



Rumah

TW 4

PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2025

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN 4

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 4 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 4 Tahun 2025 dengan periode pelaksanaan Oktober – Desember 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 4 Tahun 2025 dilaksanakan pada periode Oktober – Desember 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 4 Tahun 2025, BP3KP Jawa III dan Klinik PKP berhasil mengumpulkan 112 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 4 Tahun 2025, total responden yang diperoleh sebanyak 112 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	80	71.43%
		Perempuan	32	28.57%
2	Pendidikan	SMA/Sederajat	23	20.54%
		D1/D2/D3	21	18.75%
		D4/S1	68	60.71%
3	Pekerjaan	Swasta	42	37.50%
		Pelajar/Mahasiswa	38	33.93%
		Ibu Rumah Tangga	16	14.29%
		Wirusaha	16	14.29%
4	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	112	100.00%
		Disabilitas	0	0.00%

Adapun sebaran jenis layanan yang diakses oleh 112 responden adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Layanan Informasi Publik (Klinik PKP, Akses Rumah Layak Huni)	73	65.18%
2	Layanan Informasi, Konsultasi dan Bantuan Teknis Perencanaan, Pembiayaan, Pelaksanaan, Pengawasan	14	12.50%
3	Layanan Informasi, Konsultasi dan Bantuan Teknis Pemanfaatan Rumah	5	4.46%
4	Layanan Informasi dan Konsultasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	3	2.68%
5	Layanan Mahasiswa Magang Mandiri	17	15.18%
	Total	112	100,00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan 4 Tahun 2025 yang dilakukan terhadap 112 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89.01 dengan Mutu Pelayanan kategori A. Rincian nilai IKM per unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi	Mutu
1	Persyaratan	3.692	92.30	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.533	88.32	A
3	Waktu Penyelesaian	3.500	87.50	B
4	Biaya/Tarif	3.563	89.06	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.580	89.51	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.473	86.83	B
7	Perilaku Pelaksana	3.568	89.21	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.598	89.96	A
9	Sarana dan Prasarana	3.536	88.39	A
	IKM Unit Layanan (BP3KP Jawa III dan Klinik PKP)	3.560	89.01	A

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 4 Tahun 2025, secara umum seluruh unsur pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Namun demikian, terdapat unsur yang masih perlu mendapat perhatian dan perbaikan, yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai konversi 86.83 (Mutu B) sebagai nilai terendah, diikuti oleh unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai konversi 87.50 (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:

- Apresiasi diberikan terhadap kejelasan persyaratan administratif yang telah ditampilkan melalui poster dan checklist sejak Triwulan 3, sehingga lebih mudah dipahami pengguna layanan.
- Waktu pelayanan permohonan informasi telah lebih cepat dibanding periode sebelumnya, namun masih perlu konsistensi terutama pada hari Senin dan Jumat yang cenderung ramai.
- Layanan Bantuan Teknis Perencanaan, Pembiayaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan agar lebih banyak disosialisasikan kepada pengembang dan pelaku usaha rumah swadaya di wilayah Jawa III.
- Mahasiswa magang mandiri mengusulkan adanya output magang dalam bentuk sertifikat kompetensi dan paparan akhir di hadapan pimpinan untuk meningkatkan kebermanfaatan program.
- Beberapa responden Ibu Rumah Tangga mengusulkan adanya jadwal kunjungan lapangan (mobile service) ke kelurahan/desa untuk meningkatkan akses informasi rumah subsidi.
- Penjelasan teknis perlu dilengkapi dengan studi kasus dan contoh nyata, khususnya untuk Layanan Pemanfaatan Rumah dan akses rumah layak huni.
- Dashboard pengaduan online sudah baik, perlu ditambah dengan notifikasi otomatis status tindak lanjut kepada pelapor melalui email atau WhatsApp.
- Petugas pelayanan setelah mengikuti pelatihan service excellent terlihat lebih ramah dan informatif. Perlu dipertahankan dan dilakukan refreshment training secara berkala.

