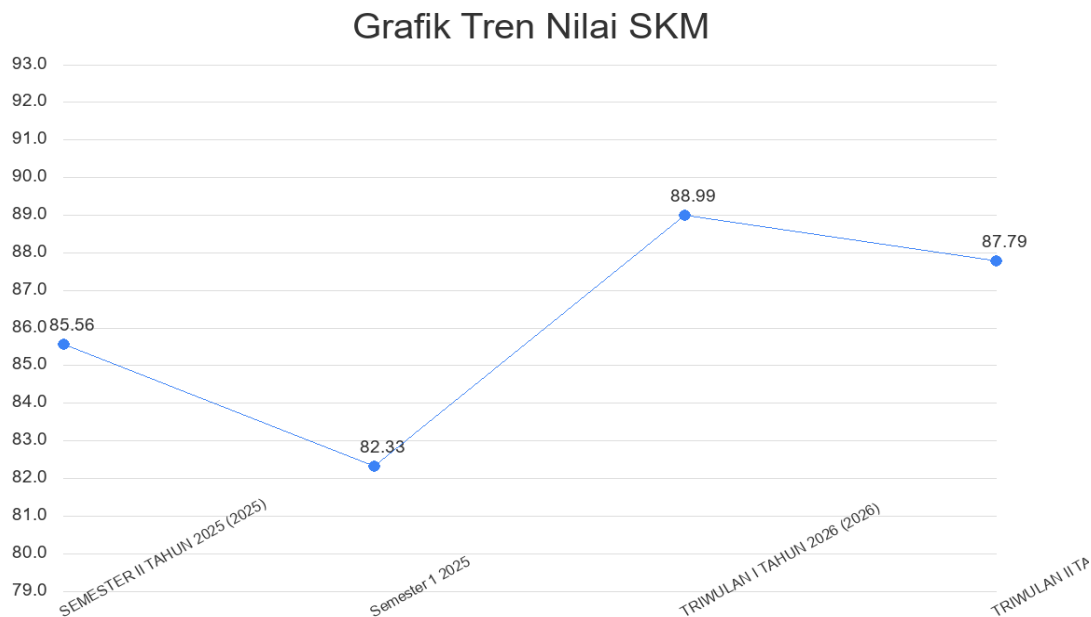
Atas dasar temuan tersebut, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur 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	Biaya/Tarif	Memasang banner pengumuman "GRATIS Pelayanan" di lokasi layanan.	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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mempublikasikan SK Standar Pelayanan di PPID Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukoharjo.	Triwulan III 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 Triwulan II Tahun 2026 (2026) 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	90.09
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.21
3	Waktu Penyelesaian	86.79
4	Biaya/Tarif	89.15
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.21
6	Kompetensi Pelaksana	91.04
7	Perilaku Pelaksana	91.51
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.62
9	Sarana dan Prasarana	86.32

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 ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana dan Prasarana	Memperjelas alur pelayanan dengan papan informasi yang mudah dibaca.	Belum	Terlaksana di Triwulan III 2026	Tidak ada
2	Waktu Penyelesaian	Menetapkan standar waktu layanan yang jelas dan terukur untuk setiap jenis layanan.	Belum	Terlaksana di Triwulan III 2026	Tidak ada
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memperkuat kanal pengaduan (WhatsApp/Web) yang langsung terhubung ke bidang terkait dengan respon maksimal 1x24 jam.	Belum	Terlaksana di Triwulan IV 2026	Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 48 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 28 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.79. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 3 rencana).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
6. Memperjelas alur pelayanan dengan papan informasi yang mudah dibaca., tanpa keterangan hambatan.
7. Menetapkan standar waktu layanan yang jelas dan terukur untuk setiap jenis layanan., tanpa keterangan hambatan.
8. Memperkuat kanal pengaduan (WhatsApp/Web) yang langsung terhubung ke bidang terkait dengan respon maksimal 1x24 jam., tanpa keterangan hambatan.

Sukoharjo, 9 Juli 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

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

