

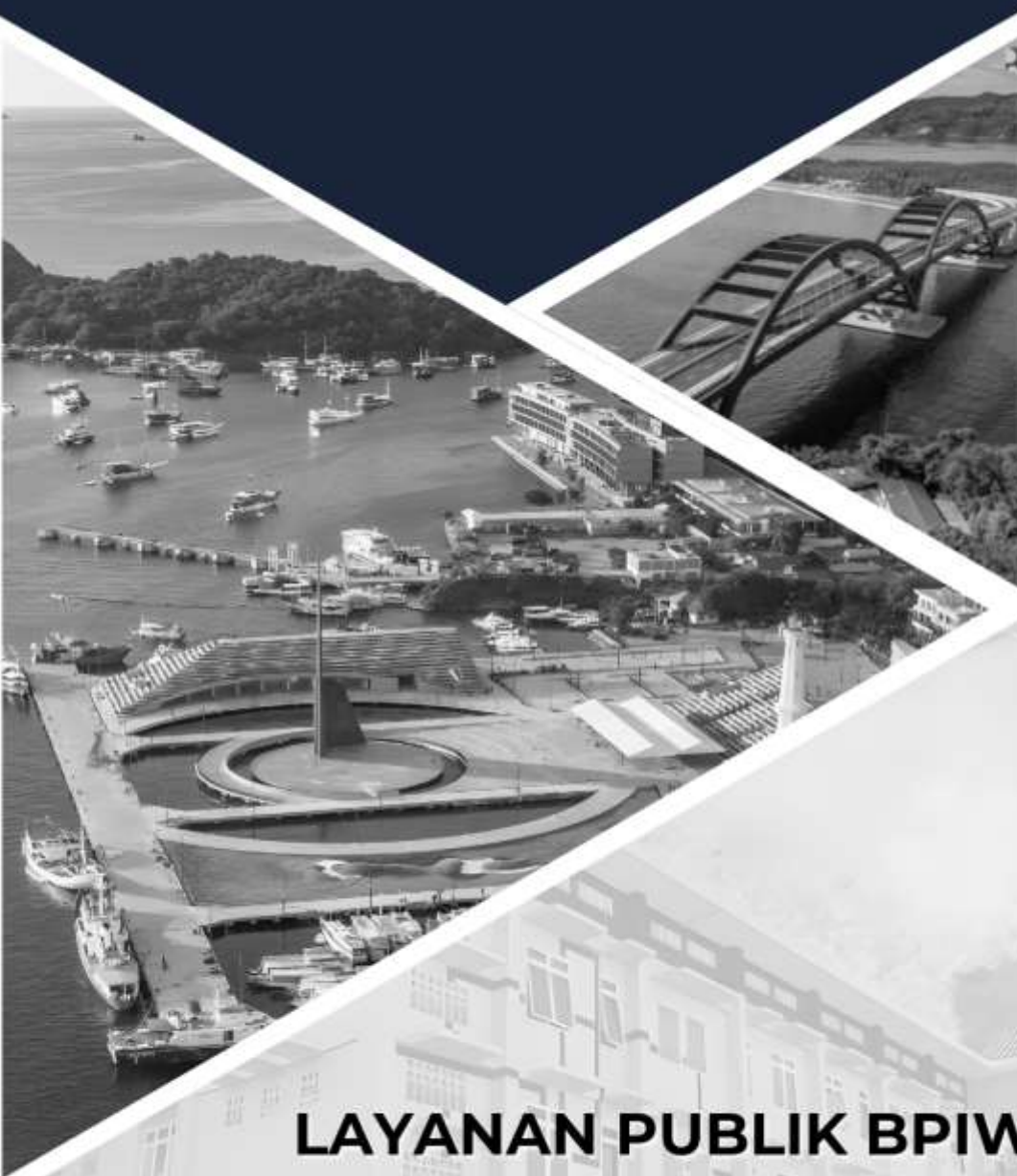


KEMENTERIAN  
PEKERJAAN UMUM

Semester 1  
2025

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**LAYANAN PUBLIK BPIW**  
**BADAN PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR WILAYAH**

<https://bpiw.pu.go.id>

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>10</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>15</b>
1. Kuesioner.....	15
2. Hasil Pengolahan Data .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah (BPIW), maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BPIW, yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **I.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### **I.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap

mutu dan kualitas pelayanan di BPIW. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian PU dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### II.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh BPIW dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPIW adalah tim sekretariat PPID BPIW yang mengelola layanan publik di BPIW.

