



**KEMENPKP**  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2025



**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN  
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN  
JAWA III**

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN**  
**KAWASAN PERMUKIMAN JAWA III**

**2025**

## DAFTAR ISI

LAPORAN .....	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II .....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Pelaksanaan SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
BAB III .....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB IV .....	13
HASIL DAN KESIMPULAN .....	13
4.1 Hasil SKM.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	14
4.3 Kesimpulan.....	15
LAMPIRAN .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan sebuah instrumen komprehensif untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Sejalan dengan amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, pemerintah terus berupaya meningkatkan standar pelayanan dengan menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif. Keterlibatan ini krusial untuk menciptakan sistem yang transparan, adil, dan akuntabel, sekaligus memastikan kebijakan yang diambil lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Sebagai acuan operasional, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 telah ditetapkan untuk memandu penyelenggara jasa publik dalam memotret tingkat kepuasan konstituennya. Melalui SKM, instansi dapat melakukan audit internal terhadap kinerjanya secara objektif. Evaluasi tersebut mencakup sembilan aspek fundamental, mulai dari kejelasan standar pelayanan dan kualitas fasilitas fisik, hingga efektivitas sistem konsultasi serta penanganan keluhan.

Guna melihat mutu layanan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III, survei atau jajak pendapat dilakukan dengan melibatkan langsung para pengguna layanan. Dengan berpijak pada metodologi dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, data dikumpulkan secara kuantitatif maupun kualitatif. Hasilnya akan memberikan potret nyata mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi tersebut di lapangan.

Data dan informasi yang dihasilkan dari survei ini bukanlah tujuan akhir, melainkan basis evaluasi dan masukan strategis bagi penyelenggara layanan. Harapannya, masukan tersebut menjadi bahan perbaikan berkelanjutan demi mewujudkan pelayanan prima. Dengan kualitas layanan yang terus meningkat, hak-hak masyarakat sebagai warga negara dapat terpenuhi secara optimal dan sesuai ekspektasi

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang sejauh mana masyarakat merasa puas dengan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Rumah Swadaya yang dioperasikan oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III. Adapun tujuan pelaksanaan SKM adalah:

1. Sebagai sarana bagi warga untuk menilai kinerja pelayanan yang mereka terima.
2. Mengetahui kekurangan atau titik lemah dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah.
3. Menyediakan data objektif bagi pimpinan instansi untuk mengambil keputusan perbaikan layanan.
4. Sebagai alat kontrol bagi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan aparatur negara.
5. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh yang nantinya bisa digunakan untuk membandingkan kinerja antar unit pelayanan.
6. Identifikasi kelemahan atau kekurangan dari setiap elemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Evaluasi secara berkala kinerja penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik.
8. Memberikan dasar bagi pembuatan kebijakan yang perlu diambil dan tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
9. Menyediakan gambaran keseluruhan mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah.

10. Mendorong persaingan yang bersifat positif di antara unit penyelenggara pelayanan di tingkat pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan kinerja pelayanan.
11. Memberikan masyarakat pemahaman tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III dengan menugaskan tim Klinik Rumah Swadaya (KRS) Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner berupa link yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

1. Penerima Layanan
2. Jenis Layanan
3. Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan di Balai P3KP Jawa III
4. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
5. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?
6. Bagaimana kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan?: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diberikan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima? Apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Balai Pelaksana

### Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?

9. Bagaimana tingkat kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?
10. Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) para pegawai/petugas di Balai Pelaksana Penyediaan P... Permukiman Jawa III dalam memberikan layanan?
11. Bagaimana sikap petugas/pegawai di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III dalam memberikan pelayanan?
12. Bagaimana tingkat kemudahan akses untuk mendapatkan data dan informasi dari Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?
13. Bagaimana tingkat kecepatan dan ketepatan respon dalam pemberian layanan berupa data dan informasi di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?
14. Apakah layanan data dan informasi di media sosial Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III dapat membantu memberikan informasi yang dibutuhkan?
15. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap pelayanan online (telepon, WA, media sosial) Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?
16. Bagaimana penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan?

