



DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN DEMAK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN PELAKSANAAN

SEMESTER 2 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1 Instrumen Pengumpulan Data SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data	7
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.4 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Hasil Pengukuran SKM.....	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	17
BAB V KESIMPULAN	19
LAMPIRAN.....	20
1. Kuisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya kepada para responden yang telah memberikan waktu dan masukan yang sangat berharga. Hasil survei ini akan menjadi dasar perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, serta menjadi salah satu langkah nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Demak, 10 November 2025
Plt. Kepala Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman
Kabupaten Demak



Ir. Nanang Tasunar, D.N., M.M. ✕
Pembina Utama Muda (IV/c) c
NIP 196702101993031009

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen penting yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Pelaksanaan SKM didasarkan pada kebutuhan untuk memastikan bahwa setiap layanan publik berjalan secara efektif, transparan, dan responsif terhadap harapan pengguna layanan. Melalui survei ini, pemerintah dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, SKM dilaksanakan secara berkala sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei ini tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga merupakan sarana evaluasi untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil SKM memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, penanganan pengaduan, hingga kualitas hasil pelayanan. Informasi ini menjadi dasar bagi instansi untuk merumuskan langkah tindak lanjut dan strategi peningkatan pelayanan yang lebih tepat sasaran.

Dengan demikian, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai bentuk transparansi penyelenggaraan pelayanan publik serta komitmen instansi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi terwujudnya kepuasan masyarakat yang lebih tinggi di masa mendatang..

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat maka diperlukan landasan dasar, diantaranya :

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Bupati Demak Nomor : 76 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Demak Nomor 65 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara layanan. Melalui survei ini, instansi memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan sehingga dapat dijadikan dasar untuk melakukan evaluasi, perbaikan, dan peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang sudah memenuhi harapan masyarakat serta aspek yang masih membutuhkan peningkatan.
3. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan dan pengembangan kualitas layanan.
4. Mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik melalui evaluasi berkala terhadap sembilan unsur pelayanan.
5. Memperkuat akuntabilitas dan transparansi instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Instrumen Pengumpulan Data SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinperkim Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

a. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilainnya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Bentuk jawaban

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 (satu) sampai 4 (empat), semakin tinggi skala menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu sebaliknya. Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 4 (empat) jawaban.

JAWABAN	NILAI
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Saran, Kritik, dan Kelebihan Pelayanan.

Pada bagian form ini, responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap proses pelayanan di Dinas Perkim Kabupaten Demak.

c. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM pada Dinas Perkim Kabupaten Demak, menggunakan sembilan unsur pelayanan, sembilan indikator pelayanan meliputi :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

3. Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan.

5. Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Perilaku petugas layanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

9. Sarana dan prasarana.

Sarana adalah fasilitas yang dipakai dalam mencapai maksud dan tujuan (biasanya berupa barang bergerak misal komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

2.2 Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

a. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan maupun dengan pengisian langsung melalui eSKM. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil

perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut : Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4.
- b. Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}}$	= 0,11
----------------------------------	---	--------

- c. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM	$\frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	nilai penimbang
-----	--	-----------------

- d. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$

- e. Nilai Persepsi
 Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM , Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut

Tabel 2.1 Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 -3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. 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	23
2.	Pengumpulan Data	Agustus - September 2025	42
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	23
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	20

2.3 Penentuan Jumlah Responden

Responden dalam survey kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak.

