

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**20
26**

**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN JAWA II
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II periode Januari–Maret 2026 dapat disusun tepat waktu. Laporan ini menjadi bentuk evaluasi kinerja pelayanan publik dan komitmen peningkatan kualitas layanan, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala sebagai sarana untuk memperoleh umpan balik langsung dari pengguna layanan.

Melalui pelaksanaan SKM ini, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta menjadi acuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

Bandung, 21 April 2026

**Kepala Balai Pelaksana Penyediaan
Perumahan dan Kawasan Permukiman**



Mochammad Mulya Permana, S.T., M.T./

NIP. 19710920 199803 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	1
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	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	6
BAB III.....	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner.....	12
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa masyarakat memiliki peran penting dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan.

Sebagai bentuk implementasi dari kebijakan tersebut, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 memberikan pedoman bagi instansi pemerintah dalam melaksanakan SKM. Survei ini menjadi instrumen penting untuk mengukur persepsi masyarakat sekaligus mengevaluasi kualitas pelayanan secara objektif.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta menilai kinerja unit pelayanan secara menyeluruh. Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan SKM antara lain:

1. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
2. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan;
3. Menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan secara periodik;
4. Mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan;
5. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan perbaikan pelayanan; dan
6. Memberikan informasi kepada masyarakat terkait kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II dilaksanakan dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner elektronik kepada pengguna layanan.

Penggunaan kuesioner elektronik dimaksudkan untuk mempermudah proses

pengumpulan data, meningkatkan jangkauan responden, serta mempercepat proses pengolahan hasil survei. Responden dapat mengisi kuesioner secara mandiri melalui media digital yang telah disediakan.

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang meliputi :

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.

Setiap unsur dinilai oleh responden berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima layanan, sehingga hasil yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi pelayanan secara aktual.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dalam periode triwulanan atau setiap 3 (tiga) bulan. Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa evaluasi terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Pada periode laporan ini, pelaksanaan SKM dilakukan pada bulan Januari–Maret 2026, yang mencakup seluruh proses mulai dari penyebaran kuesioner, pengumpulan data, hingga pengolahan hasil survei..

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah pengguna layanan pada periode survei serta mengacu pada pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Jumlah responden yang dilibatkan dalam survei ini sebanyak **68** orang, yang merupakan representasi dari total pengguna layanan sebanyak **555** orang pada periode Januari – Desember 2025 dan Januari – Maret 2026

Jumlah tersebut dinilai telah memadai untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara umum terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja..

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 68 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

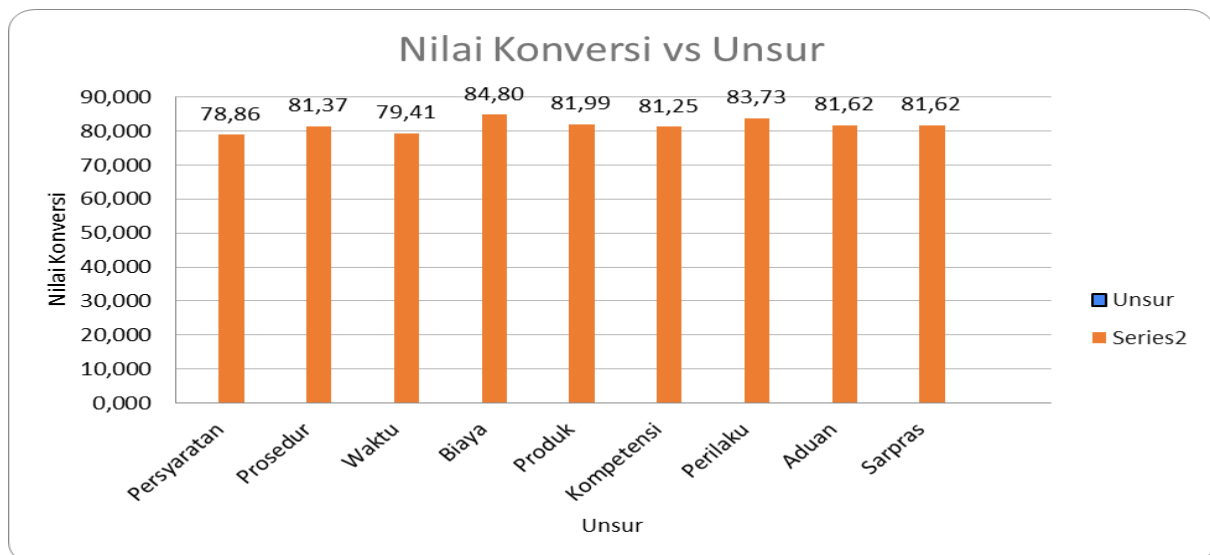
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	51	75%
		Perempuan	17	25%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	2.9%
		SD/Sederajat	12	17.6%
		SMP/Sederajat	6	8.8%
		SMA/Sederajat	16	23.5%
		D1/D2/D3	7	10.3%
		D4/S1	24	35.3%
		S2	1	1.5%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	3	4.4%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	12	17.6%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	8	11.8%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.5%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	17	25%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	24	35.3%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	66	97.0%
		Disabilitas	2	2.9%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	1	100%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Tabel 1. Profil Responden