### **2.3. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu September s.d Oktober 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 bulan dengan detail sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Minggu
1	Persiapan	September 2025	1-2
2	Pengumpulan data	September 2025	2-4
3	Pengolahan data dan analisis hasil	Oktober 2025	1-2
4	Penyusunan dan pelaporan hasil	Oktober 2025	2-4

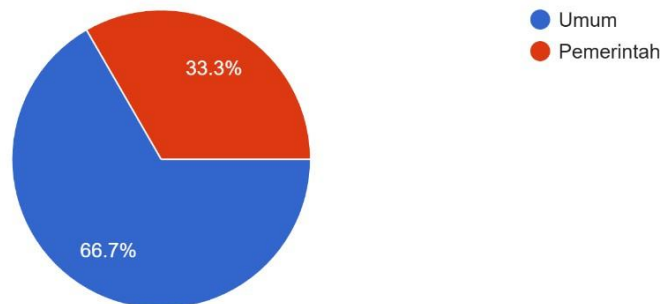
## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berikut adalah hasil survey kepuasan masyarakat setiap pertanyaan, dengan rincian sebagai berikut:

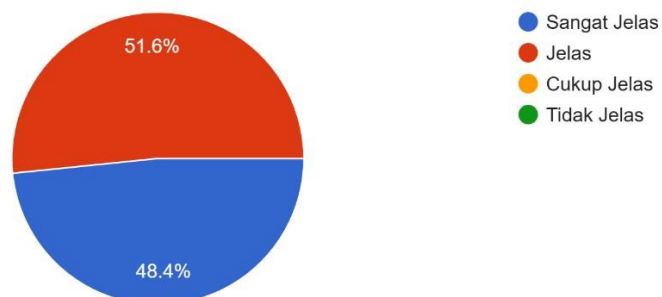
Penerima Layanan  
30 responses



Jenis Layanan  
30 responses

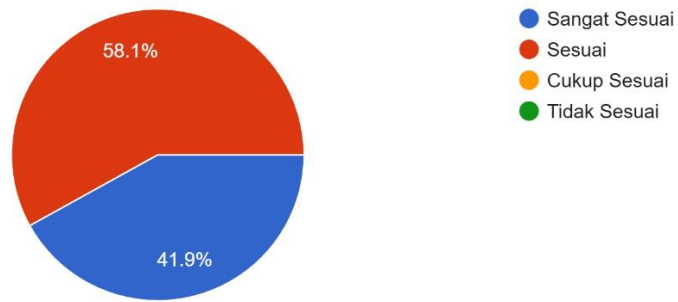


Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan di Balai P3KP Jawa III?  
31 responses



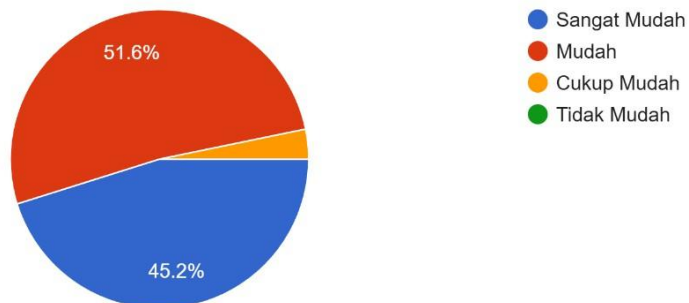
Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

31 responses



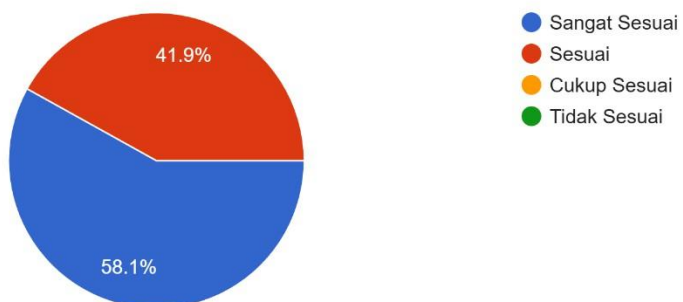
Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?