Adapun pelayanan selama ini diberikan kepada responden dari unsur penerima bantuan korban bencana, penerima bantuan RTLH, penerima pelayanan infrastruktur dan penerima bantuan BKK, dan masyarakat penerima pelayanan izin pengembangan perumahan. Selanjutnya untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, responden terpilih ditetapkan sejumlah 105 Orang yang mewakili keseluruhan pelayanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

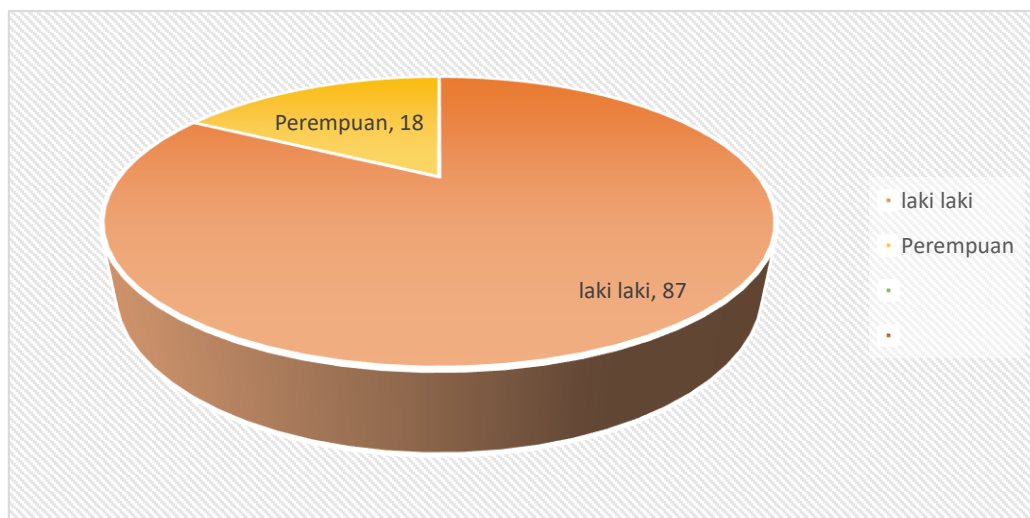
3.1 Jumlah Responden SKM

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan menunjukkan bahwa sebanyak 105 orang responden telah memberikan tanggapan dan penilaiannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Berikut ini adalah deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

1. Jenis kelamin responden

Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden



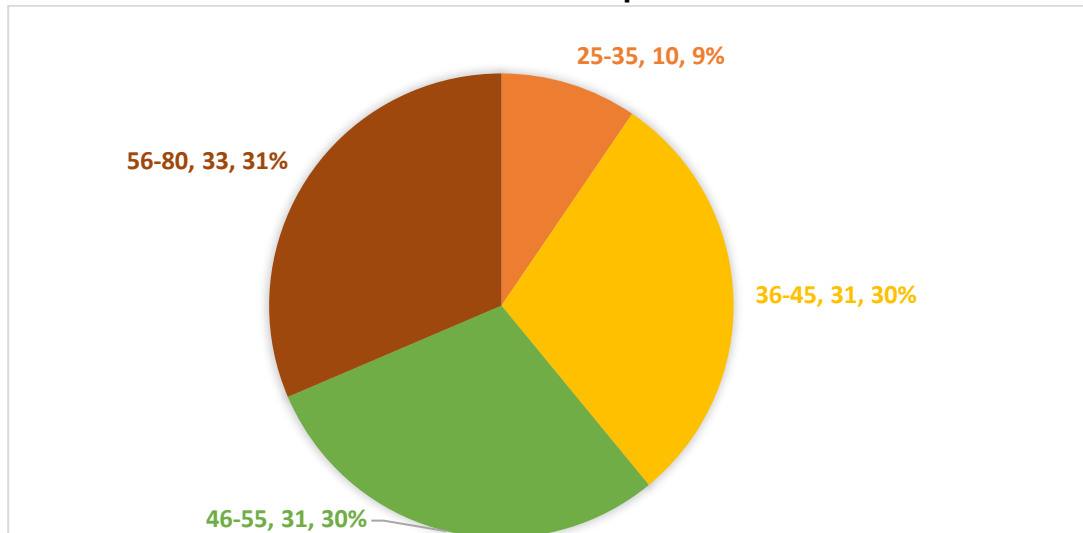
Sumber : Hasil SKM Dinperkim Tahun 2025 Semester 2

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa 87 responden berjenis kelamin laki- laki yang lebih banyak memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang.