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 (Konsultasi Perumahan, RP3KP & RP2KPKP)	50	79,25	81,17	80	85,33	82,5	81,5	83,88	81,5	81,5	81,85
2.	Layanan Pengaduan (Benar-PKP, SP4NLAPOR!)	3	75	80,56	66,67	83,33	83,33	75	81,25	83,33	79,17	78,63
3.	Layanan Informasi Publik (PPID)	15	78,33	82,22	80	83,33	80	81,67	83,75	81,67	82,5	81,50
Rerata IKM Per Unsur			77,53	81,32	75,56	84,00	81,94	79,39	82,96	82,17	81,06	80,66
IKM Unit Layanan			80,66									
Mutu Unit Layanan			B									

Tabel 2. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat



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 waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan memperoleh nilai terendah yaitu 78,86. Selanjutnya waktu penyelesaian dengan nilai 79,41 menjadi nilai terendah kedua.

Sementara itu, unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu 84,80, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya layanan sudah transparan, terjangkau, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (gratis). Adapun unsur lainnya seperti prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana berada pada kategori baik dengan nilai di atas 81, yang mencerminkan kinerja pelayanan yang relatif stabil namun tetap perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

Secara kualitatif, berdasarkan kritik dan saran yang disampaikan oleh responden, terdapat masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan masih dirasa cukup banyak dan belum sepenuhnya sederhana, sehingga berpotensi menyulitkan masyarakat. Selain itu, waktu penyelesaian layanan dinilai belum sepenuhnya optimal dan masih perlu ditingkatkan agar lebih cepat dan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan diarahkan pada penyederhanaan persyaratan layanan serta optimalisasi waktu penyelesaian melalui perbaikan alur dan mekanisme pelayanan. Selain itu, peningkatan kualitas pada unsur lainnya tetap menjadi perhatian guna menjaga konsistensi dan meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	April 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan benchmarking dengan instansi lain dengan tipe pelayanan serupa	Mei 2025	Bidang Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	<i>Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur/proses pelayanan</i>	Juni 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan tracking durasi penyelesaian layanan (harian/mingguan) dan evaluasi jika ada keterlambatan	Juli 2026	Bidang Pelayanan

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Pada periode sebelumnya, yaitu tahun 2025, Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II belum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara terstruktur sebagai bagian dari evaluasi kinerja pelayanan publik. Meskipun demikian, berbagai jenis layanan kepada masyarakat tetap telah berjalan, meliputi layanan konsultasi perumahan melalui Klinik PKP, layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), serta layanan pengaduan masyarakat melalui kanal Benar-PKP dan SP4N Lapor!.

Pelaksanaan layanan tersebut dilakukan melalui berbagai kanal, baik secara langsung dengan datang ke kantor maupun secara tidak langsung melalui media daring seperti WhatsApp dan platform digital lainnya. Hal ini bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi, menyampaikan pengaduan, maupun melakukan konsultasi terkait perumahan dan kawasan permukiman.

Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang tersedia, Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II juga melakukan upaya pendekatan secara proaktif dengan menghadirkan layanan langsung di tengah masyarakat. Melalui kegiatan tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi secara lebih jelas serta melakukan konsultasi secara langsung dengan petugas.

Secara umum, respons masyarakat terhadap berbagai layanan yang diberikan menunjukkan tingkat partisipasi yang cukup baik. Hal ini tercermin dari meningkatnya interaksi masyarakat dalam bentuk permintaan informasi, penyampaian pengaduan, serta konsultasi terkait berbagai aspek, seperti persyaratan administrasi, proses perizinan, bantuan perumahan, serta permasalahan yang berkaitan dengan hunian dan kawasan permukiman.

Namun demikian, pada periode tersebut belum dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat secara sistematis melalui SKM. Kondisi ini menyebabkan belum tersedianya data kuantitatif yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat secara objektif, serta belum optimalnya pemanfaatan umpan balik sebagai dasar perbaikan layanan. Selain itu, ketiadaan data SKM pada periode sebelumnya juga mengakibatkan tidak dapat dilakukan perbandingan secara langsung dengan hasil nilai SKM pada tahun 2026.

Meskipun belum didukung oleh pengukuran formal, dalam pelaksanaannya seluruh layanan tetap mengedepankan prinsip pelayanan prima. Petugas berupaya memberikan layanan yang ramah, responsif, dan akuntabel melalui penerapan nilai-nilai dasar pelayanan publik, termasuk budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa), serta memastikan setiap permintaan layanan ditindaklanjuti dengan baik.