#### II.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui media *Form Microsoft Office* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ditambah 2 pertanyaan tambahan sebagai bahan evaluasi internal di BPIW. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPIW yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### II.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing karena dilakukan secara *online*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya juga disubmit melalui *online microsoft office form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### II.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Juli 2025	7
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

### II.5. Penentuan Jumlah Responden

Mengingat jumlah penerima layanan di BPIW masih terbilang sedikit, maka survei ini kami tujukan untuk semua pihak yang pernah mendapat layanan pada semester 2 tahun 2025, yaitu sebanyak **18 pemohon dengan 14 responden yang mengisi survei**.

#### a). Penerima Layanan Data dan Informasi

No	Tanggal Permohonan	Tanggal jawaban	Nama Pemohon	Kontak Pemohon	Asal Instansi/ Unit Kerja	Tujuan Penggunaan Informasi	Informasi yang Dibutuhkan	Durasi Layanan	Sudah mengisi SKM
1	10 Januari 2025	23 Januari 2025	Hanif Khoirul Latif	081334467488	Puswil I BPIW	Updating RPIW	1. SHP infrastruktur PUPR 2024/terbaru di Prov. Sumut, Aceh, Kepri, Riau, Sumbar 2. SHP Penggunaan lahan eksisting tahun 2024/terbaru di Prov. Sumut, Aceh, Kepri, Riau, Sumbar 3. SHP Daerah Irigasi Nasional, Provinsi, dan Kabupaten/Kota di Sumut, Aceh, Kepri, Riau, Sumbar	9 hari	
2	16 Januari 2025	17 Januari 2025	Erika	081284298090	Ditjen Cipta Karya	Penyusunan rencana lokasi strategis	Rencana Induk Pengembangan Infrastruktur Seluruh Kota di Sulawesi dengan tahun terbaru	1 hari	
3	11 Februari 2025	11 februari 2025	Akhyar Farizal	087883786012	Pusnas BPIW	Penyusunan infografis <i>leading sector</i> wilayah	Peta SHP RPIW Yogyakarta	1 hari	
4	09 April 2025	09 April 2025	Bambang Prasetya	0817186991	Pasific Consultant	Referensi pembuatan proposal	RPIW Provinsi Kalimantan Timur	0 hari	
5	15 April 2025	15 April 2025	Toifatul Ulma	085808397068	Pusat Pengembangan Infrastruktur PU Wilayah I	Penyusunan Peta RPIW	Shp IGT terbaru, terutaram SHP terkait WS, jaringan irigasi, Daerah irigasi, dan bendung	1 hari	

No	Tanggal Permohonan	Tanggal jawaban	Nama Pemohon	Kontak Pemohon	Asal Instansi/ Unit Kerja	Tujuan Penggunaan Informasi	Informasi yang Dibutuhkan	Durasi Layanan	Sudah mengisi SKM
6	23 April 2025	28 April 2025	Cyrilus Aghista Cecarian Roby	081358387438	Pusat Pengembangan Infrastruktur PUPR Wilayah II	Untuk <i>updating</i> data RPIW Provinsi Banten, Jabar, DKI	SHP Rencana Infrastruktur dan Infrastruktur Terbangun	3 hari	
7	02 Mei 2025	06 Mei 2025	Hanif Khoirul Latif	081334467488	Bidang Pengembangan Infrastruktur Wilayah I.A	<i>Updating</i> RPIW	Profil Infrastruktur SDA, Bina Marga, dan Cipta Karya	2 hari	
8	08 Mei 2025	19 Mei 2025	Brilyan Jati Wijaya	6282140648272	Pusat Pengembangan Infrastruktur PUPR Wilayah II	<i>Update</i> dan <i>Review</i> RPIW Provinsi NTT	Shapefile dari Tutupan Lahan, Rawan Kekeringan, dan sebaran infrastruktur Kementerian PU (meliputi bendungan, bendung, daerah irigasi, pengaman pantai, pengendali banjir, jembatan, SPAM, TPA/TPST, IPAL/IPLT).	6 hari	
9	04 Juni 2025	11 Juni 2025	Mohammad Ghani Farkhan	085155119772	Bidang Pengembangan Infrastruktur Wilayah II.B	Penyusunan RPIW Provinsi Jawa Timur dan Jawa Tengah	Tutupan Lahan 2023/2024, Jasa Ekosistem, Kerawanan Bencana Banjir (Gunung Berapi, Longsor, Kekeringan, Tsunami, Gempa Bumi), Daya Dukung dan Daya Tampung, <i>Destination-Origin</i> (DO), dan Infrastruktur PU (SDA, BM, CK, dan Perumahan)	4 hari	