31 responses



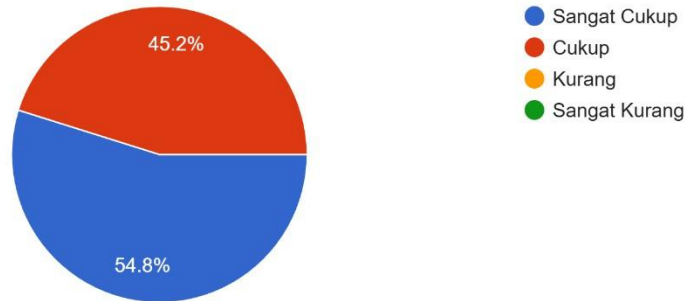
Bagaimana kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan?

31 responses



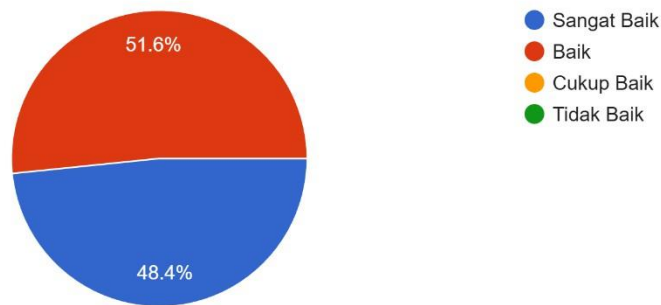
Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diberikan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?

31 responses



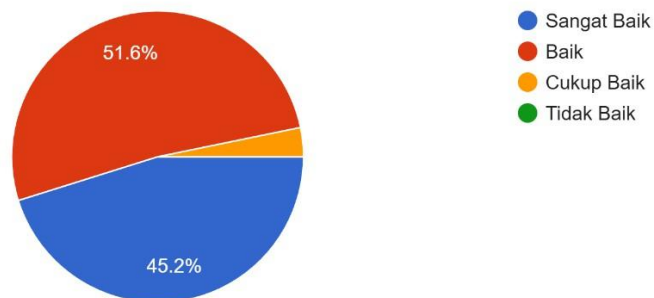
Bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima? Apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?

31 responses

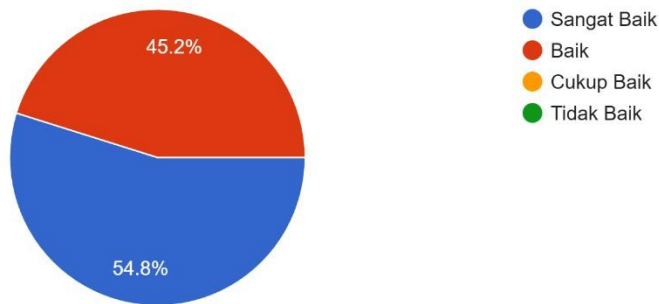


Bagaimana tingkat kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?

