



DPKPP
Membangun Bogor

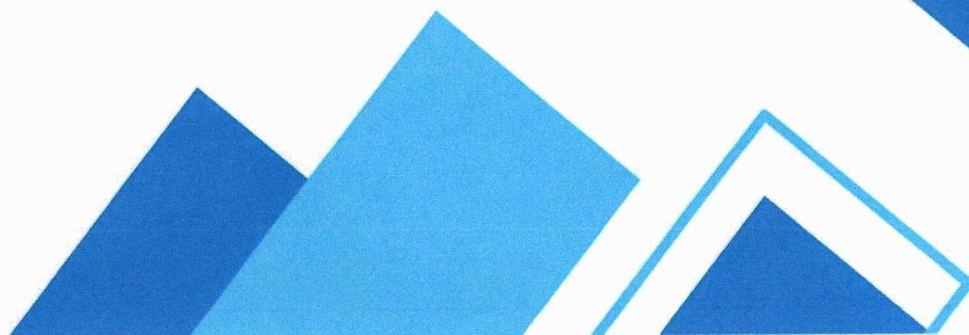


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
KABUPATEN BOGOR**

PERIODE:

2025 SEMESTER II



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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 Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner offline dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Juli 2025	5
2	Pengumpulan Data	Juli – November 2025	100
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	2

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 3.985 orang dan sampel sebanyak 350 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 350 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

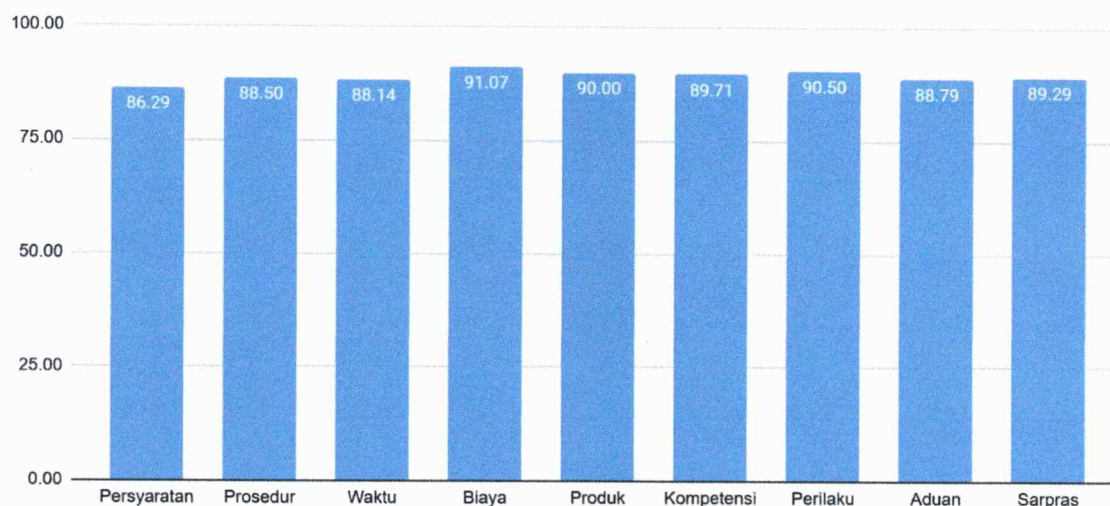
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	202	58%
		Perempuan	148	42%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	30	9%
		SD/Sederajat	148	42%
		SMP/Sederajat	52	15%
		SMA/Sederajat	89	25%
		D1/D2/D3	7	2%
		D4/S1	18	5%
		S2	6	2%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	8	2%
		TNI	0	0%
		Swasta	47	13%
		Wirausaha	20	6%
		Ibu Rumah Tangga	130	37%
		Pelajar/Mahasiswa	4	1%
		Petani/Nelayan	16	5%
		Pekerja Lepas/Freelance	53	15%
		Pensiunan	2	1%
		Lainnya	70	20%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	347	99%
		Disabilitas	3	1%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	33%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	2	67%

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.	Pembangunan Hunian Tetap	180	3.47	3.61	3.56	3.66	3.62	3.56	3.58	3.57	3.58	89.44
2.	Bantuan Sosial Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)	110	3.43	3.60	3.53	3.57	3.57	3.60	3.57	3.57	3.60	88.98
3.	Bantuan Sosial Rehabilitasi Rumah Korban Bencana	30	3.43	3.43	3.57	3.63	3.63	3.47	3.73	3.63	3.70	89.54
4.	Persetujuan Bangunan Gedung	30	3.44	3.45	3.46	3.64	3.56	3.66	3.67	3.49	3.52	88.59
Rerata IKM Per Unsur			3.45	3.54	3.53	3.64	3.60	3.59	3.62	3.55	3.57	89.14
IKM Unit Layanan		89.14										
Mutu Unit Layanan		A										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan kecepatan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 86,29. Selanjutnya kecepatan waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 88,14 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kecepatan waktu pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