No	Tanggal Permohonan	Tanggal jawaban	Nama Pemohon	Kontak Pemohon	Asal Instansi/ Unit Kerja	Tujuan Penggunaan Informasi	Informasi yang Dibutuhkan	Durasi Layanan	Sudah mengisi SKM
10	17 Juni 2025	23 Juni 2025	Ruri Rizki Destiwi	082134387764	Bidang Pengembangan Infrastruktur Wilayah II.C	Penyusunan RPIW NTB	resiko bencana (semua jenis data terkait bencana), tutupan lahan, IGT terbaru, daya dukung & daya tampung, jasa ekosistem	4 hari	
11	23 Juni 2025	23 Juni 2025	Zulhilmi Bangkit Harwinda	085749010860	Bidang Pengembangan Infrastruktur Wilayah II.A	RPIW	Data RTR KSN Jabodetabek sekaligus SHPnya	0 hari	

Ket :  : Sudah Mengisi SKM ;  : Belum Mengisi SKM

Berdasarkan tabel **Penerima Layanan Data dan Informasi**, tercatat **sebanyak 11** pemohon yang berasal dari beragam latar belakang instansi, terdiri atas unit internal Kementerian PU dan pihak eksternal/konsultan. Jenis layanan yang paling banyak dimohonkan yaitu updating dan penyusunan RPIW, diikuti dengan permintaan SHP infrastruktur, peta tematik, infografis sektor unggulan, serta data dukung kebencanaan dan infrastruktur SDA. Durasi penyelesaian layanan berkisar antara 0 hingga 9 hari, dengan rata-rata waktu layanan sekitar 2,8 hari. Mayoritas permohonan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat. Dari sisi kepatuhan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebanyak **8 dari 11 pemohon** telah mengisi SKM, sementara 3 pemohon belum mengisi SKM.

**b). Penerima Layanan Konsultasi**

No	Tanggal Permohonan	Nama Pemohon	Kontak Pemohon	Asal Unit Kerja	Tujuan Konsultasi	Unit Kerja Tujuan	Sudah mengisi SKM
1	6-Jan-2025	M Faisal Hanif	085643653351	UGM	Kunjungan studi lapangan ke BPIW Kementerian PU	Setba BPIW	
2	5-Feb-2025	Handra I Detu	089698500372	DPRD Kotabagu	Konsultasi pembangunan infrastruktur	Puswil III	
3	19-Feb-2025	Irma Suryani Halid	081355122506	DPRD Kab Banggai Kepulauan	Konsultasi terkait pengurangan alokasi anggaran infrastruktur DAU dan DAK pada daerah kabupaten Banggai Kepulauan	Puswil III	
4	04-Jun-25	Said Karim	081344416886	Dinas PUPR Kab. Teluk Wondama	Usulan penanganan infrastruktur di Kab. Teluk Wondama	Puswil III	
5	13-Jun-25	Aditya Aji Atmanta	085175090909	Sekretariat Daerah Kab. Pacitan	Audiensi terkait pengembangan infrastruktur wilayah di Kab. Pacitan	Kepala BPIW	
6	13-Jun-25	Fander W. Simanjuntak	081396267525	PT. Jasamarga	Konsultasi terkait pengembangan	Puswil III	

No	Tanggal Permohonan	Nama Pemohon	Kontak Pemohon	Asal Unit Kerja	Tujuan Konsultasi	Unit Kerja Tujuan	Sudah mengisi SKM
				Manado Bitung	KEK manado bitung		
7	26-Jun-25	Dalau Simanjuntak/ Valen	082160239343/ 081226037606	Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara	Konsultasi terkait pengembangan kawasan Salib Kasih, Jalan, SDA, SPAM, dan Pasar Rakyat	Puswilnas	