2. Usia responden.

Kriteria responden berdasarkan usia terbagi menjadi empat kategori, yakni usia dari 25 - 35 tahun, 36 - 45 tahun, 46 – 55 tahun dan 56 – 80 tahun. Perbedaan kondisi individu seperti usia sangat berpengaruh dalam memberikan pendapatnya pada kuesioner. Berikut komposisi responden berdasarkan usia.

Gambar 3.2 Usia Responden



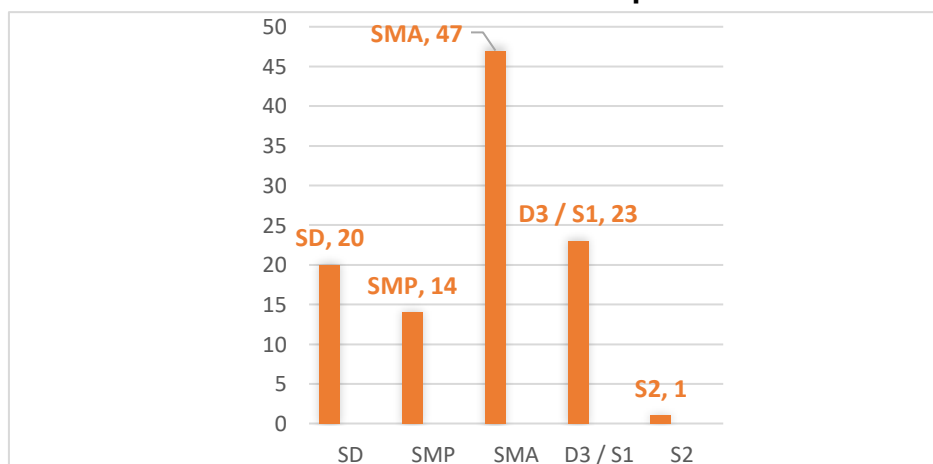
Sumber : Hasil SKM Dinperkim Tahun 2025 Semester 2

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 56 - 80, yaitu sebanyak 33 responden atau 31% . Sedangkan terbesar kedua sebanyak 30% atau 31 responden usia antara 46 – 55 tahun dan 36-45 tahun. Disusul dengan responden pada usia 25 – 35 tahun sebanyak 10 orang atau 9%.

3. Pendidikan terakhir

Secara umum, pendidikan merupakan proses yang membantu setiap individu berkembang agar mampu beradaptasi dan menjalani kehidupan dengan lebih baik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, karakteristik responden pada aspek pendidikan difokuskan pada masyarakat dengan tingkat pendidikan minimal Sekolah Dasar (SD) ke atas.

Gambar 3.3 Pendidikan Responden



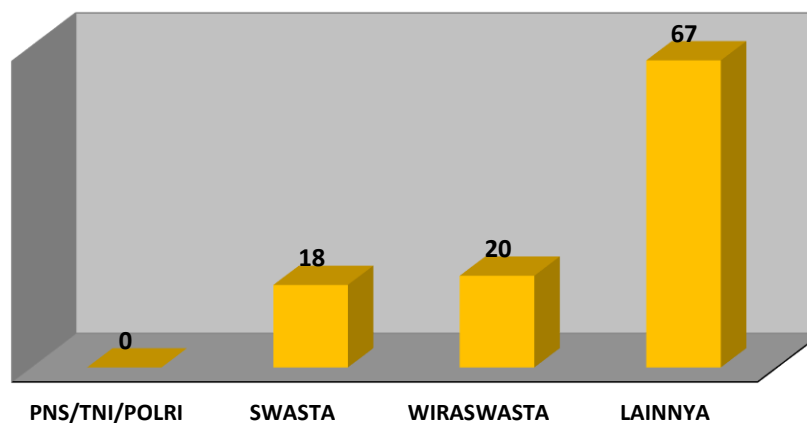
Sumber : Hasil SKM Dinperkim Tahun 2025 Semester 2

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 47 orang atau sebesar 45%, S1 atau diploma 3 sebanyak 23 atau sebesar 23%, responden berpendidikan SD sebanyak 20 orang atau sebesar 19% dan SMP sebanyak 14 orang atau sebesar 13%, serta responden yang berpendidikan S2 sebanyak 1 orang atau sebesar 1 %.

