

LAPORAN

***Pelaksanaan Survey
Kepuasan Masyarakat
(SKM)***

2026

TW I (JAN - MAR)

***Balai Pelaksana
Penyediaan Perumahan
dan Kawasan Permukiman
Kalimantan II***

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kalimantan II Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan 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, 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 II, Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik maupun manual yang disebarkan 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 II, Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman 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 terutama terkait konsultasi Klinik PKP di periode Januari-Maret 2026 sebanyak 86 orang dan yang mengisi survey kepuasan sebanyak 7 orang responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

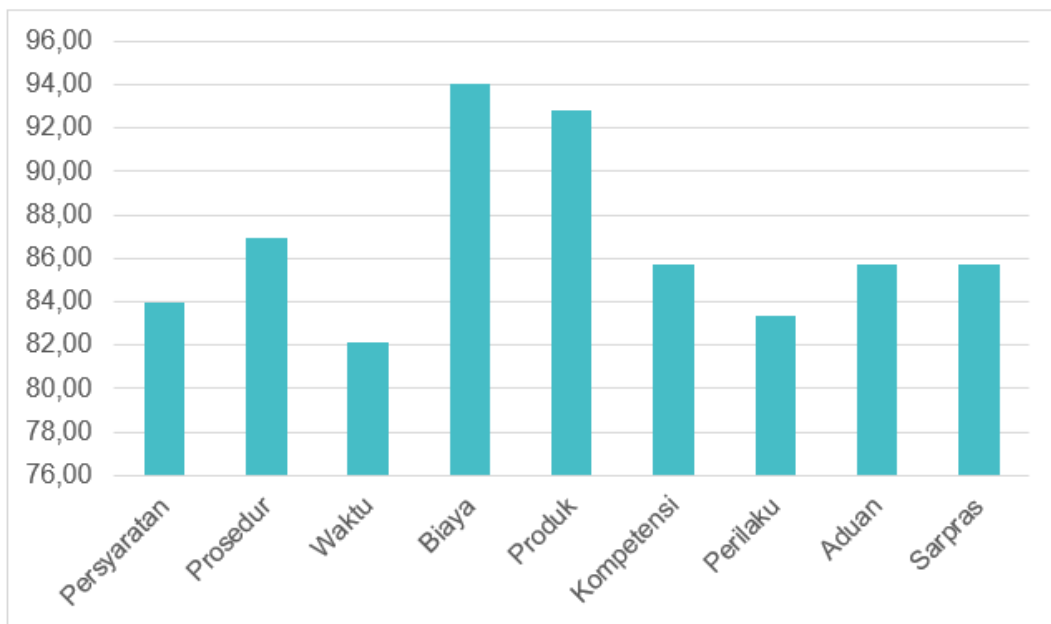
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	4	57,14%
		Perempuan	3	42,86%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	1	14,29%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	5	71,43%
		S2	1	14,29%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	3	42,86%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	2	28,57%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	1	14,29%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	14,29%
		Pensiunan	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	7	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.	Layanan Klinik PKP	7	83,93	86,90	82,14	94,05	92,86	85,71	83,33	85,71	85,71	86,70%
Rerata IKM Per Unsur			83,93	86,90	82,14	94,05	92,86	85,71	83,33	85,71	85,71	86,70%
IKM Unit Layanan			86,70%									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, kami menyadari bahwa dari total masyarakat yang konsultasi pada layanan Klinik PKP di Balai P3KP Kalimantan II, hanya 7 responden yang bersedia mengisi kuesioner. Hal ini juga dipengaruhi oleh terlambatnya sosialisasi berkaitan dengan Survey Kepuasan Masyarakat penerima layanan.

Sedangkan dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu merupakan isu yang paling sering disorot oleh responden. Secara kuantitatif, aspek ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 82,14.

