LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN
PERTANAHAN DAN TATA RUANG
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **1**

BAB I **2**

PENDAHULUAN **2**

1.1 LatarBelakang 2

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3

1.3 Maksud danTujuan 3

BAB II **5**

PENGUMPULAN DATA SKM **5**

2.1 Pelaksana SKM .....

2.2 Metode Pengumpulan Data 5

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7

2.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III **9**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **9**

3.1 Jumlah Responden SKM 9

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

BAB IV **11**

ANALISIS HASIL SKM **11**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11

4.2 Rencana Tindak Lanjut 12

4.3 Tren Nilai SKM 12

BAB V **14**

KESIMPULAN **14**

LAMPIRAN **1**

1. Kuesioner 1
2. Hasil Pengolahan Data 1
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 1
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....

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 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sragen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 PelayananPublik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud danTujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen.

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;

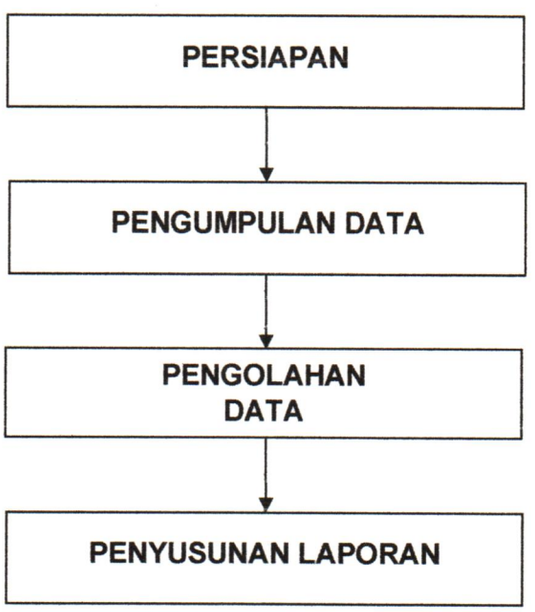
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen (sebagaimana terlampir). Dalam pelaksanaannya survei kepuasan masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen melalui tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur sebagai berikut :



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online/daring dan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik melalui online/daring dan pengisian kuesioner secara manual dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	15 Februari s/d 16 Februari 2025	2 hari
2.	Pengumpulan Data	19 Februari 2024 s/d 30 September 2025	151 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Oktober 2025 s/d 4 Oktober 2025	4 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	7 Oktober 2025 s/d 10 Oktober 2025	4 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 200 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 157 orang.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 157 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	114	73%
		PEREMPUAN	43	27%
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	TIDAK LULUS SD	0	0%
		SD	0	0%
		SMP	5	3%
		SMA	77	49%
		D1-D2-D3	30	19%
		S1/D4	43	27%
		S2 Ke Atas	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS	20	13%
		TNI/POLRI	2	1%
		SWASTA	67	43%
		WIRASWASTA	67	43%
		LAINNYA	1	1%

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

Pengolahan data SKM dilakukan secara online menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat (https://sukma.sragenkab.go.id/) olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,57	3.19	3,36	3,32	3,25	3,44	3,31	3,94
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,25 (B atau Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,19. Selanjutnya kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua . dan persyaratan mendapatkan nilai 3.25 adalah nilai terendah ketiga .
2. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,94. Selanjutnya prosedur mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai tertinggi kedua. Begitu juga perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3.44 adalah nilai tertinggi ketiga .

Berdasarkan hasil pengolahan data yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Persyaratan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan yang menggunakan internet".
- Waktu pelayanan dipercepat agar masyarakat puas akan pelayanan yang kita berikan.
- "Perlunya sosialiasi kepada petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon layanan. Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan dianggap terlalu banyak sehingga waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh pemohon layanan. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

