



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan
Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul



dinas.pupkp@bantulkab.go.id

dpupkp.bantulkab.go.id



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bantul maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administratif yang telah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (daring) yang dapat diakses semua pengguna layanan, melalui <https://skm.bantulkab.go.id>. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online (daring) yang dapat diakses 24 jam oleh semua pengguna layanan, melalui link <https://skm.bantulkab.go.id/grafik-layanan/dinas-pekerjaan-umum,-perumahan-dan-kawasan-permukiman>. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dirangkum secara otomatis lewat aplikasi tersebut. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November-Desember	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden yang melakukan pengisian Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul dihitung berdasarkan penerima layanan baik layanan informasi, layanan pengesahan gambar maupun layanan konsultasi siteplan.

Sepanjang Tahun 2025, terdapat 932 responden yang melakukan pengisian survey kepuasan masyarakat.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 932 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	582	62.45 %
		Perempuan	350	37.55 %
2	Pendidikan	Tidak Diisi	0	0 %
		SD	0	0 %
		SLTP	4	0.43 %
		SLTA	338	36.27 %
		D3	180	19.31%
		SI	393	42.17 %
		S2	17	1.82 %
		S3	0	0 %
3	Pekerjaan	PNS	155	16.63%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		WIRASWASTA	161	17.27%
		BURUH HARIAN LEPAS	96	10.3%
		PELAJAR/MAHASISWA	63	6.76%
		IRT	11	1.18%
		PETANI	6	0.64%
		GURU	22	2.36%
		PENSIUNAN	1	0.11%
		BELUM BEKERJA	0	0%
		PERANGKAT DESA	17	1.82%
		LAINNYA	1	0.11%
		KARYAWAN SWASTA	399	42.81%
4	Umur	< 25 th	72	7.73%
		25 – 35 th	326	34.98%
		36 – 45 th	421	45.17%
		> 45 th	113	12.12%

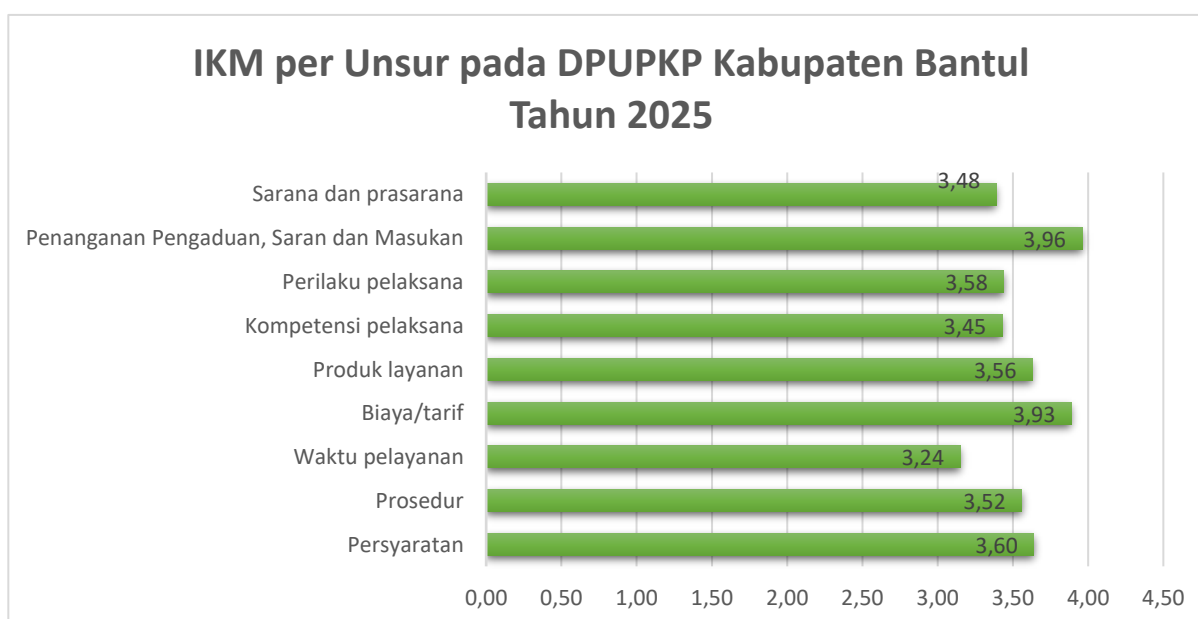
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,60	3,52	3,24	3,93	3,56	3,45	3,58	3,96	3,48
IKM Unit Layanan	89.78 A (Sangat Baik)								