**Ket :**  : Sudah Mengisi SKM ;  : Belum Mengisi SKM

Berdasarkan tabel **Penerima Layanan Konsultasi**, terdapat **7 pemohon** yang berasal dari beberapa kalangan yaitu akademisi (UGM), lembaga legislatif daerah, pemerintah daerah, BUMN, dan swasta. Konsultasi didominasi oleh **isu** pengembangan dan perencanaan infrastruktur wilayah, meliputi pembangunan infrastruktur daerah, kebijakan anggaran Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Alokasi Khusus (DAK), serta pengembangan kawasan strategis dan sektor jalan, SDA, dan SPAM. Unit kerja tujuan konsultasi terbanyak adalah Puswil III, disusul Puswilnas, Sekretariat, dan Kepala BPIW. Tingkat kepatuhan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencapai 86%, dengan **6 dari 7 pemohon** telah mengisi dan 1 pemohon belum mengisi SKM.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### III.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang mengirimkan jawaban diperoleh **14 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	13	93%
		Perempuan	1	7%
2.	PENDIDIKAN	SMA	-	0%
		S1	5	36%
		S2	8	57%
		Doktor	1	7%
3.	JENIS LAYANAN	Layanan Data dan Informasi	8	57%
		Layanan konsultasi	6	43%

#### III.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

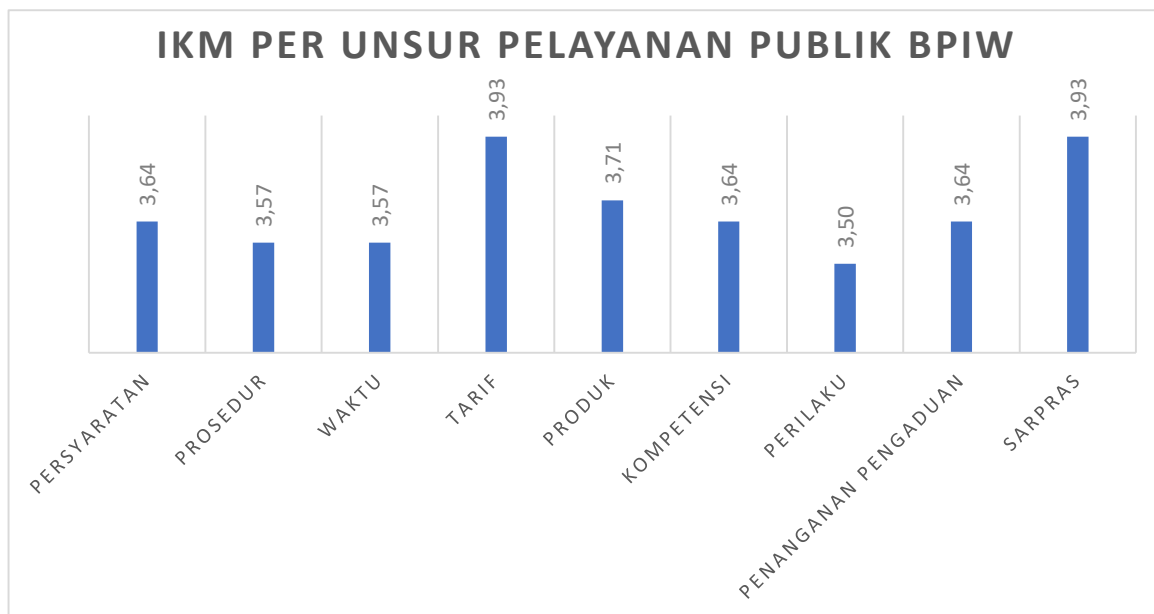
Pengolahan data SKM menggunakan excel *template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Persepsi	51	50	50	55	52	51	49	51	55
IKM	3,64	3,57	3,57	3,93	3,71	3,64	3,50	3,64	3,93
Konversi Nilai IKM	91,07	89,29	89,29	98,21	92,86	91,07	87,50	91,07	98,21
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	B	A	A
Kinerja Unsur	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

NILAI SKM UPP	92,06
MUTU PELAYANAN	A
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### IV.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa secara umum indeks pelayanan publik BPIW dinilai **BAIK hingga SANGAT BAIK** oleh para responden. Rata-rata responden menilai prosedur layanan mudah, waktu pelayanan cepat, petugas yang kompeten dan ramah. Begitu juga produk layanan dinilai sudah sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi survei ini, diperoleh beberapa harapan dari para responden, yaitu mereka berharap:

- Staf yang memberikan layanan dengan sikap yang ramah, pelayanan tidak ribet, cepat, responsif, dan ramah, dengan arahan yang jelas sejak awal. BPIW PU memberikan informasi dengan jelas dan transparan mengenai proyek-proyek infrastruktur didukung kelengkapan data sehingga pelayanan berjalan optimal. Selain itu penerapan sistem pelayanan digital yang memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai perizinan dan administrasi.
- Kesesuaian data yang dibutuhkan

Kedepannya pengelola layanan publik BPIW dapat mempertahankan kualitas tersebut dengan tetap memberikan pelayanan prima, melakukan evaluasi rutin, memperbarui standar dan prosedur secara berkala dan meningkatkan kompetensi SDM.