4. Pekerjaan responden

Karakteristik responden berdasar pekerjaan terbagi atas Pelajar/ mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, swasta, wiraswasta dan lainnya.

Gambar 3.4 Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil SKM Dinperkim Tahun 2025 Semester 2

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan lainnya terbesar yakni sebesar 67 atau 63,5 %, pekerjaan wiraswasta sebesar 20 atau 19,2 %, selanjutnya swasta sebesar 18 atau 17,3 % dan untuk pekerjaan PNS / TNI / POLRI tidak ada.

3.2 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada periode penilaian tahun berjalan memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Survei ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner baik secara manual maupun digital, dengan melibatkan responden dari berbagai latar belakang pendidikan, usia, dan intensitas penggunaan layanan. Data yang terkumpul kemudian diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan pada masing-masing unsur pelayanan, sehingga dapat memberikan arah perbaikan yang lebih terukur.

Secara rinci, sejumlah unsur pelayanan memperoleh apresiasi positif dari para responden. Unsur-unsur seperti kejelasan informasi, kemudahan prosedur, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta sikap ramah dan responsif menjadi aspek yang paling banyak mendapatkan penilaian tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan selama ini telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam mempermudah akses layanan juga memberi kontribusi terhadap meningkatnya pengalaman positif pengguna layanan.

Namun demikian, hasil survei juga mengidentifikasi beberapa unsur yang masih membutuhkan perhatian dan pembenahan. Beberapa responden menyoroti perlunya peningkatan kenyamanan sarana prasarana, kebersihan ruang layanan, serta penyediaan fasilitas pendukung yang lebih memadai. Selain itu, aspek ketepatan waktu dan kecepatan proses pada kondisi tertentu masih perlu diperbaiki agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat secara lebih konsisten. Temuan-temuan ini menjadi dasar penting bagi instansi untuk menyiapkan langkah tindak lanjut yang bersifat korektif maupun penguatan di masa mendatang.

Secara umum, hasil keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih dalam kondisi yang baik dan stabil. Nilai SKM yang diperoleh melalui pengukuran tersebut mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinperkim adalah **84,95** termasuk kategori B atau baik.

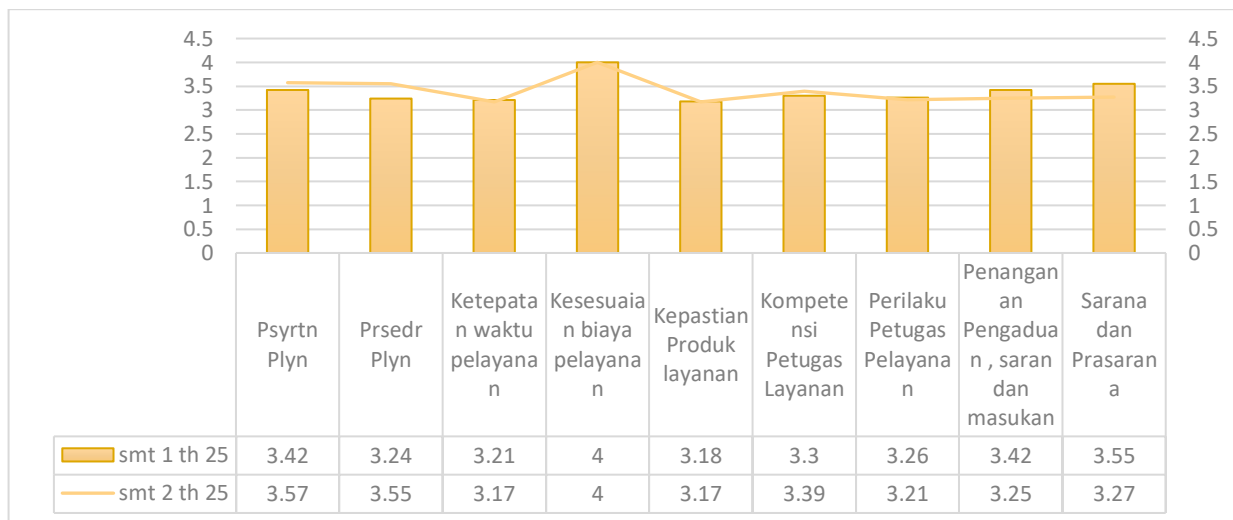
Tabel 3.1 Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR LAYANAN	Tahun 2025 Semester 1	Tahun 2025 Semester 2
1.	Persyaratan pelayanan	3,42	3,57
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,24	3,55
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,21	3,17

