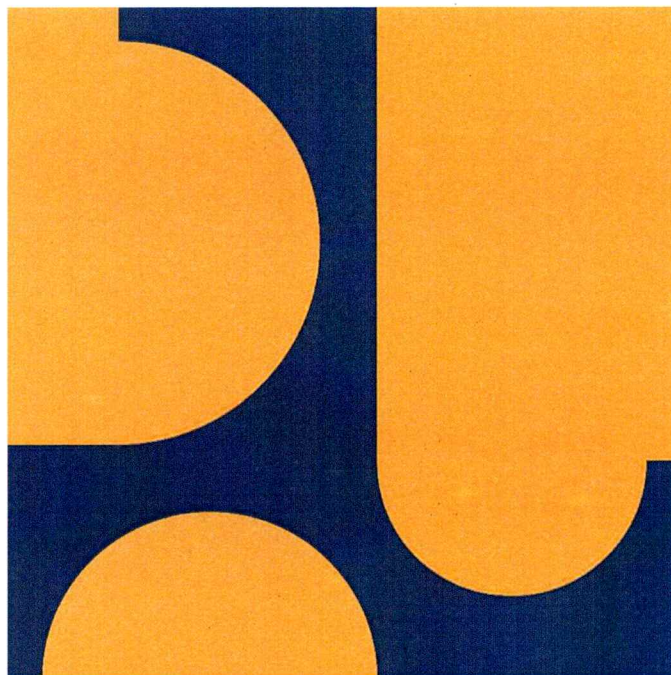


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**



**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	1
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA.....	1
TAHUN 2026.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.2. Maksud dan Tujuan	1
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	3
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	4
BAB IV. KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	12

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2026**

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat UPP, 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 BPSDM, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 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.

1.1. 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

1.2. 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 lingkup BPSDM Kementerian PU.

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:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik dan Menyusun laporan Pelaksanaan SKM di Tingkat UPP sesuai format yang ditentukan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 4 (empat) Pusat, 9 (Sembilan) Balai Pengembangan Kompetensi, 1 (satu) Balai Penilaian Kompetensi dan 1 (satu) Politeknik PU telah menyampaikan laporannya. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dijabarkan secara detail pada BAB III (Hasil Pelaksanaan SKM Unit Kerja).