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	Waktu Penyelesaian	Menambah petugas pelayanan pada hari Senin dan Jumat (peak hours) untuk mempercepat layanan informasi.	Januari 2026	Bidang Pelayanan
2	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan refreshment training service excellent secara berkala (setiap 6 bulan) dan pelatihan teknis spesifik perumahan.	Triwulan 1 2026	Subbag Tata Usaha
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mengembangkan layanan kunjungan lapangan (mobile service) ke kelurahan/desa untuk meningkatkan jangkauan	Triwulan 1 2026	Bidang Pelayanan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		informasi rumah subsidi dan rumah layak huni.		
4	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menambahkan fitur notifikasi otomatis (email/WhatsApp) ke pelapor terkait status tindak lanjut pengaduan pada dashboard online.	Januari 2026	Bidang Pelayanan
5	Sarana dan Prasarana	Menyusun materi edukasi tambahan berupa infografis dan studi kasus untuk Layanan Pemanfaatan Rumah dan akses rumah layak huni.	Triwulan 1 2026	Subbag Tata Usaha
6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menerbitkan sertifikat kompetensi bagi mahasiswa magang mandiri yang telah menyelesaikan program, serta paparan akhir di hadapan pimpinan.	Triwulan 1 2026	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
Triwulan 4 Tahun 2025	112	89,01	A

Pada Triwulan 4 Tahun 2025, terjadi peningkatan nilai IKM dibandingkan Triwulan 3, dari 88,20 (Mutu B) menjadi 89,01 (Mutu A). Hal ini menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang dilaksanakan pada periode sebelumnya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tindak lanjut atas rencana perbaikan yang disusun pada Triwulan 3 Tahun 2025 disajikan pada tabel berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut (TW 3)	Status	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Memperjelas persyaratan administratif setiap jenis layanan melalui poster dan checklist di lokasi pelayanan dan website resmi.	Sudah	Telah dibuat poster persyaratan layanan untuk 5 jenis layanan dan diunggah ke website. Checklist persyaratan dicetak dan disediakan di Klinik PKP.
2	Mempersingkat waktu pelayanan dengan menerapkan SOP penyelesaian permohonan informasi paling lama 5 hari kerja.	Sudah	SOP waktu pelayanan telah diberlakukan dan dimonitor melalui logbook layanan. Sebagian besar permohonan dapat diselesaikan dalam 3-4 hari kerja.
3	Memberikan pelatihan service excellent kepada seluruh petugas pelayanan.	Sudah	Pelatihan service excellent telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 diikuti oleh seluruh 12 petugas pelayanan BP3KP Jawa III.
4	Meningkatkan kompetensi petugas melalui program capacity building dan benchmarking.	Sudah	Telah dilaksanakan studi banding ke Balai PKP terdekat dan workshop teknis perumahan untuk seluruh petugas pelayanan.
5	Meningkatkan tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan masyarakat.	Sudah	Telah disusun dashboard pengaduan online yang terintegrasi dengan website BP3KP Jawa III dengan target tindak lanjut maksimal 3 hari kerja.

Realisasi tindak lanjut dari periode Triwulan 3 Tahun 2025 telah tercapai 100% (5 dari 5 rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti). Hal ini berkontribusi pada peningkatan nilai IKM dari 88,20 (Mutu B) pada Triwulan 3 menjadi 89,01 (Mutu A) pada Triwulan 4.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 4 Tahun 2025 di BP3KP Jawa III dan Klinik PKP, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 112 orang responden mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada periode Triwulan 4 Tahun 2025.
- Karakteristik responden terdiri dari 80 orang laki-laki (71.43%) dan 32 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 4 Tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 89,01 dan Mutu Pelayanan kategori A.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah Kompetensi Pelaksana (nilai 86,83) dan Waktu Penyelesaian (nilai 87,50).
- Tindak lanjut dari rencana perbaikan periode Triwulan 3 Tahun 2025 telah tercapai 100%, dengan peningkatan nilai IKM dari 88,20 (Mutu B) menjadi 89,01 (Mutu A).

Ditetapkan di : Yogyakarta
tanggal : 2 Januari 2026

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 4 Tahun 2025 (jumlah: 112 responden) disajikan secara terpisah dalam file Excel SKM_TW4_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 4 Tahun 2025 dengan 16 item pertanyaan disajikan secara terpisah dalam file Excel SKM_TW4_2025_BP3KP_Jawa_III.xlsx pada sheet "Pengolahan Data OPP 16 Pertanya".

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Dokumentasi pelaksanaan SKM Triwulan 4 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 IV 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.