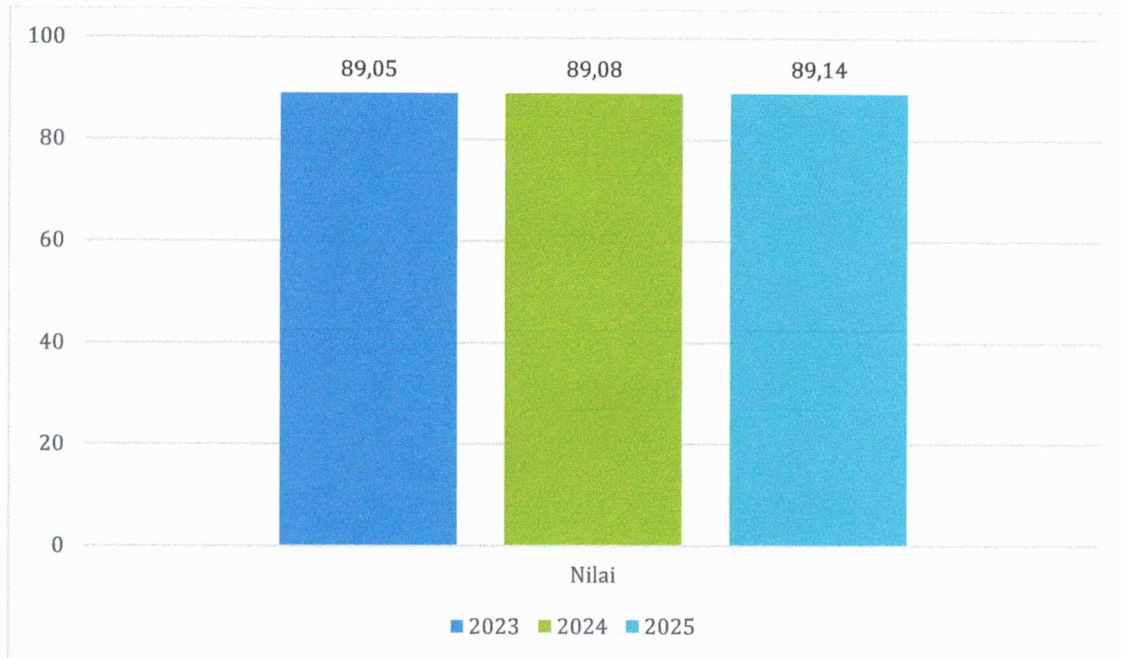
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna serta mempercepat waktu pelayanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan sosialisasi kepada penerima bantuan perumahan, baik itu hunian tetap (huntap), bantuan sosial rehabilitasi korban bencana maupun bantuan sosial rehabilitasi rumah tidak layak huni (RTLH). sering kali syarat-syarat untuk menerima bantuan perumahan dianggap rumit karena melibatkan beberapa kriteria, padahal salah satu manfaat utama dari penerapan persyaratan dalam program bantuan adalah untuk memastikan bahwa bantuan tersebut tepat sasaran dan adil kepada masyarakat.	April 2026	Bidang Perumahan dan Bidang Kawasan Permukiman
2	Kecepatan Waktu	Menyusun dan mempublikasikan Standar Pelayanan PBG sebagai bentuk kepastian waktu bagi masyarakat. berbasis umpan balik pengguna	Januari 2026	Bidang Penataan Bangunan

Pada tahun 2026 terjadi perubahan OPD baru dimana Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan melimpahkan 3 bidang ke Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPKP) dan ke 2 bidang ke Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (DPTR). Sehingga rencana tindak lanjut kecepatan waktu di Bidang Penataan Bangunan berada di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.75
3	Waktu Penyelesaian	81.50
4	Biaya/Tarif	98.75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97.25
6	Kompetensi Pelaksana	88.50
7	Perilaku Pelaksana	90.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89.25
9	Sarana dan Prasarana	90.25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan evaluasi terhadap pelayanan	Sudah	Monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur serta menyebarkan informasi terkait Prosedur pelayanan	
2	Mempercepat waktu pelayanan	Sudah	Mengadakan koordinasi bersama tim teknis dari OPD terkait untuk mendiskusikan perihal jangka waktu penyelesaian perizinan PBG, pembangunan Huntap, rehabilitasi rumah tidak layak huni dan rehabilitasi rumah korban bencana	
3	Mengadakan bimbingan Teknis, memberikan pelatihan soft skills dan melakukan briefing rutin	Sudah	Untuk meningkatkan kompetensi petugas, instansi melaksanakan pelatihan sesuai jenis layanan dan pelatihan <i>soft skills</i> (komunikasi, etika pelayanan, teknik menghadapi keluhan). Selain itu, pimpinan Melakukan briefing rutin untuk memastikan seluruh petugas memahami tugas, alur layanan, dan kewenangan.	

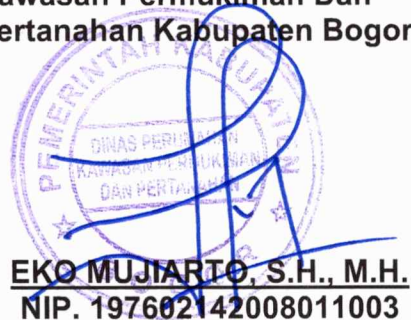
BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 350 orang mengisi SKM pada Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor tahun 2025. Layanan pembangunan hunian tetap menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 180 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,14. Meskipun demikian, nilai SKM DPKPP menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan kecepatan waktu. Pada tahun 2026 terjadi perubahan OPD baru dimana Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan melimpahkan 3 bidang ke Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPKP) dan ke 2 bidang ke Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (DPTR). Sehingga rencana tindak lanjut kecepatan waktu di Bidang Penataan Bangunan berada di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bogor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Cibinong, Desember 2025
**Kepala Dinas Perumahan
Kawasan Permukiman Dan
Pertanahan Kabupaten Bogor**



EKO MUJIARTO, S.H., M.H.
NIP. 197602142008011003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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 | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

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 Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