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, demi menjawab permasalahan yang paling nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah aktif dalam mensosialisasikan kanal survey ini kepada penerima layanan, serta meningkatkan keterampilan petugas agar mempercepat dan mengoptimalkan proses pelayanan. Berdasarkan hasil analisis

tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Mengoptimalkan dan mempercepat pelayanan alur	April - Juni 2026	Bidang Pelayanan
		Meningkatkan mutu keterampilan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar efektif dan efisien	April - Juni 2026	Bidang Pelayanan
2	Jumlah Responden	Aktif mensosialisasikan terkait Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan mendorong agar penerima layanan untuk mengisi SKM	April - Juni 2026	Bidang Pelayanan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Kalimantan II, Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman periode sebelumnya, yaitu di tahun 2025, belum melaksanakan survei pelayanan masyarakat dengan baik. Akan tetapi, untuk pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat, terutama di pelayanan Klinik PKP, telah dilaksanakan cukup baik. Pelayanan Klinik PKP di Balai P3KP Kalimantan II dapat diakses melalui dua cara. Pertama, secara *offline* (datang dan berkonsultasi secara langsung ke kantor balai dan di masing-masing kantor satuan kerja PKP). Kedua, secara *online* (*via whatsapp*).

Layanan Klinik PKP merupakan pelayanan yang sangat baru yang digagas oleh Kementerian PKP dan layanan ini baru berjalan di tahun 2025. Demi mengenalkan apa itu Klinik PKP ke masyarakat luas, di akhir bulan November 2025, Balai P3KP Kalimantan II menggelar “Klinik PKP Proaktif” di GOR Sempaja pusat keramaian di Kota Samarinda. Secara umum, kegiatan ini bertujuan untuk mengenalkan dan mempromosikan secara langsung ke masyarakat apa itu layanan “Klinik PKP Proaktif”.

Dengan adanya layanan “gratis” di pusat keramaian, banyak animo dan peran masyarakat sangat antusias menghampiri dan berkonsultasi secara langsung dengan tim ahli Balai P3KP Kalimantan II. Tim melayani berbagai macam pertanyaan (tanya-jawab) dari masyarakat, diantaranya : bagaimana membuat RAB untuk pembangunan rumah humanis yang sederhana, PBG, sertifikat rumah, menata dan membangun rumah yang layak huni, di mana lokasi perumahan subsidi yang strategis dan dapat dipercaya, dan pelayanan umum lainnya yang berhubungan dengan perumahan dan kawasan permukiman.

Di tahun 2025, fokus dan konsentrasi tim balai pada pelayanan publik, berpusat pada pelayanan Klinik PKP. Akan tetapi, selesai berkonsultasi, tim masih belum memberikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Demi meningkatkan kepuasan pelanggan dan lingkungan positif terhadap pelayanan ke masyarakat, di setiap pelayanan (baik langsung/*via whatsapp*), tim balai selalu menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan pelayanan yang prima, responsif dan akuntabel.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 7 orang mengisi SKM pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (P3KP) Kalimantan II, Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman di tahun 2026 Triwulan I. Hal ini dipengaruhi oleh terlambatnya sosialisasi berkaitan dengan Survey Kepuasan Masyarakat penerima layanan.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai P3KP Kalimantan II, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,7 hal ini menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup baik pada Triwulan I tahun 2026.
- Fokus pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu berkaitan dengan aspek waktu. Perlu adanya peningkatan kinerja oleh para petugas dalam pelayanan terutama dalam hal kecepatan dalam memberikan informasi dan memberikan solusi atas permasalahan yang dialami masyarakat.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode tahun sebelumnya (tahun 2025), Balai P3KP Kalimantan II, Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman belum menerapkan survei kepuasan masyarakat (SKM). Hal ini baru terlaksana di periode 2026. Penyusunan laporan kepuasan masyarakat dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan.

Samarinda, 17 April 2026

Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan
dan Kawasan Permukiman Kalimantan II



Mustofa Otfan, S.T., M.M.

NIP. 19830318 200901 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Kalimantan II, Kementerian PKP

balaip2pkalimantan2@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

A. Identitas Responden

Jenis Layanan *

- ☐ Konsultasi dan Koordinasi
- ☐ Sosialisasi
- ☐ Data dan Informasi
- ☐ Permohonan Narasumber
- ☐ Pengaduan

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- ☐ Tidak Sekolah
- ☐ SD/ Sederajat
- ☐ SMP/ Sederajat
- ☐ SMA/ Sederajat
- ☐ D1/ D2/ D3
- ☐ D4/ S1

Tautan Google Form dapat diakses pada link berikut :

<https://forms.gle/43QUdS7ZMgTGWQok8>

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