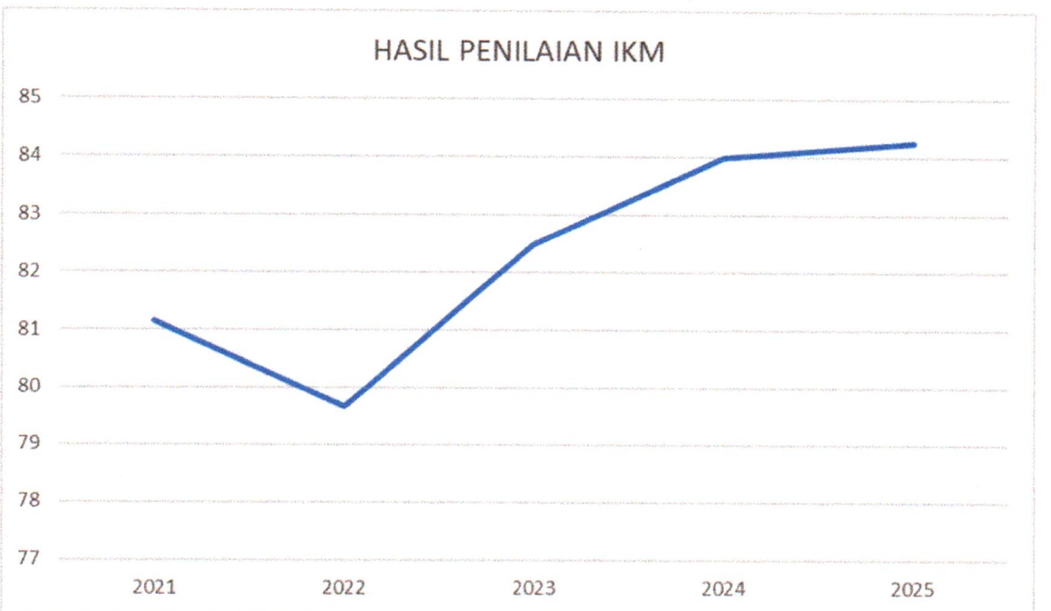
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat bersama antara pimpinan dan bidang – bidang pemberi layanan Tanggal 25 September 2025 (Undangan dan Notulen terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Persyaratan**	Menyusun Surat Edaran Persyaratan Permohonan Pelayanan	√				Sekretaris, Bid. KP, Bid. Taru
2	**Kompetensi Pelaksana**	Pengarahan kepada pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada pemohon layanan		√			Sekretaris, Bid. KP, Bid. Taru
3	**Waktu Pelayanan**	Pemberitahuan kepada Pelaksana untuk waktu penyelesaian.			√		Sekretaris, Bid. KP, Bid. Taru

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 analisa 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 Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025 pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang KabupatenSragen.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen,secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,25. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025.
- Unsur waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah termasuk juga persyaratan.dan kompetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, prosedur dan perilaku pelaksana .

Kabupaten Sragen, 10 Oktober 2025

Kepala Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sragen

ARIS WAHYUDI,S.T,M.Si

NIP. 197001232003121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No.

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2022

NAMA UNIT PELAYANAN	

Tanggal Survei: .....

PETUNJUK PENGISIAN:
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!*
3. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
4. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
5. *Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!*
6. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi oleh Petugas
Umur	..... tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SMP 5. D1/D2/D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SMA 6. S-1/D4		
Pekerjaan	1. PNS 2. TNI/POLRI 3. Swasta 4. Wiraswasta 5. Lainya.....(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima : _____(sebutkan)			

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4	9. Bagaiaman pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunà pelayanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai . d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

III. KESAN DAN SARAN

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen

2. HASIL REKAP DATA

REKAP HASIL SURVEY

2025-01-01 s.d 2025-09-30

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN	NAMA RESP	NO.HP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1/11/2025 9:48	Pertahankan		0
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1/14/2025 9:19	baik		
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1/15/2025 9:05	pelayanan baik		
4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1/19/2025 9:53	Tingkatkan		0
5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	1/20/2025 9:43	Dipertahankan supaya menjadi lebih baik		
6	3	4	4	3	3	3	3	4	4	1/21/2025 9:03	dipertahankan untuk menjadi lebih baik		
7	3	3	3	3	3	4	3	4	4	1/29/2025 9:10	cukup baik		
8	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2/2/2025 9:55	Tingkatkan		0
9	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2/7/2025 9:57	Tingkatkan Pelayanan		0
10	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2/19/2025 9:12	pelayanan sangat baik		
11	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2/20/2025 9:11	pelayanan baik		
12	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2/25/2025 9:00	Tingkatkan		0
13	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2/26/2025 9:09	pelayanan sudah cukup baik		
14	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2/27/2025 9:08	pelayanan baik		
15	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2/28/2025 9:02	Tingkatkan		0
16	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3/6/2025 9:03	Tingkatkan		0
17	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3/7/2025 9:14	Pertahankan		0