4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	4,00	4,00
5.	Kepastian produk layanan	3,18	3,17
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,30	3,39
7.	Perilaku petugas layanan	3,26	3,21
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,42	3,25
9.	Sarana dan prasarana	3,55	3,27
	IKM	84,92	84,95

Sumber : Hasil SKM Dinperkim Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2025

Gambar 3.5 NRR IKM Per Unsur Semester 1 Tahun 2025



Sumber : Hasil SKM Dinperkim Semester 1 dan Semester 2

Berikut kami uraikan hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur Kinerja Pelayanan sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3, 57 atau sangat baik. Menunjukkan bahwa seluruh dokumen dan ketentuan yang ditetapkan telah dipenuhi dengan baik oleh pengguna layanan. Hal ini mencerminkan adanya kejelasan, konsistensi, serta kemudahan dalam memahami dan memenuhi

persyaratan yang diminta. Oleh karena itu, aspek ini memperoleh penilaian dengan kategori baik karena telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku dan mendukung kelancaran proses pelayanan secara keseluruhan.

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,55 atau sangat baik. Berdasarkan hasil evaluasi kinerja dan survei kepuasan masyarakat, kemudahan prosedur pelayanan memperoleh penilaian baik, yang mencerminkan bahwa proses pelayanan telah berjalan sesuai dengan prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, serta mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa menghadapi hambatan administratif yang berarti

3. Ketetapan Waktu pelayanan

Hasil survey unsur ini adalah 3,17 atau baik. Ketetapan waktu pelayanan memperoleh penilaian baik berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kinerja, yang menunjukkan bahwa sebagian besar unit layanan mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, sehingga memberikan kepastian kepada masyarakat serta mencerminkan komitmen instansi dalam menjaga profesionalisme dan efektivitas pelayanan publik

4. Kesesuaian Biaya

Hasil survey menunjukkan nilai 4,00 atau sangat baik, untuk unsur ini nilai masih menduduki nilai paling tinggi dibanding nilai unsur yang lain, karena Disperkim Kabupaten Demak tidak memungut biaya apapun dalam pelayanan yang diberikan.

5. Kapasitas produk layanan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,17 atau baik, karena pelayanan dari Dinas Perkim Kabupaten Demak kepada pengguna layanan, sudah sesuai dengan target yang ditetapkan.

6. Kompetensi Petugas pelayanan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,39 atau baik. Kompetensi pelaksana dalam hal ini dilihat dari kerapian petugas dan memiliki keahlian dan keterampilan, tata ruang yang lebih baik.

7. Perilaku petugas layanan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,21 atau baik. Keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap setiap saat untuk memberikan pelayanan dengan sikap sopan, ramah dan punya kemampuan yang baik dalam memberikan layanan .

