



BP3KP JAWA IV



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026

BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN JAWA IV

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



**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN JAWA IV
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	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	2
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
2.4 Tren Nilai SKM.....	7
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	8
BAB IV.....	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	23

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, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. 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. Dalam laporan ini juga 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. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV yaitu :

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.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 (tiga) bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Lampiran II Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 243 orang dan sampel sebanyak 149 responden. Namun, responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat hanya 19 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

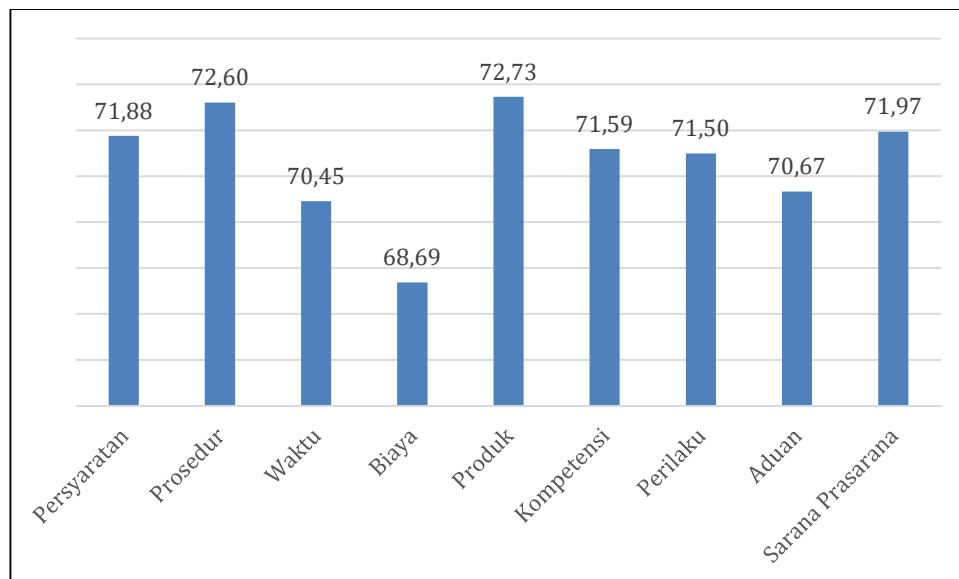
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	11	57,9%
		Perempuan	8	42,1%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	5,3%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	16	84,2%
		S2	2	10,5%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	6	31,6%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	5,3%
		Swasta	4	21,1%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	5,3%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	10,5%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	26,3%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	18	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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.	Permintaan Informasi	11	87,50	88,64	86,36	89,39	93,18	89,77	90,53	87,00	90,91	89,69
2.	Konsultasi	4	84,38	85,42	87,50	75,00	81,25	81,25	81,25	81,25	81,25	82,06
3.	Bantuan Teknis	4	43,75	43,75	37,50	41,67	43,75	43,75	42,71	43,75	43,75	42,71
Rerata IKM Per Unsur			71,88	72,60	70,45	68,69	72,73	71,59	71,50	62,50	71,97	71,49
IKM Unit Layanan			78,19									
Mutu Unit Layanan			B									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu dan biaya merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 68,69. Selanjutnya aspek waktu yang mendapatkan nilai 70,45 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kurangnya sosialisasi mengenai program dan pelayanan perumahan yang dilaksanakan oleh Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya berfokus pada peningkatan nilai SKM, tetapi juga untuk menjawab permasalahan yang dirasakan masyarakat. Perbaikan akan diarahkan pada efisiensi waktu pelayanan dan kejelasan biaya, serta penyederhanaan persyaratan agar tidak terlalu banyak dan lebih mudah dipenuhi. Selain itu, sosialisasi program dan layanan perumahan juga akan ditingkatkan agar informasi dapat diterima dengan lebih jelas dan merata. 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	Waktu	Menerapkan standar waktu layanan yang jelas pada setiap jenis pelayanan	Mei 2026	Bidang Pelayanan
		Mengoptimalkan pemanfaatan sistem layanan berbasis digital untuk mempercepat proses	Mei 2026	Bidang Pelayanan
2	Biaya	Melakukan evaluasi terhadap komponen biaya layanan agar lebih transparan	April 2026	Bidang Pelayanan
		Menyusun dan mempublikasikan informasi biaya layanan secara terbuka	Mei 2026	Bidang Pelayanan
		Memastikan tidak adanya pungutan di luar ketentuan yang berlaku	Mei 2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Karena survei SKM pada Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman baru dilaksanakan satu kali, data yang tersedia saat ini belum dapat digunakan untuk melihat tren tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Hasil survei ini lebih tepat dijadikan sebagai nilai awal (*baseline*) yang akan menjadi acuan pada pelaksanaan survei berikutnya. Ke depan, survei SKM akan dilakukan secara berkala agar diperoleh data yang lebih konsisten, sehingga tren kepuasan masyarakat dapat dianalisis dengan lebih jelas sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan publik.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Karena survei kepuasan masyarakat pada Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman baru dilaksanakan satu kali, maka belum tersedia data hasil SKM pada periode sebelumnya yang dapat dijadikan perbandingan. Oleh karena itu, tabel ringkasan hasil SKM periode sebelumnya belum dapat disajikan dalam laporan ini.