Keterangan Tabel:

U1 : Persyaratan	U6 : Kompetensi Pelaksana
U2 : Prosedur	U7 : Perilaku Pelaksana
U3 : Waktu Pelayanan	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U4 : Biaya/Tarif	U9 : Sarana dan Prasarana
U5 : Produk Layanan	



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan cara polling langsung secara online kepada masyarakat melalui Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Laman <https://skm.bantulkab.go.id/grafik-layanan/dinas-pekerjaan-umum,-perumahan-dan-kawasan-permukiman>;
2. Unsur layanan terendah yaitu pada unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,24. Nilai terendah kedua adalah Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,45 serta nilai terendah ketiga adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,48.
3. Unsur layanan tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,96. Nilai tertinggi kedua dari unsur Biaya/Tarif yaitu dengan nilai 3,93 dan nilai tertinggi ketiga yaitu Persyaratan dengan nilai yaitu 3,60.
4. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

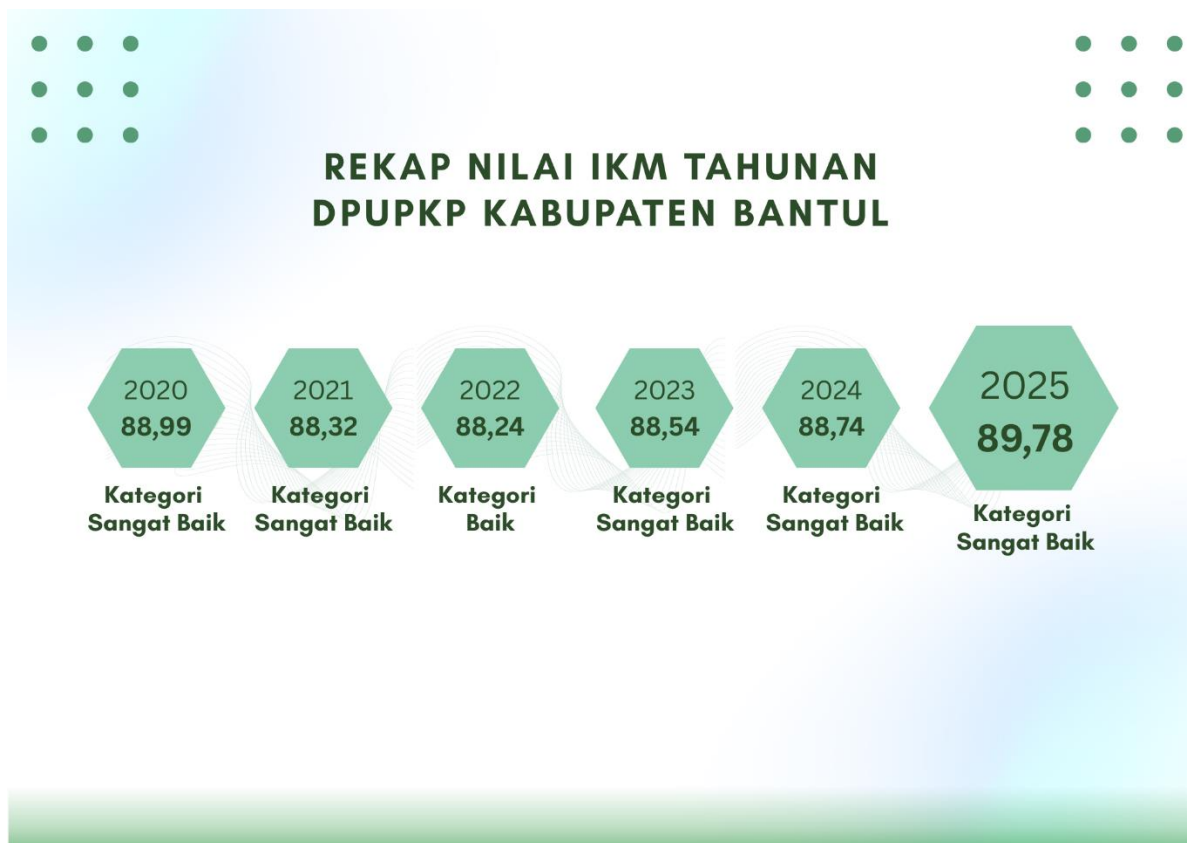
Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Penyusunan SKM Tahun 2025 di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (1 bulan), jangka menengah (6 bulan), atau jangka panjang (12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW 1	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Meninjau kembali jangka waktu pelayanan yang sudah ditetapkan salam Standar Pelayanan dan SOP	v				Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
2	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan publik		v			Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
3	Sarana dan Prasarana	Memperbaharui ketersediaan sarana dan prasarana ruang pelayanan	v				Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Tahun 2025 pada Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai 1 Januari 2025 hingga 31 Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Tahun 2025 di Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,78. Nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan, yaitu :
 - 1) *Waktu Pelayanan* mendapatkan nilai 3,24
 - 2) *Kompetensi Pelaksana* mendapatkan nilai 3,45
 - 3) *Sarana dan Prasarana* mendapatkan nilai 3,48
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu :
 - 1) *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* mendapatkan nilai 3.96
 - 2) *Biaya/Tarif* mendapatkan nilai 3.93
 - 3) *Persyaratan* mendapatkan nilai 3.60