#### IV.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal Tim Sekretariat PPID. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Mengikutsertakan SDM untuk mengikuti pelatihan peningkatan kompetensi baik secara <i>offline</i> maupun <i>online</i>	√	√	√	√	Ketua Tim Datin

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
2	Waktu Penyelesaian dan produk layanan	Peningkatan kelengkapan data di <i>website</i> BPIW	√	√	√	√	Ketua Tim Kompu
3	Prosedur	Pembaharuan standar pelayanan publik dan SK tim pelayanan publik				√	Ketua Tim Kompu

### IV.3. Tindak Lanjut atas Evaluasi Periode Sebelumnya

- Tindak Lanjut atas Evaluasi Layanan Publik yang Telah Ditindaklanjuti pada Tahun 2025

No	Evaluasi/ Kondisi	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi
1.	Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1, responden menilai pelayanan tidak ribet, cepat, responsif, dan ramah, dengan arahan yang jelas sejak awal serta didukung kelengkapan data sehingga pelayanan berjalan optimal.	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi petugas, sikap ramah dan responsif, percepatan layanan, serta pembaruan data secara berkala agar pelayanan efektif dan tidak berbelit.	Pelayanan dilaksanakan secara cepat, responsif, ramah, dengan arahan yang jelas serta didukung data yang lengkap sehingga proses layanan berjalan efektif dan tidak berbelit.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai **92,06**.
- Unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Penanganan pengaduan, dan Sarana/prasarana merupakan unsur yang mendapat nilai sangat baik, dan menjadi perhatian pengelola untuk tetap dipertahankan sementara untuk unsur perilaku yang mendapatkan nilai baik ke depannya perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik.
- Unsur dengan penilaian tertinggi adalah dari segi sarana dan prasarana layanan publik BPIW.

Jakarta, 15 Juli 2025

**Pelaksana PPID Badan Pengembangan  
Infrastruktur Wilayah,**

**Riska Rahmadia**

NIP 197409141998032001

Ditandatangani secara elektronik



Pengecekan Keaslian Dokumen

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Publik BPIW Tahun 2025 (Semester 2)

1. Apakah Anda user layanan di Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah (BPIW)?

- Ya
- Tidak

2. Nama

3. Alamat

4. Nomor HP

5. Email

6. Usia/Umur

7. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

8. Pendidikan terakhir

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

10. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPIW?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/harf dalam pelayanan?

- Sangat sesuai
- Cukup sesuai
- Sesuai
- Sangat tidak sesuai

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang keakuratan produk pelayanan antara yang tercantum dalam media pelayanan atau yang anda butuhkan dengan hasil yang diberikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

15. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kepatuhan dan kesamahan?

- Tidak sesuai dan sesuai
- Kurang sesuai dan sesuai
- Sesuai dan sesuai
- Sangat sesuai dan sesuai

16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- Baik
- Cukup baik
- Baik
- Sangat baik

17. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- Tidak ada
- Ada tapi tidak berfungsi
- Berfungsi dengan baik
- Tidak ada yang baik

18. Hal apa yang Anda rasa paling baik/buruk pada pelayanan kami?

19. Hal apa yang Anda rasa paling penting/buruk pada pelayanan kami?

## 2. Hasil Olah Data SKM

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Persepsi	51	50	50	55	52	51	49	51	55
IKM	3,64	3,57	3,57	3,93	3,71	3,64	3,50	3,64	3,93
Konversi Nilai IKM	91,07	89,29	89,29	98,21	92,86	91,07	87,50	91,07	98,21
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	B	A	A
Kinerja Unsur	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
<b>NILAI SKM UPP</b>	92,06								
<b>MUTU PELAYANAN</b>	A								
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	Sangat Baik								