18	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3/12/2025 9:01	di pertahankan dan di tingkatkan		
19	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3/12/2025 9:39	Dipertahankan Dan Ditingkatkan		
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3/13/2025 9:59	pertahankan pelayanan		
21	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3/21/2025 9:16	Tingkatkan		0
22	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3/26/2025 9:18	Pertahankan		0
23	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3/27/2025 9:20	Tingkatkan		0
24	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3/28/2025 9:21	Tingkatkan		0
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4/1/2025 9:32	Pertahankan		
26	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4/4/2025 9:23	Tingkatkan		0
27	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4/4/2025 9:56	cukup komunikatif		
28	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4/7/2025 9:25	Tingkatkan		0
29	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4/7/2025 9:34	Baik		
30	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4/7/2025 9:37	Sangat Puas		
31	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4/14/2025 9:21	sangat baik		
32	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4/14/2025 9:22	pelayanan baik		
33	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4/15/2025 9:27	Tingkatkan		0
34	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4/15/2025 9:33	Tingkatkan		0
35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4/16/2025 9:29	Sudah cukup baik		
36	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4/17/2025 9:44	Sudah Informatif		
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4/17/2025 9:55	Pelayanan Baik Sekali		
38	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4/18/2025 9:31	Tingkatkan		0
39	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4/24/2025 9:53	Cukup Informatif		
40	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4/25/2025 9:48	Pelayanan transparan		
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5/2/2025 9:03	Cukup kompeten		
42	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5/2/2025 9:35	Pertahankan		0
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5/7/2025 9:06	Pertahankan		
44	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5/9/2025 9:06	baik		
45	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5/9/2025 9:09	Pertahankan pelayanan		

46	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5/14/2025 9:23	Cukup tanggap		
47	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5/14/2025 9:37	Tingkatkan		0
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5/14/2025 9:59	Baik Sekali		
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5/20/2025 9:27	Cukup jelas		
50	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5/22/2025 9:30	Cukup profesional		
51	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5/24/2025 9:57	Pertahankan Pelayanan		
52	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5/25/2025 9:41	Tingkatkan		0
53	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5/26/2025 9:31	Pertahankan keramahan		
54	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5/26/2025 9:40	Tingkatkan		0
55	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5/28/2025 9:34	Pertahankan kualitas		
56	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5/29/2025 9:19	Tingkatkan Pelayanan		0
57	4	4	3	3	4	3	4	4	1	6/1/2025 9:43	Di Tingkatkan		0
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6/2/2025 9:08	Pelayanan Sangat Ramah		
59	3	3	3	4	3	4	4	4	4	6/2/2025 9:36	Pertahankan efisiensi		
60	4	4	3	3	4	3	4	3	4	6/3/2025 9:21	Tingkatkan		0
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6/4/2025 9:05	Pelayanan Baik		
62	3	4	3	4	4	3	3	3	4	6/4/2025 9:23	Tingkatkan		0
63	3	4	3	3	4	4	3	4	4	6/5/2025 9:49	DI TINGKATKAN		
64	3	4	3	4	3	4	4	4	4	6/6/2025 9:39	Pertahankan kualitas		
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6/9/2025 9:04	dipertahankan		
66	3	4	3	3	4	3	4	3	4	6/9/2025 9:24	Tingkatkan		0
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	6/10/2025 9:26	di tingkatkan kualitas pelayanan		
68	3	4	3	3	4	3	3	3	4	6/11/2025 9:26	Tingkatkan		0
69	3	4	3	3	4	3	3	3	4	6/12/2025 9:27	Tingkatkan		0
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	6/16/2025 9:44	Pertahankan profesionalisme		
71	3	4	4	4	4	4	3	3	4	6/18/2025 9:47	Pertahankan		
72	3	4	4	4	3	4	3	4	4	6/23/2025 9:50	Cukup informatif		