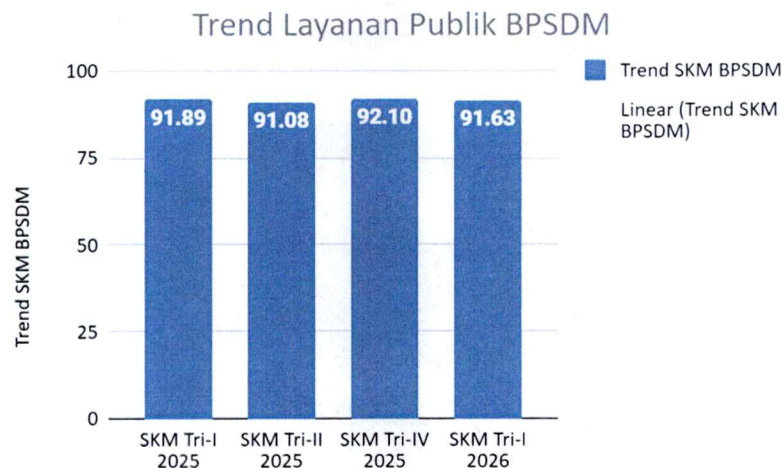
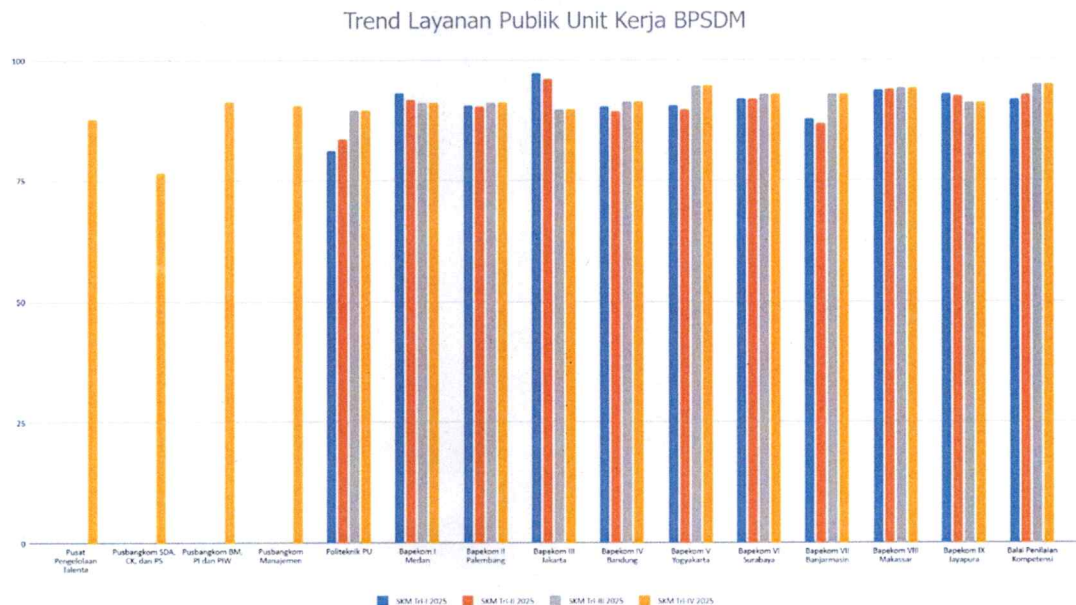
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	Nama Unit Kerja	Nilai Perunsur							IKM	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1.	Pusat Pengelolaan Talenta	3.40	3.60	3.40	3.70	3.40	3.50	3.70	3.60	3.30	80	SKM Online	1. Pengaduan 2. Waktu Layanan 3. Produk Layanan	1. Meningkatkan sistem penanganan pengaduan melalui kanal digital yang responsif dan terintegrasi. 2. Melakukan evaluasi dan percepatan waktu pelayanan melalui penyederhanaan alur proses. 3. Melakukan peningkatan kualitas produk layanan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan. 4. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kepuasan pengguna layanan.
2.	Pusat Pengembangan Kompetensi SDA, CK, dan PS	3.00	3.00	2.88	4.00	2.94	3.00	3.00	2.81	3.00	59	SKM Online	1. Waktu Layanan 2. Sarana Prasarana 3. Produk Layanan	1. Meningkatkan kecepatan layanan melalui optimalisasi proses bisnis dan digitalisasi layanan. 2. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung layanan. 3. Menyesuaikan produk layanan dengan kebutuhan pengguna dan standar pelayanan. 4. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3	Pusat Pengembangan Kompetensi Bina Marga, Pembiayaan Infrastruktur dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah	3.58	3.71	3.66	3.75	3.59	3.64	3.63	3.63	3.64	12	SKM Online	1. Biaya/Tarif 2. Produk Layanan 3. Sarana Prasarana	1. Melakukan evaluasi terhadap transparansi dan kesesuaian biaya/tarif layanan. 2. Meningkatkan kualitas dan kejelasan produk layanan yang diberikan kepada pengguna. 3. Melakukan peningkatan sarana dan prasarana untuk mendukung kenyamanan layanan. 4. Menyusun standar layanan yang lebih jelas dan mudah dipahami pengguna.
4	Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen	3.67	3.67	3.75	3.50	3.50	3.67	3.58	3.58	3.67	10	SKM Online	1. Pengaduan 2. Waktu Layanan 3. Produk Layanan	1. Mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan yang lebih cepat dan terintegrasi. 2. Melakukan perbaikan kualitas produk layanan agar lebih relevan dengan kebutuhan pengguna. 3. Mengoptimalkan waktu pelayanan melalui penyederhanaan prosedur layanan. 4. Melakukan pelatihan kepada petugas layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5	Politeknik PU	3.45	3.55	3.53	4.00	3.31	3.36	3.48	3.97	3.55	89.50	A (Sangat Baik)	203	SKM Online	1. Waktu Layanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku Petugas	1. Peningkatan terhadap kecepatan waktu layanan 2. Monev terhadap prosedur pelayanan 3. memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
6	Bapekom I Medan	3.61	3.62	3.63	3.80	3.59	3.65	3.70	3.56	3.60	91.00	A (Sangat Baik)	193	SKM Online	Semua unsur pelayanan perlu dipertahankan	1. Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang masih dirasa kurang. 2. Perlu lebih massive dalam menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan responden dengan jumlah yang lebih banyak terutama dari unsur tamu/ pengguna Ruangan, Asrama.
7	Bapekom II Palembang	3.60	3.60	3.62	3.88	3.57	3.60	3.66	3.67	3.96	91.02	A (Sangat Baik)	138	SKM Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku Petugas	1. Peningkatan sosialisasi registrasi "online" 2. Penambahan loket layanan 3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 4. Revisi SOP pelayanan; Sosialisasi SOP pelayanan kepada pengguna layanan 5. Penambahan PC terkait dalam percepatan layanan 6. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
8	Bapekom III Jakarta	3.60	3.50	3.50	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60	3.70	89.72	A (Sangat Baik)	10	SKM Online	1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Pelayanan	- Pembaruan SOP dan standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku - Sosialisasi prosedur melalui media digital (video tutorial, Instagram reels/carousel) - Diseminasi internal kepada staf dan pejabat pelayanan publik - Sosialisasi SPASI kepada pengguna layanan untuk meminjamkan fasilitas/ruangan/asrama - Koordinasi antartabagian penyelenggara pelatihan - Penetapan dan penegasan jam kerja efektif
9	Bapekom IV Bandung	3.70	3.61	3.67	3.64	3.63	3.64	3.68	3.66	3.60	91.23	A (Sangat Baik)	196	SKM Online	Semua unsur pelayanan perlu dipertahankan	1. Mempertahankan kejelasan persyaratan pelayanan serta melakukan evaluasi dan penbaruan informasi persyaratan secara berkala melalui media informasi dan digital 2. Mempertahankan kemudahan prosedur layanan serta memastikan informasi alur layanan tetap jelas dan mudah diakses pengguna 3. Menjaga konsistensi penyelesaian pelayanan sesuai standar waktu serta melakukan monitoring dan evaluasi kepatuhan waktu layanan 4. Mempertahankan transparansi biaya pelayanan dan memastikan tidak adanya pungutan di luar ketentuan melalui pengawasan internal 5. Meningkatkan kualitas materi pelatihan dengan penyusunan materi yang lebih mendalam, mengembangkan variasi program