8. Sarana Pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,25 atau baik, ini terlihat dengan adanya sarana prasarana pengaduan yang ditindak lanjuti, meskipun masih ada sebagian penyedia yang masih belum puas dengan hasil tindak lanjut tersebut.

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survey menunjukkan nilai 3,27 atau baik, angka ini sangat baik dan mengalami peningkatan karena didukung dengan adanya penambahan sarana prasarana hasil proses pengadaan barang dari tahun ke tahun di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak merupakan instrumen penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara objektif, terukur, dan berkelanjutan. Hasil pengukuran SKM tahun ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan berada pada kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan telah sesuai dengan standar dan harapan masyarakat.

Secara rinci, sembilan unsur pelayanan yang menjadi objek penilaian memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan dalam proses pemberian layanan. Unsur dengan nilai tertinggi berada pada aspek persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang komunikatif, responsif, serta menjalankan prosedur yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan sudah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

Di sisi lain, Unsur dengan nilai terendah terlihat pada aspek ketepatan waktu pelayanan dan kepastian produk layanan. Temuan ini menandakan bahwa masyarakat masih merasakan adanya ketidaksesuaian antara standar waktu layanan dengan realisasi di lapangan, serta belum sepenuhnya memperoleh kejelasan terkait hasil atau keluaran layanan yang diterima. Kondisi ini mengisyaratkan perlunya peningkatan konsistensi dalam penerapan prosedur, optimalisasi alur pelayanan, serta penguatan komunikasi informasi agar masyarakat memperoleh kepastian dan pelayanan yang lebih efisien sesuai harapan.

Secara keseluruhan, hasil SKM mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak telah berada pada jalur yang tepat. Namun, hasil ini juga memberikan masukan strategis yang menjadi dasar bagi penyusunan langkah-langkah perbaikan serta inovasi pelayanan di masa mendatang. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, meningkatkan kapasitas petugas, memperkuat koordinasi internal, dan

mengembangkan fasilitas pelayanan yang lebih representatif, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.

Melalui hasil pengukuran ini, Pemerintah Kabupaten Demak memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat sekaligus memperoleh landasan kuat dalam menyusun program tindak lanjut sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Secara Umum

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh menunjukkan kategori "Baik" dengan nilai IKM sebesar **84.95**. Hasil ini mencerminkan bahwa masyarakat secara umum merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan oleh dinas.

2. Secara umum, SKM memberikan gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan sudah baik namun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tertentu untuk meningkatkan efektivitas dan mutu layanan.

3. Hasil SKM ini menjadi dasar penting dalam menyusun rencana tindak lanjut, terutama yang berkaitan dengan peningkatan sarana prasarana, penyempurnaan alur pelayanan, serta penguatan komunikasi dan koordinasi internal.

Ditetapkan di Demak
Pada Tanggal 10 November 2025

Plt. Kepala Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman
Kabupaten Demak



Ir. Nanang Tasunar, D.N., M.M. ✓
Pembina Utama Muda (IV/c) ✍
NIP. 196702101993031009

L A M P I R A N

1. Kuisioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM
4. Berita Acara FKP pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Kuestioner ONLINE SKM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- ☐ Tidak mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah

- ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan?

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak diterapkan
- ☐ Diterapkan tetapi kurang maksimal

- ☐ Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan?

