

LAPORAN PELAKSANAAN SKM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BP3KP KALIMANTAN I

TAHUN
2026

PERIODE TRIWULAN II
APRIL – JUNI 2026



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II 2026



BP3KP KALIMANTAN I
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I 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 ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	6
BAB IV KESIMPULAN.....	8
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

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.

Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kalimantan I 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 Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kalimantan I. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik 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 Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kalimantan I 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 setiap 3 (tiga) bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Lampiran II Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1.040 orang dan sampel sebanyak 8 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

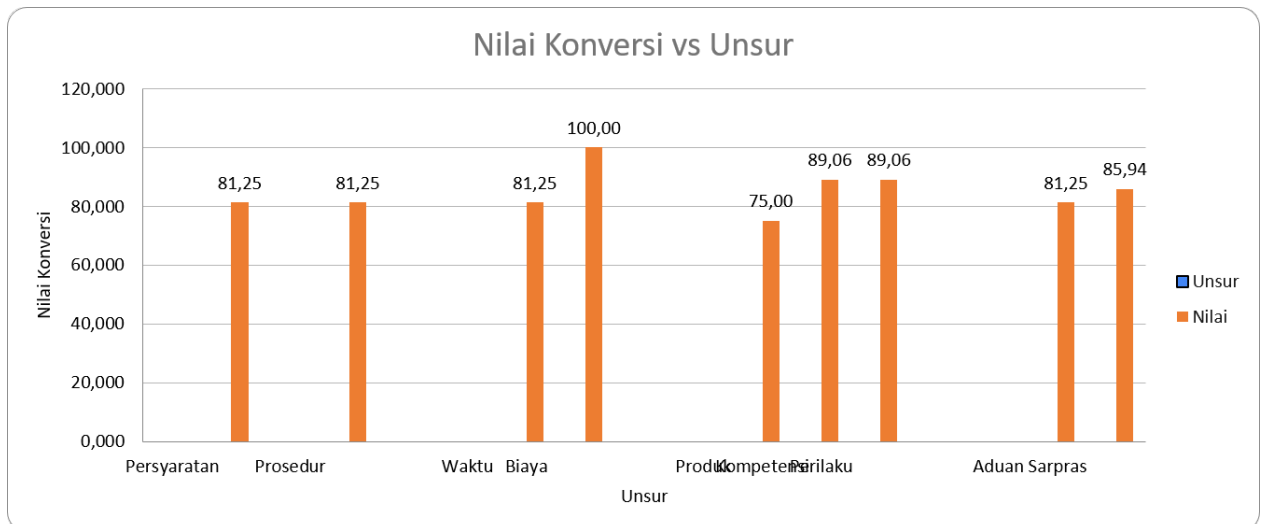
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	37%
		Perempuan	5	63%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	7	87%
		S2	1	13%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	6	75%
		TNI		
		POLRI		
		Swasta	2	25%
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	8	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarana Prasarana	IKM Per Jenis Layanan
1.	Permintaan Informasi Melalui PPID	2	87,5	87,5	87,5	100	75	93,75	89,58	87,5	93,75	89,12
2.	Klinik PKP	6	79,17	79,17	79,17	83,33	79,17	87,50	88,89	79,17	83,33	82,10
3.	Pelayanan Pengaduan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			81,25	81,25	81,25	100,00	75,00	89,06	89,06	81,25	85,94	84,90
IKM Unit Layanan			84,90									
Mutu Unit Layanan			B									



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 perilaku pelaksana 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 75. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 80 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 sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan 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, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. 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	Produk Pelayanan	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan kualitas produk layanan, memastikan hasil layanan sesuai kebutuhan pengguna serta meningkatkan kejelasan informasi terkait output layanan.	Triwulan III Tahun 2026	Klinik PKP dan PPID
2	Persyaratan	Meninjau kembali persyaratan layanan agar lebih sederhana, mudah dipahami, serta memperjelas informasi persyaratan melalui media informasi dan sosialisasi kepada pengguna layanan.	Triwulan III Tahun 2026	Klinik PKP dan PPID

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 8 responden telah mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kalimantan I. Berdasarkan jenis layanan, responden didominasi oleh pengguna layanan Klinik PKP sebanyak 6 responden, sedangkan layanan Permintaan Informasi melalui PPID sebanyak 2 responden.
- Pelaksanaan pelayanan publik pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kalimantan I secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,90 dan mutu pelayanan kategori B.
- Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai 100,00. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah bebas biaya dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 75,00 dan Persyaratan dengan nilai 81,25. Kedua unsur tersebut menjadi fokus dalam rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Akhir kata, diharapkan laporan triwulan II ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan Informasi Publik pada masa yang akan datang. Semoga upaya yang telah dilakukan dapat memberikan manfaat bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Pontianak, 9 Juli 2026

Plh. Kepala Balai Pelaksana Penyediaan
Perumahan Dan Kawasan Permukiman
Kalimantan I



Endro Santosa, S.T., M.M.
196606122010011013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

A. IDENTITAS RESPONDEN

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. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju | 11a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 11b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
a. Sangat tidak cepat
b. Tidak cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat |
| 3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju | 12a. Petugas melayani saya dengan ramah
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju |
| 4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju | 12b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju |
| 5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju | 13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju |
| 6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai | 14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju |

- | | |
|--|---|
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju <p>16a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju <p>16b. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju |
|--|---|

Kritik dan Saran:

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

