



Rumah

TW 1

PERIODE JANUARI – MARET 2025

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN 1

20 25



**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN (BP3KP) JAWA III
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN**

TAHUN 2025



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN 1 TAHUN 2025

**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN (BP3KP) JAWA III**

**KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
TAHUN 2025**

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, telah disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Jawa III bersama Klinik Rumah Swadaya sebagai Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. 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.

Laporan ini menyajikan hasil pelaksanaan SKM pada Triwulan 1 Tahun 2025 dengan periode pelaksanaan Januari – Maret 2025, sekaligus 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. Manfaat yang diperoleh melalui SKM antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh BP3KP Jawa III dan Klinik Rumah Swadaya. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (Google Form) dan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- **Persyaratan:** ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan.
- **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- **Waktu Penyelesaian:** jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- **Biaya/Tarif:** ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan; pada BP3KP Jawa III seluruh layanan diberikan secara gratis (tanpa biaya).
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan.
- **Kompetensi Pelaksana:** kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- **Perilaku Pelaksana:** sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- **Sarana dan Prasarana:** segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2025 dilaksanakan pada periode Januari – Maret 2025. Pengukuran dilakukan secara periodik per triwulan untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada Triwulan 1 Tahun 2025, jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah 0 (nol) orang. Hal ini disebabkan oleh kondisi khusus pada periode tersebut sebagaimana dijelaskan pada Bab berikutnya.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Pada periode Triwulan 1 Tahun 2025, BP3KP Jawa III dan Klinik Rumah Swadaya tidak memperoleh data responden Survei Kepuasan Masyarakat. Jumlah responden sebanyak 0 (nol) orang. Kondisi ini disebabkan oleh adanya masa transisi perubahan organisasi dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kementerian PUPR) menjadi Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Kementerian PKP).

Dalam masa transisi tersebut, layanan sedang berproses untuk dikembangkan dan disesuaikan kembali dengan tugas dan fungsi (tusi) organisasi baru, yaitu Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman. Beberapa hal yang sedang dilakukan dalam masa transisi ini antara lain:

- Penataan kembali struktur organisasi dan tata kerja unit pelayanan;
- Penyesuaian Standar Pelayanan dengan tugas dan fungsi baru;
- Pengembangan jenis layanan, produk pelayanan, dan spesifikasi layanan yang relevan dengan kewenangan organisasi baru;
- Penyiapan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia pendukung pelayanan.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Mengingat tidak terdapat responden pada periode Triwulan 1 Tahun 2025, perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per jenis layanan tidak dapat dilakukan. Nilai IKM dan mutu pelayanan untuk periode ini dinyatakan tidak tersedia (n/a) dan akan kembali diukur pada periode berikutnya seiring dengan dimulainya kembali pelaksanaan layanan yang telah disesuaikan dengan tusi organisasi baru.

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Meskipun tidak terdapat data SKM pada periode ini, BP3KP Jawa III dan Klinik Rumah Swadaya tetap melakukan analisis terhadap kondisi dan tantangan yang dihadapi pada masa transisi. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah penyesuaian layanan terhadap tugas dan fungsi organisasi baru, yang berdampak pada belum tersedianya alur layanan baku yang dapat disurvei kepada masyarakat.

Atas dasar kondisi tersebut, BP3KP Jawa III dan Klinik Rumah Swadaya menyusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

| No. | Unsur | Rencana Tindak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|-----|--|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | Mengembangkan jenis dan spesifikasi layanan menyesuaikan dengan tugas dan fungsi (tusi) organisasi baru | Triwulan 2 Tahun 2025 | Kepala BP3KP Jawa III |

| No. | Unsur | Rencana Tindak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|-----|--|--|-----------------------|----------------------------|
| | | Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman. | | |
| 2 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | Menyusun Standar Pelayanan baru dan SK Kepala Balai untuk seluruh jenis layanan yang akan diselenggarakan. | Triwulan 2 Tahun 2025 | Bidang Pelayanan |
| 3 | Sarana dan Prasarana | Menyiapkan sarana, prasarana, dan kanal pelayanan untuk mendukung operasionalisasi layanan baru. | Triwulan 2 Tahun 2025 | Bidang Umum dan Tata Usaha |

2.4 Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM pada Triwulan 1 Tahun 2025 belum dapat disajikan karena tidak terdapat data responden pada periode ini. Pengukuran tren akan dilanjutkan pada triwulan berikutnya setelah layanan kembali operasional sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi baru.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Mengingat BP3KP Jawa III dan Klinik Rumah Swadaya sedang dalam masa transisi organisasi, hasil tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat periode sebelumnya yang dilaksanakan di bawah Kementerian PUPR akan ditinjau ulang relevansinya terhadap tugas dan fungsi organisasi baru. Rencana tindak lanjut yang masih relevan akan dilanjutkan dan disesuaikan, sementara yang sudah tidak relevan akan diganti dengan rencana baru yang sesuai dengan tugas dan fungsi Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2025 pada BP3KP Jawa III dan Klinik Rumah Swadaya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah responden SKM pada Triwulan 1 Tahun 2025 adalah 0 (nol) orang.
- Kondisi tersebut disebabkan oleh masa transisi perubahan organisasi dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat menjadi Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.

- Layanan BP3KP Jawa III dan Klinik Rumah Swadaya sedang berproses untuk dikembangkan menyesuaikan dengan tugas dan fungsi (tusi) organisasi baru Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Mutu Pelayanan pada periode ini dinyatakan tidak tersedia (n/a).
- Rencana tindak lanjut difokuskan pada pengembangan unsur Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan menyesuaikan organisasi baru.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat akan disertakan kembali ketika pelaksanaan survei dilanjutkan pada periode berikutnya.

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Dokumentasi pelaksanaan SKM Triwulan 1 Tahun 2025 tidak tersedia dikarenakan tidak ada pelaksanaan survei pada periode ini.

3. Publikasi Infografis Hasil SKM

Berikut disajikan publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2025 pada BP3KP Jawa III dan Klinik Rumah Swadaya sesuai format Lampiran IV Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

| | |
|--|---|
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN JAWA III DAN KLINIK RUMAH SWADAYA KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN Triwulan I TAHUN 2025 | |
| NILAI IKM n/a Mutu Pelayanan: n/a | NAMA LAYANAN : Layanan BP3KP Jawa III & Klinik Rumah Swadaya RESPONDEN JUMLAH : 0 orang JENIS KELAMIN : L = 0 orang / P = 0 orang PENDIDIKAN : SMA = 0 orang D-I/D-II/D-III = 0 orang D-IV/S1 = 0 orang S2 = 0 orang Periode Survei: 1 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025 |
| TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Catatan: Nilai IKM Triwulan I Tahun 2025 dinyatakan tidak tersedia (n/a) karena tidak terdapat responden pada periode ini sebagaimana dijelaskan pada Bab II laporan. Pengukuran IKM akan dilanjutkan pada periode berikutnya setelah layanan kembali operasional sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi baru Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.