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 3

KESAN DAN SARAN

Tulis Kesan dan Saran Atas Pelayanan Yang diterima

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA

Teks jawaban panjang

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Teks jawaban panjang

**HASIL ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN DEMAK
SEMESTER 2TAHUN 2025**

No	Pekerjaan						Usia	Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
	Pljr/ Maha siswa	PNS/ TNI/ POLRI	Swasta	Wira swasta	Lain nya			Pria	Wanita										
1					1		58	1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2			1				45	1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3					1		50		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4					1		38	1		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5					1		50	1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6				1			43	1		4	4	3	4	3	3	3	4	3	
7					1		36	1		4	3	3	4	4	3	4	4	4	
8				1			45	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9				1			45	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10					1		52	1		3	3	3	4	3	3	4	1	3	
11					1		70		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12					1		70		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13					1		80		1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
14				1			38	1		3	4	4	4	4	4	3	4	4	
15					1		60	1		3	3	2	4	3	4	4	4	4	
16					1		53	1		3	3	3	4	3	4	3	4	3	
17					1		62		1	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
18					1		62	1		3	3	4	4	3	3	3	3	3	
19				1			58	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20				1			61	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21				1			42	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22				1			44	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23				1			55	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24				1			39		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25				1			50	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26				1			62	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27				1			49		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28					1		69	1		4	4	3	4	3	3	4	4	4	
29					1		55	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30					1		33	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31			1				37	1		4	4	3	4	3	4	4	4	4	
32			1				56	1		3	3	3	4	3	3	3	2	3	
33					1		70		1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
34					1		68	1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35					1		60		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36					1		50	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
37					1		64	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38			1				43	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
39					1		23	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
40			1				70	1		3	4	3	4	3	3	3	3	3	
41			1				39	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
42			1				34	1		4	3	3	4	3	3	3	3	3	
43					1		54	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
44					1		54	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
45				1			35	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
46					1		67	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	

No	Pekerjaan					Usia	Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
	Pljr/ Maha siswa	PNS/ TNI/ POLRI	Swasta	Wira swasta	Lain nya		Pria	Wanita										
47				1		37	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
48					1	69		1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
49				1		38	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
50					1	55		1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
51					1	27		1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
52					1	43	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53					1	48	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
54					1	61	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
55				1		46	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
56					1	50	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57					1	43		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58					1	59		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59					1	63	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60			1			52	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
61					1	57	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
62					1	74	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
63					1	36	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64			1			55	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65					1	60		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66					1	38	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
67					1	47	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68					1	57	1		3	4	3	4	3	4	3	3	3	
69					1	39		1	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
70					1	65	1		4	4	3	4	3	4	3	3	3	
71					1	53	1		4	4	3	4	3	4	3	3	3	
72					1	65	1		4	4	3	4	3	3	3	3	3	
73					1	58	1		4	3	3	4	3	3	3	3	3	
74					1	63	1		4	4	3	4	3	4	3	3	3	
75			1			66	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
76			1			30		1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
77			1			40	1		4	4	3	4	3	4	3	3	3	
78				1		53	1		4	4	3	4	3	4	3	3	3	
79				1		34	1		4	4	3	4	3	4	3	3	3	
80					1	42		1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
81					1	43	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82			1			40	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83			1			45	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
84					1	73	1		4	3	3	4	3	3	3	3	3	
85					1	47	1		4	4	3	4	3	4	3	3	4	
86				1		51	1		4	4	3	4	3	4	3	3	4	
87					1	52	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
88					1	43	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89					1	52	1		3	3	3	4	3	3	3	3	2	
90			1			46	1		4	4	3	4	3	4	3	3	3	
91					1	30	1		4	4	3	4	3	4	3	3	4	
92					1	50	1		3	4	3	4	3	4	3	3	3	
93					1	39	1		4	4	3	4	3	4	3	3	4	
94					1	35	1		4	3	3	4	3	4	3	3	4	
95					1	41	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No	Pekerjaan					Usia	Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
	Pljr/ Maha siswa	PNS/ TNI/ POLRI	Swasta	Wira swasta	Lain nya		Pria	Wanita										
96			1			44	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97					1	50	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
98					1	32	1		4	4	3	4	3	4	3	3	4	
99					1	61	1		4	4	3	4	3	4	3	3	4	
100					1	50	1		4	3	3	4	3	4	3	3	3	
101			1			51	1		3	3	3	4	3	4	3	3	4	
102					1	43	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
103			1			48	1		3	3	4	4	4	3	4	4	3	
104					1	45	1		3	3	4	4	3	3	3	3	3	
105					1	46	1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Jml	0	0	18	20	67		87	18	375	373	333	420	333	356	337	341	343	
NRR per unsur= Jumlah nilai per unsur: jumlah kuisioner yang terisi									3.57	3.55	3.17	4.00	3.17	3.39	3.21	3.25	3.27	
NRR tertimbang, Per unsur+ NRR per unsur X 0,11111									0.40	0.39	0.35	0.44	0.35	0.38	0.36	0.36	0.36	3.397849619
IKM Unit Pelayanan																		84.95
Kategori Mutu Pelayanan																		B
Kinerja																		Baik

