



Rumah

TW 3

PERIODE JULI – SEPTEMBER 2025

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN 3

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 3 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 PKP 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 3 Tahun 2025 dengan periode pelaksanaan Juli – September 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 PKP. 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 3 Tahun 2025 dilaksanakan pada periode Juli – September 2025. Pengukuran dilakukan secara periodik per triwulan untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pada Triwulan 3 Tahun 2025, BP3KP Jawa III dan Klinik PKP berhasil mengumpulkan 105 orang responden yang merupakan pengguna layanan dari berbagai jenis layanan yang diselenggarakan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 Tahun 2025, total responden yang diperoleh sebanyak 105 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	75	71.43%
		Perempuan	30	28.57%
2	Pendidikan	SMA/Sederajat	20	19.05%
		D1/D2/D3	21	20.00%
		D4/S1	64	60.95%
3	Pekerjaan	Swasta	40	38.10%
		Pelajar/Mahasiswa	35	33.33%
		Ibu Rumah Tangga	15	14.29%
		Wirusaha	15	14.29%
4	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	105	100.00%
		Disabilitas	0	0.00%

Adapun sebaran jenis layanan yang diakses oleh 105 responden adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Layanan Informasi Publik (Klinik PKP, Akses Rumah Layak Huni)	73	69.52%
2	Layanan Informasi, Konsultasi dan Bantuan Teknis Perencanaan, Pembiayaan, Pelaksanaan, Pengawasan	7	6.67%
3	Layanan Informasi, Konsultasi dan Bantuan Teknis Pemanfaatan Rumah	5	4.76%
4	Layanan Informasi dan Konsultasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	3	2.86%
5	Layanan Mahasiswa Magang Mandiri	17	16.19%
	Total	105	100,00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan 3 Tahun 2025 yang dilakukan terhadap 105 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88.20 dengan Mutu Pelayanan kategori B. Rincian nilai IKM per unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi	Mutu
1	Persyaratan	3.424	85.60	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.406	85.16	B
3	Waktu Penyelesaian	3.486	87.14	B
4	Biaya/Tarif	3.416	85.40	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.438	85.95	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.410	85.24	B
7	Perilaku Pelaksana	3.432	85.79	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.524	88.10	B
9	Sarana dan Prasarana	3.438	85.95	B
	IKM Unit Layanan (BP3KP Jawa III dan Klinik PKP)	3.528	88.20	B

Keterangan kategori Mutu Pelayanan:

- A (Sangat Baik): Nilai konversi 88,31 – 100,00 (nilai rata-rata 3,5324 – 4,00)
- B (Baik): Nilai konversi 76,61 – 88,30 (nilai rata-rata 3,0644 – 3,5324)
- C (Kurang Baik): Nilai konversi 65,00 – 76,60 (nilai rata-rata 2,60 – 3,064)
- D (Tidak Baik): Nilai konversi 25,00 – 64,99 (nilai rata-rata 1,00 – 2,599)

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM Triwulan 3 Tahun 2025, secara umum seluruh unsur pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Namun demikian, terdapat unsur yang masih perlu mendapat perhatian dan perbaikan, yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai konversi 85.16 (Mutu B) sebagai nilai terendah, diikuti oleh unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai konversi 85.24 (Mutu B).

Secara kualitatif, dari kritik dan saran yang disampaikan oleh responden, BP3KP Jawa III dan Klinik PKP menerima berbagai masukan untuk peningkatan layanan ke depan. Rekapitulasi masukan responden disajikan pada subbab berikut.

2.3.1 Rekapitulasi Masukan Responden

Berikut adalah rekapitulasi masukan dari responden untuk peningkatan layanan BP3KP Jawa III dan Klinik PKP:

- Persyaratan administratif untuk setiap jenis layanan masih dirasa kurang jelas oleh beberapa responden, terutama pada Layanan Bantuan Teknis. Disarankan agar persyaratan ditampilkan dengan lebih ringkas dan tersedia dalam bentuk poster maupun checklist di lokasi pelayanan.
- Waktu tunggu pelayanan informasi publik di Klinik PKP perlu dipersingkat, khususnya untuk pertanyaan terkait akses rumah layak huni dan rumah subsidi.
- Petugas pelayanan secara umum ramah, tetapi sebagian responden berharap penjelasan teknis dapat disampaikan dengan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat awam.
- Mahasiswa magang mandiri berharap adanya program orientasi dan pendampingan yang lebih terstruktur di awal kegiatan magang, termasuk pembagian mentor dan timeline pencapaian.
- Kanal pengaduan dan saran masyarakat perlu lebih disosialisasikan, baik melalui media sosial, website BP3KP Jawa III, maupun media cetak di lokasi pelayanan.
- Sarana ruang tunggu di Klinik PKP perlu diperluas dan dilengkapi dengan fasilitas dasar (air minum, charging station, brosur edukasi).
- Beberapa responden mengusulkan adanya layanan konsultasi daring (online) melalui video call atau aplikasi chat, terutama bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor BP3KP Jawa III.
- Penjelasan terkait skema pembiayaan rumah subsidi dan bantuan rumah swadaya perlu disampaikan dalam bentuk infografis sederhana yang mudah dipahami.