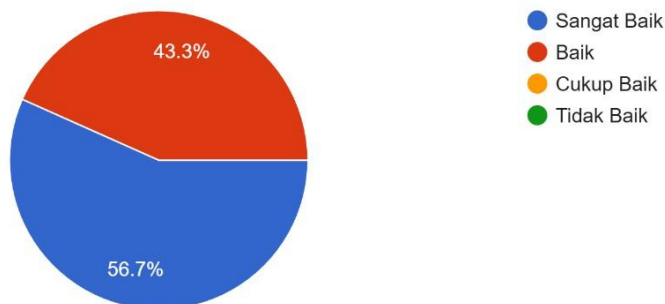
31 responses



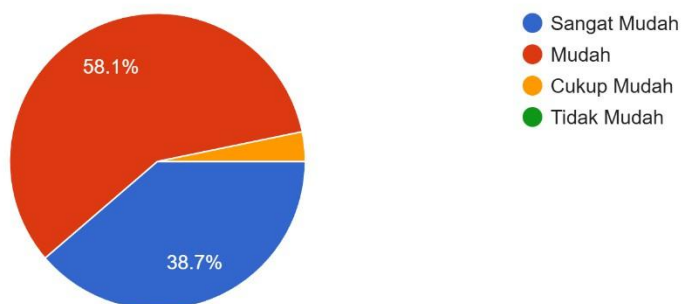
Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) para pegawai/petugas di Balai Pelaksana Penyediaan P.. Permukiman Jawa III dalam memberikan layanan?  
31 responses



Bagaimana sikap petugas/pegawai di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III dalam memberikan pelayanan?  
30 responses

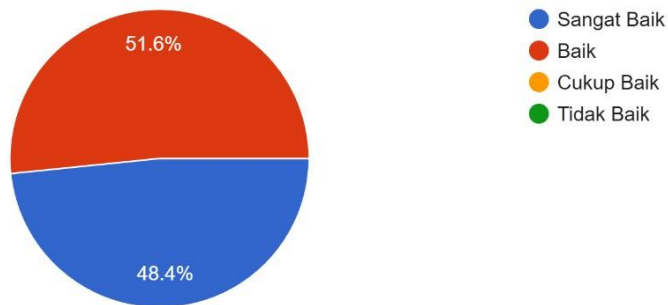


Bagaimana tingkat kemudahan akses untuk mendapatkan data dan informasi dari Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?  
31 responses



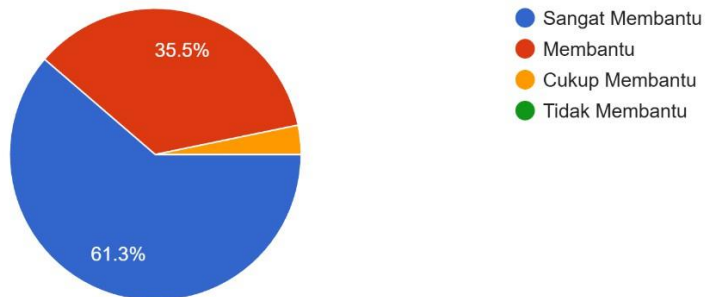
Bagaimana tingkat kecepatan dan ketepatan respon dalam pemberian layanan berupa data dan informasi di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?

31 responses



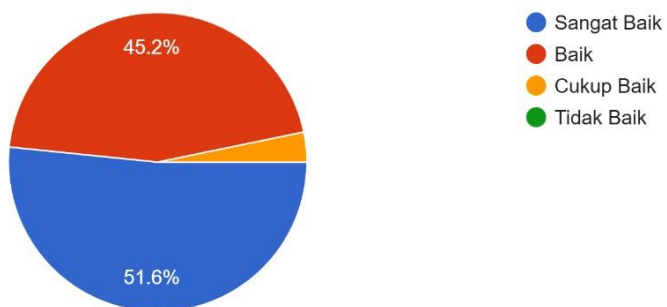
Apakah layanan data dan informasi di media sosial Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III dapat membantu memberikan informasi yang dibutuhkan?

31 responses



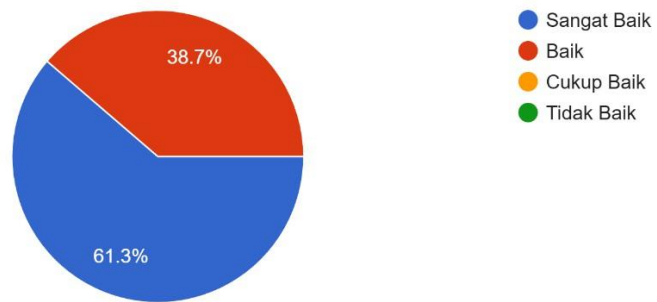
Bagaimana tingkat kepuasan terhadap pelayanan online (telepon, WA, media sosial) Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III?