Tanggal	Nama	Jenis Layanan	Nomor HP	Email	Uraian/Isi	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
06/03/2025 10:46	Aditya Aj Anwar	Layanan Informasi Publik	8960376501	aditya0303@gmail.com	45	Laki-laki	Magister (S2)
08/03/2025 10:53	Sud Kurni	Kendatut Pengembangan Wilayah	8118078887	supriatman505@gmail.com	50	Laki-laki	Magister (S2)
06/03/2025 10:52	Dulca Sasapanti	Kendatut Pengembangan Wilayah	9185330922	lucadulca03@gmail.com	59 Tahun	Laki-laki	Dokter (S1)
08/03/2025 22:21	Iren Setyan Pital	Kendatut Pengembangan Wilayah	8222844303	irensapital@gmail.com	54	Laki-laki	Magister (S2)
21/03/2025 16:33	Rival Khairul Laili	Layanan Data dan Informasi Publik	81334467466	laili0303@gmail.com	31	Laki-laki	Magister (S2)
21/03/2025 16:33	Rai Rizki Durrini	Layanan Data dan Informasi Publik	8234407364	rairizki@gmail.com	34	Perempuan	Sarjana (S1)
06/03/2025 09:40	Fandi V. Sirejopati	Layanan Data dan Informasi Publik	+62 910-9626-7521	fandi.v.sirejopati@gmail.com	30	Laki-laki	Sarjana (S1)
01/03/2025 9:50	Cylian Agista Creative Roba	Layanan Data dan Informasi Publik	8128337438	cylian.agista@gmail.com	27	Laki-laki	Sarjana (S1)
01/03/2025 9:07	Zulhadi Dargat Nurulhid	Layanan Data dan Informasi Publik	8374402008	zulhadi.dargat@gmail.com	32	Laki-laki	Magister (S2)
01/03/2025 16:19	Dhyan Jari Widyia	Layanan Data dan Informasi Publik	8234404072	dhyanjari@gmail.com	33	Laki-laki	Magister (S2)
02/03/2025 13:37	Allyza F.	Layanan Data dan Informasi Publik	8168370464	allyza.firdaus@gmail.com	40	Laki-laki	Magister (S2)
04/03/2025 16:01	M Faisal Haid	Kendatut Pengembangan Wilayah	8964265331	muhaimin.faisal@gmail.com	32	Laki-laki	Sarjana (S1)
15/03/2025 10:00:18	Rival Khairul Laili	Layanan Data dan Informasi Publik	81334467466	laili0303@gmail.com	31	Laki-laki	Magister (S2)
15/03/2025 10:34	Muhammad Ghaf Fathika	Layanan Data dan Informasi Publik	8168393732	ghaf@gmail.com	30	Laki-laki	Sarjana (S1)

Pendidikan Terakhir	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan pengumpulan data yang dilakukan ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan prosedur pengumpulan data yang dilakukan ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan metode dalam wawancara ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan metode dalam pengisian kuisioner ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan metode dalam pengisian kuisioner ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan metode dalam pengisian kuisioner ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan metode dalam pengisian kuisioner ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan metode dalam pengisian kuisioner ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan metode dalam pengisian kuisioner ?	Bagaimana pendapat Anda tentang keabsahan metode dalam pengisian kuisioner ?	Hal apa yang Anda rasa paling baik dari produk pelayanan ini?	Hal apa yang Anda rasa paling buruk dari produk pelayanan ini?
Magister (S2)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	cepat	feedback cepat
Magister (S2)	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	Tidak ada	Pelayanan dan keramahan
Dokter (S1)	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sudah lengkap dan dapat diandalkan	Dianggap tidak benar/tersempit karena hanya menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data
Magister (S2)	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Pada wawancara tidak terapan dan tidak terapan lagi dan juga terapan	Mudah untuk mencari informasi yang baik
Magister (S2)	4	4	2	4	3	2	2	2	4	4	kepercayaan yang baik dan tidak terapan	Kurang cepat dan
Sarjana (S1)	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	tidak ada	cepat dan
Sarjana (S1)	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	Tidak ada	Pelayanan terbaik
Sarjana (S1)	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Tidak ada	Layanan yang cepat dan juga dan lengkap
Magister (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada	Tidak ada
Magister (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	Kepuasan dalam pelayanan
Magister (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada	Respon
Sarjana (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cepat	Tidak ada yang
Magister (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak ada	kepercayaan yang
Sarjana (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada. Layanan yang baik	Kepuasan layanan dan keramahan