73	4	4	3	3	4	3	3	4	4	6/24/2025 9:13	di tingkatkan dan di pertahankan lebih baik lagi		
74	4	3	3	4	3	4	4	3	4	6/25/2025 9:52	Pertahankan pelayanan		
75	3	4	3	3	4	4	3	4	4	6/26/2025 9:59	DI TINGKATKAN		
76	3	4	3	3	3	4	3	3	4	6/30/2025 9:01	Pelayanan Baik		
77	3	4	3	3	3	4	4	3	4	6/30/2025 9:06	Dipertahankan lebih baik		
78	3	3	4	4	3	3	4	4	4	6/30/2025 9:55	Pertahankan kualitas		
79	3	3	3	3	3	3	4	3	4	7/1/2025 9:02	Sangat Baik		
80	3	4	3	3	3	3	3	3	4	7/1/2025 9:27	sangat memuaskan		
81	3	4	3	3	3	3	3	3	4	7/1/2025 9:34	pelayanan baik		
82	3	3	3	4	4	3	4	4	4	7/1/2025 9:57	Cukup kompeten		
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4	7/3/2025 9:12	Pertahankan		
84	3	4	4	3	3	3	4	3	4	7/3/2025 9:50	pelayanan baik		
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	7/6/2025 9:46	Pelayanan Sangat Baik		
86	3	3	3	3	3	3	4	4	3	7/7/2025 9:09	Sangat Baik		
87	3	3	3	3	3	4	4	4	4	7/8/2025 9:06	Baik Pelayanan		
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	7/8/2025 9:14	Cukup responsif		
89	3	4	4	3	3	3	3	3	4	7/8/2025 9:25	Pelayanan cukup baik		
90	3	4	4	3	3	3	3	3	4	7/8/2025 9:32	pelayanan cukup baik		
91	3	3	3	3	3	3	4	3	4	7/8/2025 9:56	Pertahankan		
92	4	4	3	3	4	4	4	4	4	7/9/2025 9:04	Baik		
93	3	3	3	4	3	4	3	4	3	7/11/2025 9:17	Pertahankan		
94	3	4	3	3	4	3	4	3	4	7/11/2025 9:23	PERTAHANKAN PELAYANAN		
95	3	4	3	3	4	3	4	3	4	7/11/2025 9:30	pertahankan pelayanan		
96	4	4	3	3	4	3	4	3	4	7/14/2025 9:13	pertahankan pelayanan		
97	3	3	3	3	3	3	4	3	4	7/15/2025 9:20	Baik		
98	4	4	3	4	4	4	4	3	4	7/15/2025 9:21	pertahankan kualitas pelayanan saat ini		

99	3	4	3	4	3	3	3	3	4	7/15/2025 9:52	pelayanan baik		
100	4	4	4	3	4	4	3	4	4	7/16/2025 9:15	pertahankan pelayanan		
101	3	3	3	3	4	3	4	3	4	7/17/2025 9:16	Pelayanan Sopan		
102	4	4	3	3	3	3	4	3	4	7/17/2025 9:32	pelayanan sangat ramah		
103	3	3	3	3	3	4	3	3	4	7/17/2025 9:49	pelayanan sangat memuaskan		
104	3	4	3	4	3	3	3	3	4	7/21/2025 9:47	pertahankan pelayanan		
105	4	3	3	3	3	3	3	3	4	7/26/2025 9:29	pelayanan baik sekali		
106	3	3	4	3	3	3	3	3	4	7/29/2025 9:26	Pertahankan		
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	7/30/2025 9:14	Pertahankan Pelayanan		
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	7/31/2025 9:38	Pertahankan Keramahan		
109	3	4	3	3	3	3	4	3	4	8/1/2025 9:16	pelayanan memuaskan		
110	3	4	3	3	3	3	3	3	4	8/1/2025 9:46	DI TINGKATKAN		
111	4	4	3	3	4	3	4	4	4	8/4/2025 9:24	di tingkatkan		
112	3	3	4	4	3	3	4	3	4	8/4/2025 9:43	Sudah Cukup Baik		
113	4	3	3	3	3	3	3	3	4	8/5/2025 9:14	pertahankan pelayanan		
114	3	4	4	4	3	3	3	4	4	8/5/2025 9:46	Pertahankan Profesionalisme		
115	3	3	3	4	3	3	4	3	4	8/6/2025 9:28	Pertahankan Keramahan		
116	3	3	3	4	3	3	3	4	4	8/7/2025 9:31	Sudah Cukup Baik		
117	3	4	3	3	4	3	3	3	4	8/8/2025 9:06	sangat sopan dan baik		
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	8/8/2025 9:34	Pertahankan		
119	3	4	3	3	4	3	4	3	4	8/11/2025 9:23	pelayanan sangat baik		
120	3	3	4	4	3	3	3	3	4	8/11/2025 9:37	Pertahankan Profesionalisme		
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	8/11/2025 9:39	Sudah Cukup Baik		
122	3	4	3	3	3	3	3	3	4	8/12/2025 9:44	pertahankan keramahan		
123	3	3	3	4	3	4	3	3	4	8/14/2025 9:44	Pertahankan Kualitas Pelayanan		
124	4	4	4	3	3	4	4	3	4	8/15/2025 9:18	sudah cukup baik		