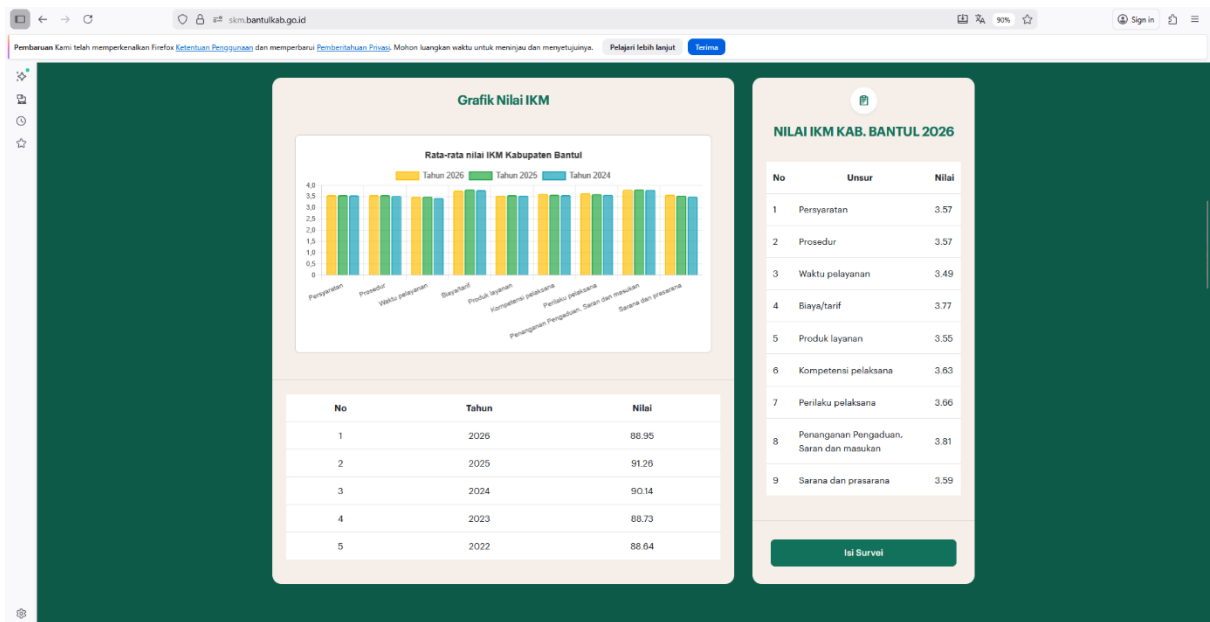
Bantul, 31 Desember 2025
Kepala Dinas



JIMMY ALRAN M. SIMBOLON, SE, M.Si.
NIP. 197906122002121002

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM (Laman SKM E-Survei)



SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Instansi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman

Layanan: Pilih Layanan

Masukkan Usia, Contoh : 25

Pilih Pendidikan

Pilih Jenis Kelamin

Pilih Pekerjaan

Mulai Survey

Gambar tangkapan layar kuesioner pada laman SKM [link](http://skm.bantulkab.go.id):
(skm.bantulkab.go.id)