2.3.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis hasil SKM dan masukan responden, disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyusun ringkasan prosedur layanan dalam bentuk infografis dan menyediakan di lokasi pelayanan serta media sosial.	Oktober 2025	Bidang Pelayanan
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan capacity building bagi petugas pelayanan, termasuk teknik komunikasi yang mudah dipahami masyarakat.	Oktober 2025	Subbag Tata Usaha
3	Persyaratan	Memperjelas persyaratan administratif setiap jenis layanan melalui poster dan checklist di lokasi pelayanan dan website resmi.	Oktober 2025	Bidang Pelayanan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
4	Biaya/Tarif	Mensosialisasikan bahwa seluruh layanan BP3KP Jawa III dan Klinik PKP tidak dipungut biaya (gratis) melalui banner di lokasi pelayanan.	Oktober 2025	Bidang Pelayanan
5	Perilaku Pelaksana	Melaksanakan pelatihan service excellent dan menerapkan kode etik pelayanan untuk seluruh petugas.	November 2025	Subbag Tata Usaha
6	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana ruang tunggu Klinik PKP (air minum, charging station, materi edukasi), serta menyiapkan layanan konsultasi daring.	November 2025	Subbag Tata Usaha
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mensosialisasikan kanal pengaduan melalui media sosial dan website serta menyusun dashboard tindak lanjut pengaduan.	November 2025	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BP3KP Jawa III dan Klinik PKP sepanjang tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

Periode	Jumlah Responden	IKM (Konversi)	Mutu
Triwulan 1 Tahun 2025	0	n/a	n/a
Triwulan 2 Tahun 2025	0	n/a	n/a
Triwulan 3 Tahun 2025	105	88,20	B

Pada Triwulan 3 Tahun 2025, BP3KP Jawa III dan Klinik PKP berhasil kembali melaksanakan pengukuran SKM setelah masa transisi organisasi pada Triwulan 1 dan Triwulan 2. Hasil ini menjadi baseline untuk pengukuran periode berikutnya.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Pada Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025, BP3KP Jawa III dan Klinik PKP tidak memperoleh data SKM karena masa transisi organisasi. Rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode tersebut beserta realisasinya disajikan pada tabel berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Mengembangkan jenis dan spesifikasi layanan menyesuaikan dengan tuisi organisasi baru Kementerian PKP.	Sudah	Telah disusun dan ditetapkan 5 (lima) jenis layanan baru sesuai tuisi Kementerian PKP, yaitu Layanan Informasi Publik, Layanan Bantuan Teknis (Perencanaan/Pembiayaan/Pelaksanaan/Pengawasan), Layanan Bantuan Teknis Pemanfaatan Rumah, Layanan Pengaduan, dan Layanan Mahasiswa Magang Mandiri.
2	Menyusun Standar Pelayanan baru dan SK Kepala Balai untuk seluruh jenis layanan yang akan diselenggarakan.	Sudah	SK Standar Pelayanan BP3KP Jawa III telah ditandatangani Kepala Balai dan diberlakukan mulai Triwulan 3 Tahun 2025.
3	Menyiapkan sarana, prasarana, dan kanal pelayanan untuk mendukung operasionalisasi layanan baru.	Sudah	Telah disiapkan ruang Klinik PKP, kanal informasi (website, media sosial), serta SDM pelaksana layanan yang telah mengikuti capacity building.
4	Meningkatkan tindak lanjut dari unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat.	Sudah	Telah disusun SOP penanganan pengaduan, dibuka kanal pengaduan melalui email dan WhatsApp resmi BP3KP Jawa III, serta ditunjuk petugas penanggung jawab.

Realisasi tindak lanjut dari periode Triwulan 1 dan Triwulan 2 telah tercapai 100% (4 dari 4 rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti), sehingga layanan dapat kembali beroperasi penuh pada Triwulan 3 Tahun 2025.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 3 Tahun 2025 di BP3KP Jawa III dan Klinik PKP, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 105 orang responden mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada periode Triwulan 3 Tahun 2025.
- Karakteristik responden terdiri dari 75 orang laki-laki (71.43%) dan 30 orang perempuan (28.57%), dengan latar belakang pekerjaan paling banyak berasal dari kalangan Swasta.
- Jenis layanan dengan responden terbanyak adalah Layanan Informasi Publik (Klinik PKP, Akses Rumah Layak Huni) sebanyak 73 responden.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BP3KP Jawa III dan Klinik PKP pada Triwulan 3 Tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 88,20 dan Mutu Pelayanan kategori B.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (nilai 85,16) dan Kompetensi Pelaksana (nilai 85,24).
- Tindak lanjut dari rencana perbaikan periode Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 telah tercapai 100%, terlihat dari berhasilnya pelaksanaan SKM pada Triwulan 3 setelah masa transisi organisasi.

Ditetapkan di : Yogyakarta
tanggal : 1 Oktober 2025

Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan
Kawasan Permukiman Jawa III



Aldino Herupriawan, S.T.,M.T.
NIP. 198201182009121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM

Kuesioner SKM yang digunakan terdiri dari 16 item pertanyaan yang mencakup 9 unsur penilaian berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, ditambah dengan kolom kritik, saran, dan masukan.

2. Rekapitulasi Data Responden

Rekapitulasi data responden Triwulan 3 Tahun 2025 (jumlah: 105 responden) disajikan secara terpisah dalam file Excel SKM_TW3_2025_BP3KP_Jawa_III.xlsx pada sheet "Daftar Responden". Identitas responden (nama, nomor HP, dan email) telah disensor untuk menjaga kerahasiaan data pribadi.

3. Pengolahan Data SKM

Pengolahan data hasil SKM Triwulan 3 Tahun 2025 dengan 16 item pertanyaan disajikan secara terpisah dalam file Excel SKM_TW3_2025_BP3KP_Jawa_III.xlsx pada sheet "Pengolahan Data OPP 16 Pertanya".

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Dokumentasi pelaksanaan SKM Triwulan 3 Tahun 2025 (foto-foto kegiatan, screenshot kuesioner elektronik, dan dokumen pendukung lainnya) diarsipkan secara terpisah di unit pelayanan BP3KP Jawa III.

3. Publikasi Infografis Hasil SKM

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