125	3	4	3	3	3	3	4	3	4	8/17/2025 9:57	pelayanan sangat baik		
126	3	4	3	4	3	3	4	4	4	8/19/2025 9:42	Sudah cukup baik		
127	4	3	4	3	3	3	3	3	4	8/19/2025 9:55	pertahankan pelayanan		
128	3	3	3	3	3	4	3	3	4	8/20/2025 9:03	Pertahankan Dengan Baik		
129	3	4	3	3	4	3	3	3	4	8/20/2025 9:53	pertahankan pelayanan		
130	4	4	3	3	4	4	3	4	4	8/21/2025 9:13	baik		
131	3	4	3	3	3	3	4	3	4	8/22/2025 9:35	pelayanan sangat baik		
132	3	3	3	4	3	3	4	4	4	8/27/2025 9:44	pelayanan baik		
133	3	3	3	4	3	3	4	3	4	8/27/2025 9:55	pertahanan pelayanan		
134	3	3	3	4	3	3	3	4	4	8/27/2025 9:56	pertahankan keramahan		
135	4	3	3	4	4	3	4	3	4	8/28/2025 9:48	pertahankan keramahan		
136	4	4	3	4	3	3	3	4	4	8/28/2025 9:53	sudah cukup baik		
137	3	4	3	3	4	3	3	4	4	8/29/2025 9:15	layanan memuaskan		
138	4	3	3	4	3	3	4	3	4	9/1/2025 9:51	pertahankan kualitas pelayanan		
139	4	3	4	4	3	3	4	3	4	9/3/2025 9:41	sudah cukup baik		
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	9/3/2025 9:51	cukup puas dengan pelayanan yang baik		
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	9/4/2025 9:31	sesuai dengan prosedur cepat, sudah cukup baik		
142	4	3	3	4	3	3	3	3	4	9/4/2025 9:36	pertahankan kualitas pelayanan		
143	3	3	3	4	3	3	4	3	4	9/4/2025 9:39	pertahankan pelayanan yang sudah cukup baik		
144	4	3	3	3	3	3	3	3	4	9/5/2025 9:01	pertahankan pelayanan		
145	3	4	3	3	3	3	4	3	4	9/5/2025 9:02	pelayanan baik		
146	3	3	3	4	3	4	3	4	4	9/11/2025 9:19	sudah cukup baik		
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	9/11/2025 9:21	pelayanan sudah cukup baik		
148	3	3	3	4	3	3	3	4	4	9/11/2025 9:28	pertahankan		

149	3	4	3	4	3	3	3	4	4	9/11/2025 9:31	sudah cukup baik		
150	3	3	3	4	3	3	3	4	4	9/11/2025 9:32	pertahankan keramahan		
151	3	3	3	4	3	3	3	4	4	9/11/2025 9:32	pertahankan		
152	3	3	3	4	3	3	4	3	4	9/12/2025 9:34	sudah baik		
153	3	4	4	4	3	4	3	4	4	9/15/2025 9:36	tingkatkan lagi		
154	3	3	3	4	3	3	3	4	4	9/15/2025 9:39	sudah cukup baik		
155	3	4	4	4	3	3	3	3	4	9/15/2025 9:56	pertahankan pelayanan		
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9/18/2025 9:07	pelayanan ramah		
157	3	4	3	4	3	3	4	3	4	9/18/2025 9:55	pelayanan memuaskan		
Σ Nilai / Unsur	511	560	501	528	522	510	540	520	619	-			
NRR / Unsur	3,25	3,57	3,19	3,36	3,32	3,25	3,44	3,31	3,94	-			
NRR Tertbg / Unsur	0,36	0,39	0,35	0,37	0,37	0,36	0,38	0,36	0,43	3,37 *)			
IKM Unit Pelayanan										84,25 **)			

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-	**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
-	NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
-	NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,11

Mutu Pelayanan :

A	(Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B	(Baik)	:	76,61 - 88,30
C	(Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D	(Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,25
U2	Prosedur	3,57
U3	Waktu Pelayanan	3,19
U4	Biaya/Tarif	3,36
U5	Produk layanan	3,32

U6	Kompetensi Pelasksana	3,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,44
U8	Sarana dan prasarana	3,31
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,94

IKM UNIT PELAYANAN : 84,25 (Baik)