Kondisi tersebut juga berdampak pada belum adanya pelaksanaan tindak lanjut perbaikan yang dapat dievaluasi pada periode ini. Rencana tindak lanjut yang telah disusun berdasarkan hasil survei masih berada pada tahap perencanaan dan akan dilaksanakan secara bertahap pada periode berikutnya. Dengan demikian, hasil implementasi dari rencana tersebut belum dapat disajikan dalam laporan ini.

Meskipun demikian, hasil survei yang telah diperoleh tetap memberikan gambaran awal mengenai kondisi pelayanan yang ada saat ini. Temuan tersebut menjadi dasar dalam mengidentifikasi unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan. Selain itu, hasil ini juga menjadi acuan penting dalam menyusun langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan yang lebih terarah dan berkelanjutan pada periode selanjutnya.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk periode Januari sampai dengan Maret 2026, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat pada periode tersebut adalah sebanyak 19 responden.
- Hasil pengukuran menunjukkan bahwa nilai SKM pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV mencapai 78,19 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik), yang mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan cukup baik.
- Berdasarkan hasil penilaian terhadap masing-masing unsur pelayanan, terdapat dua unsur yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu unsur waktu penyelesaian serta biaya/tarif, yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya.
- Mengingat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat baru dilakukan pada periode ini, maka belum tersedia data hasil survei pada periode sebelumnya yang dapat digunakan sebagai pembandingan dalam melihat tren kinerja pelayanan.
- Sehubungan dengan hal tersebut, rencana tindak lanjut yang disusun berdasarkan hasil survei ini belum diimplementasikan dan akan dilaksanakan pada periode selanjutnya sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Selamat Datang di Survei Kepuasan Masyarakat BP3KP Jawa IV Periode Januari - Maret Tahun 2026

Kuesioner ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BP3KP Jawa IV (Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV)

** Indicates required question*

Dimohon Untuk Mengisi Data Diri dengan Lengkap dan Benar

1. Jenis Layanan

Mark only one oval.

- ☐ Permintaan Informasi
- ☐ Konsultasi
- ☐ Bantuan Teknis

2. *
Tanggal Menerima Layanan:

Example: January 7, 2019

3. *

Jenis Kelamin:

 Dropdown

Mark only one oval.

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

4. Domisili (Mohon sebutkan nama kabupaten)

5. *

Pendidikan:

 Dropdown

Mark only one oval.

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

6. Usia: *

Dropdown

Mark only one oval.

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17 - 25 tahun
- ☐ 26 - 34 tahun
- ☐ 35 - 44 tahun
- ☐ 45 - 54 tahun
- ☐ 55 - 65 tahun
- ☐ > 65 tahun

7. Pekerjaan: *

Dropdown

Mark only one oval.

- ☐ ASN
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lepas/Freelance
- ☐ Pensiunan
- ☐ Lainnya

8.



Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

Mark only one oval.

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

9.

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

Mark only one oval.

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensorik

Mohon Berikan Pendapat Anda Mengenai Pelayanan yang Diberikan oleh BP3K Jawa IV

10. 1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik



Mark only one oval.

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
|--------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Sangat | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Sangat Setuju |

11. 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat	☐	☐	☐	☐
	Sangat Setuju			

12. 3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat	☐	☐	☐	☐
	Sangat Setuju			

13. 4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat	☐	☐	☐	☐
	Sangat Setuju			

14. 5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat	☐	☐	☐	☐
	Sangat Setuju			

15. 6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju				

16. 7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju				

17. 8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju				

18. 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju				

19. 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

20. 11a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

21. 11b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

22. 12a. Petugas melayani saya dengan ramah *

Mark only one oval.

1 2 3 4

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

23. 12b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

24. 13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

25. 14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

26. 15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

27. 16a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

28. 16b. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Penutup

Sebagai bentuk komitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan publik BP3KP Jawa IV (Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Jawa IV), Anda dapat memberikan saran dan masukan kepada Kami.

29. Kritik dan Saran: *

This content is neither created nor endorsed by Google.

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