31 responses



Bagaimana penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan?

31 responses



## **BAB IV**

### **HASIL DAN KESIMPULAN**

#### **4.1. Hasil SKM**

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III, diketahui bahwa:

1. Profil Responden dan Jenis Layanan:
  - a. Mayoritas penerima layanan berasal dari kalangan Umum (66,7%), sedangkan sisanya adalah dari instansi Pemerintah (33,3%).
  - b. Layanan yang paling banyak diakses adalah Standar Pelayanan Klinik Rumah (56,7%), diikuti oleh Standar Pelayanan Informasi dan Dokumentasi serta Pengaduan Masyarakat.
2. Prosedur dan Persyaratan:
  - a. Sebanyak 100% responden menyatakan prosedur pelayanan sudah "Jelas" atau "Sangat Jelas".
  - b. Kesesuaian antara pelaksanaan layanan dengan standar pelayanan serta kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan juga dinilai sangat baik, dengan mayoritas memberikan respon "Sangat Sesuai".
3. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM):
  - a. Kemampuan pegawai (pengetahuan, keahlian, dan keterampilan) dinilai sangat baik, dengan 54,8% responden menyatakan "Sangat Baik" dan 45,2% menyatakan "Baik".
  - b. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan apresiasi tinggi, di mana 56,7% responden merasa sikap petugas "Sangat Baik".
4. Fasilitas dan Akses Informasi:
  - a. Kenyamanan tempat pelayanan dinilai memuaskan, dengan lebih dari 96% responden menyatakan "Baik" atau "Sangat Baik".
  - b. Akses data dan informasi dinilai mudah, didukung oleh media sosial yang dianggap "Sangat Membantu" oleh 61,3% responden.

5. Ketepatan Waktu dan Penanganan Keluhan:

- a. Kecepatan respon layanan data dan informasi dinilai "Baik" (51,6%) dan "Sangat Baik" (48,4%).
- b. Efektivitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan sangat menonjol, dengan 61,3% responden menyatakan hasil penanganannya "Sangat Baik".

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa SKM guna memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Berikut tindak lanjut untuk memperbaiki kendala dalam pelayanan yaitu:

1. Mengembangkan konten edukasi yang lebih variatif di media sosial (Instagram/Website) mengenai detail teknis Standar Pelayanan Klinik Rumah Swadaya agar masyarakat umum dapat memahami persyaratan sebelum datang ke lokasi.
2. Menyelenggarakan *refreshment training* atau workshop internal bagi petugas pelayanan terkait teknik komunikasi efektif dan pembaruan regulasi teknis perumahan untuk mempertahankan tingkat kepuasan terhadap sikap dan kemampuan petugas.
3. Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas ruang tunggu dan sarana prasarana pendukung lainnya untuk memastikan kenyamanan pengguna layanan tetap terjaga di level optimal.
4. Menyediakan brosur atau panduan digital (e-booklet) yang dapat diunduh dengan mudah, mencakup seluruh jenis layanan termasuk Standar Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta prosedur pengaduan.

#### **4.3. Kesimpulan**

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III tahun 2025 menunjukkan performa yang Sangat Baik. Seluruh responden memberikan penilaian positif tanpa adanya unsur nilai "Tidak Baik" pada setiap parameter yang diuji. Hasil survei ini mengonfirmasi bahwa Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa III telah berhasil mengimplementasikan nilai-nilai pelayanan prima. Namun demikian, konsistensi dalam menjaga kualitas sumber daya manusia dan pemutakhiran informasi di media sosial tetap menjadi prioritas utama untuk mempertahankan capaian positif ini di masa mendatang.