3. **Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**





4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN

PERTANAHAN DAN TATA RUANG

KABUPATEN SRAGEN

TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.24	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.43	
3	Waktu Penyelesaian	3.32	
4	Biaya/Tarif	3.45	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.32	
6	Kompetensi Pelaksana	3.25	
7	Perilaku Pelaksana	3,39	
8	Sarana dan Prasarana	3,30	
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,74	

Berkaca pada 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:

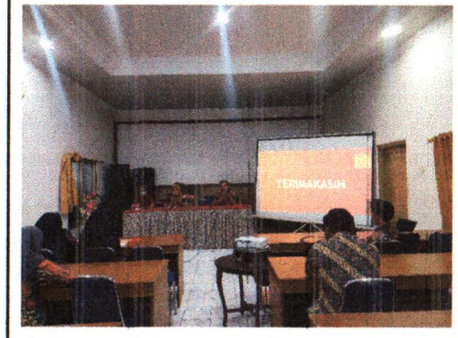
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Sosialisasi Persyaratan Pengajuan Perijinan Kepada Petugas di Lapangan	V				Sekretariat
2	Kompetensi Pelaksana	Sosialiasi kepada petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon layanan	v				Sekretariat
3	Sarana dan Prasarana	Pengusulan tambahan sarana dan prasarana	v				Sekretariat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Usulan Sarana dan prasarana	Sudah	Mengajukan usulan pengadaan rak arsip untuk penyimpanan berkas	Tertuang dalam DPA Tahun 2024	
2	Sosialiasi kepada petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon layanan	Sudah	Melaksanakan Sosialiasasi kepada Petugas pelayanan		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Bidang Kawasan Permukiman telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % karena waktu penyelesaian lebih cepat dari waktu yang ditentukan
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pelayanan Sewa Gedung	Koordinasi dengan stakeholder/pengguna Gedung	3 bulan	Sekretariat	Jasa Katering,Jasa Sound, Jasa Sewa Meja Kursi

Sragen , 10 Oktober 2025

Kepala Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Pertanahan dan Tata Ruang
Kab. Sragen

Aris Wahyudi, S.T,M.Si
NIP. 197101232003121001

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN PERTANAHAN DAN TATA RUANG
Jl. Veteran No. 14 Telp. (0271) 891014 – Kodepos 57211
Website http://www.sragen.go.id dan Email : dinasperkim@sragenkab.go.id

Sragen, 10 Februari 2025

Nomor : 800.1.11/ 137 -07/2025
Sifat : Segera
Perihal : Undangan

Yth. 1. Kabid Kawasan Permukiman Kab. Sragen
2. Kabid. Pertanahan dan Tata Ruang Kab. Sragen
3. Sekretariat
Di -
SRAGEN

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak / Ibu / Sdr, besok pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Februari 2025
Jam : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Disperkimtaru
Acara : Peningkatan Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

A.n Kepala Dinas Perumahan Rakyat
Kawasan Permukiman Pertanahan dan
Tata Ruang
Kabupaten Sragen
Sekretaris,

YunikaPurwaningrum, S.T,M.Sc,M.Eng
NIP. 198006122003122006

LAPORAN HASIL RAPAT

Hari/Tanggal : **Rabu , 14 Februari 2025**

Jam : **09.00 WIB**

Perihal : **Sosialisasi kepada Petugas Peember Layanan**

Tempat : **Aula Rapat Disperkimtaru**

Hasil Rapat :

1. **Rapat dipimpin oleh Sekretaris, diikuti Kepala bidang dan petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.**
2. **Hasil survey kepuasan Tahun 2024 yang dilaksanakan bulan Februari s/d September ada beberapa penilaian yang mendapatkan nilai yang rendah antara lain**
   a. **Persyaratan** **3.24**
   b. **Kompentensi Pelaksana** **3.25**
   c. **Sarana dan Prasarana** **3.30**

   Sedangkan yang mendapatkan nilai tinggi yaitu
   a. **Penanganan pengaduan sarana dan masukan** **3.74**
   b. **Biaya Tarif** **3.45**
   c. **Prosedur** **3.43**
3. **Berdasarkan hasil survey tersebut Kepala Dinas dan sekretaris dinas memberikan penekanan**
   a. **bahwa petugas pemberi layanan agar memperhatikan standar pelayanan dan SOP setiap layanan yang diberikan**
   b. **setiap petugas layanan agar memahami peraturan yang mengatur masalah pelayanan**
   c. **agar mengajukan usulan sarana dan prasarana untuk pelayanan**

Demikian untuk menjadikan periksa.

Yang Melaporkan

Ari Tri Retnowati