Sejalan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan, pada tahun 2026 Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II mulai melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai langkah strategis untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil dari pelaksanaan SKM tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam melakukan evaluasi serta penyusunan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II periode Januari–Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pelaksanaan SKM sebanyak 68 orang, yang merupakan representasi dari pengguna layanan yang terdiri dari layanan Klinik PKP, layanan pengaduan (Benar-PKP dan SP4N Lapor!), serta layanan informasi publik (PPID). Dari ketiga jenis layanan tersebut, layanan Klinik PKP merupakan layanan dengan jumlah pengguna terbanyak.
- Secara umum, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II berada pada kategori Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,66 dan mutu pelayanan B. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah persyaratan dan waktu penyelesaian, yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya penyederhanaan persyaratan layanan serta optimalisasi waktu penyelesaian agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.
- Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan yang diberikan telah transparan dan tidak membebani pengguna layanan. Sementara itu, unsur lainnya seperti prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana berada pada kategori baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan.
- Pada periode sebelumnya (tahun 2025), belum dilaksanakan SKM secara terstruktur sehingga tidak tersedia data pembandingan. Oleh karena itu, hasil SKM tahun 2026 ini menjadi baseline awal dalam mengukur tingkat kepuasan

masyarakat serta sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

- Berdasarkan hasil analisis, Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II telah menyusun rencana tindak lanjut yang difokuskan pada perbaikan unsur prioritas, khususnya melalui penyederhanaan persyaratan layanan serta peningkatan efektivitas waktu penyelesaian layanan. Rencana tindak lanjut tersebut akan dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- Dengan demikian, pelaksanaan SKM pada tahun 2026 diharapkan dapat menjadi langkah awal yang strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta sebagai dasar dalam peningkatan kinerja pelayanan secara berkelanjutan di masa yang akan datang.

LAMPIRAN

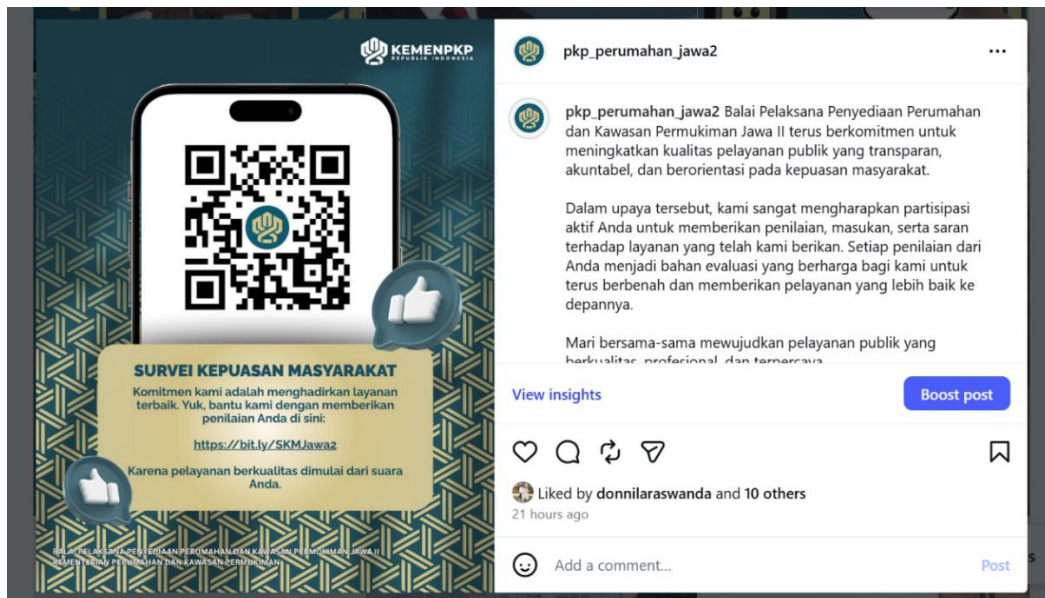
1. Kuesioner

The screenshot shows a web-based survey form for the Ministry of Housing and Urban Development and Planning (KEMENPKP). The form is titled 'Selamat Datang di Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa II - Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman'. It includes a header with the KEMENPKP logo and the text 'KEMENPKP REPUBLIK INDONESIA'. The form is divided into two main sections: 'A. IDENTITAS RESPONDEN' and 'B. KUALITAS PELAYANAN'. Section A includes fields for 'Email', 'Jenis Kelamin' (Gender), and 'Pendidikan' (Education). Section B includes fields for 'Usia' (Age), 'Pekerjaan' (Occupation), 'Alamat' (Address), 'Domisili' (Residence), and a question about whether the respondent is a person with a disability or a caregiver for a person with a disability. The form also includes a note: '* Indicates required question'.

Kuisisioner diatas dapat diakses pada tautan dibawah berikut:

<https://bit.ly/SKMJawa2>

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



Kuisisioner diatas dapat diakses pada tautan dibawah berikut:

https://www.instagram.com/p/DXWS4ZmkrB9/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFiZA==



Pendampingan konsultasi terkait RP3KP dengan Pemda (1)



Pendampingan konsultasi terkait RP3KP dengan Pemda (2)



Pendampingan/Sosialisasi Terhadap Masyarakat Terkait Perumahan (1)



Pendampingan/Sosialisasi Terhadap Masyarakat Terkait Perumahan (2)



Pendampingan/Sosialisasi Terhadap Masyarakat Terkait Perumahan (3)