Sangat Baik
- Baik
Curang Baik
Tidak Baik

Plt. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Kabupaten Demak

Ir. Nanang Tasunar, D.N., M.M.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196702101993031009

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Jalan Kyai Jebat No. 35, Demak, Jawa Tengah 59511,
Telepon (0291) 685715, Faksimile (0291) 685935,
Laman dinperkim.demakkab.go.id, Pos-el dinperkim.kabdemak@gmail.com

**BERITA ACARA FKP PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN DEMAK TAHUN 2025**

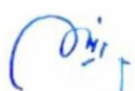
Pada hari ini selasa tanggal dua puluh empat bulan juli tahun dua ribu dua puluh lima, bertempat di Kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak. Kegiatan Forum Konsultasi Publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak Tahun 2025 dihadiri oleh pejabat struktural dan sub koordinator Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak selaku penyelenggara layanan, masyarakat pengguna layanan, tokoh masyarakat dan media massa.

Berdasarkan hasil pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Demak meliputi 9 unsur pelayanan publik pada Tahun 2025, diperoleh beberapa hal sebagai berikut:

No.	Rencana / Rekomendasi	Tindak Lanjut
1.	Persyaratan pelayanan	- Membuat brosur/leaflet informasi pelayanan. - Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	Memasang alur di area pelayanan
3.	Ketepatan waktu pelayanan	Mengoptimalkan penggunaan sistem digital untuk mempercepat proses administrasi.
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	Melakukan sosialisasi bahwa pelayanan gratis/tidak dipungut biaya
5.	Kepastian produk layanan	Melakukan pengecekan dan evaluasi rutin terhadap hasil layanan
6.	Kompetensi petugas pelayanan	Menyelenggarakan pelatihan pelayanan publik dan teknis bidang tugas.
7.	Perilaku petugas layanan	Menegaskan komitmen pelayanan ramah dan beretika melalui briefing rutin
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	Menindaklanjuti pengaduan secara cepat dan transparan.
9.	Sarana dan prasarana	Melakukan perbaikan fasilitas ruang tunggu, dan kebersihan

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Perwakilan Peserta Forum Konsultasi Publik

No.	Nama dan Jabatan	Tanda Tangan
1.	Plt. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Ir. Nanang Tasunar, D.N., M.M.	
2.	Kepala Bidang Perumahan Rondiyah, SE., M.Si. M.M.	
3.	Kepala Bidang Kawasan Permukiman Winy Nurika Y, ST. MM. MT	
4.	Plt. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sugiyanto ST	
5.	Kepala Desa <u>SUKODOMO</u> Nama <u>INDAH SUSANTI</u>	
6.	Kepala Desa <u>Unsaan Lor</u> Nama <u>SUPRIYATI</u>	
7.	Kepala Desa <u>SIDOREJO</u> Nama <u>WARNO UTOMO</u>	
8.	Masyarakat <u>Shodik</u> Nama <u>Forum Demak Sijano</u>	
9.	Media Massa <u>816 Jati</u> Nama <u>Sari Jati</u>	

Mengetahui
Plt. Kepala Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman
Kabupaten Demak



Ir. Nanang Tasunar, D.N., M.M.
Pemimpin Muda (IV/c)
NIP 196702101993031009