12	Bapekom VII Banjarmasin	3.68	3.68	3.74	3.81	3.69	3.73	3.75	3.66	3.68	92.91	A (Sangat Baik)	110	SKM Online	1. Kompetensi Pelaksana 2. Sarana dan Prasarana	1. Perlu perbaikan sarana dan prasarana yang masih dirasa kurang; 2. Perlu pengembangan kompetensi terhadap petugas pelayanan informasi; 3. Perlu lebih massive dalam menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan responden dengan jumlah yang lebih banyak pada periode selanjutnya. 4. Nilai 92.81 merupakan nilai yang tinggi, artinya pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan Balai Pengembangan Kompetensi PU Wilayah VII Banjarmasin sudah sangat baik.
13	Bapekom VIII Makassar	3.60	3.84	3.72	3.84	3.60	3.72	3.84	3.60	3.79	94.11	A (Sangat Baik)	280	SKM Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku petugas	1. Peningkatan sosialisasi registrasi "online" 2. Penambahan loket layanan 3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 4. Revisi SOP pelayanan; 5. Sosialisasi SOP pelayanan kepada pengguna layanan 6. Penambahan PC terkait dalam percepatan layanan 7. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
14	Bapekom IX Jayapura	3.24	2.76	4.00	3.44	3.52	3.52	4.00	3.52	3.44	91.00	A (Sangat Baik)	58	SKM Online	1. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan Layanan	1. Mengembangkan panduan yang jelas dan mudah dipahami mengenai persyaratan layanan. 2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan yang diperlukan. 3. Menganalisis dan mengidentifikasi waktu antrian dalam proses pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu. 4. Menerapkan sistem antrian yang lebih efisien dan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses. 5. Membentuk tim khusus untuk menangani pengaduan dengan respons cepat. 6. Mengimplementasikan sistem pelacakan pengaduan agar masyarakat dapat mengetahui status pengaduan mereka. 7. Menyelenggarakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas. 8. Mengadakan evaluasi kinerja secara berkala untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga. 9. Melakukan audit terhadap sarana dan prasarana yang ada untuk menentukan kebutuhan perbaikan atau pengadaan baru. 10. Mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pemeliharaan dan pengembangan sarana dan prasarana.

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup BPSDM Kementerian PU dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Triwulan I di lingkup BPSDM Kementerian PU.

BAB IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Pekerjaan Umum pada Triwulan I Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026 telah dilaksanakan oleh 15 (lima belas) Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang terdiri atas 4 (empat) pusat, 9 (sembilan) Balai Pengembangan Kompetensi, 1 (satu) Balai Penilaian Kompetensi, dan 1 (satu) Politeknik PU.
2. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026 secara keseluruhan adalah sebanyak 1.523 responden, yang berasal dari pengguna layanan pada masing-masing unit kerja.
3. Hasil pengolahan data SKM menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum sebesar 3,67 dengan nilai konversi 91,63, yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik).
4. Penilaian terhadap unsur pelayanan menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan (U1 sampai dengan U9) berada pada kategori Sangat Baik, dengan nilai yang relatif merata dan mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal.
5. Capaian nilai IKM tersebut menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum secara umum telah berjalan dengan sangat baik, konsisten, dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.
6. Meskipun seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori Sangat Baik, masih terdapat beberapa unsur yang perlu menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada: waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan layanan.
7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam:
 - evaluasi kinerja pelayanan,
 - perumusan kebijakan, dan
 - penyusunan rencana tindak lanjut,

guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan

berorientasi pada kepuasan masyarakat di lingkungan BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum.

Jakarta, 16 April 2026
Sekretaris Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia



Lina Anggraini

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

NO	UNIT KERJA	Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Pusat Pengelolaan Talenta	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Pusat Pengelolaan Talenta SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
2	Pusat Pengembangan Kompetensi SDA, CK, dan PS	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Pusat Pengembangan Kompetensi SDA, CK, dan PS SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
3	Pusat Pengembangan Kompetensi BM, PI, dan PIW	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Pusat Pengembangan Kompetensi BM, PI, dan PIW SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
4	Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
5	Bapekom PU Wilayah I Medan	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah I Medan SKM Periode Triwulan IV 2025.pdf
6	Bapekom PU Wilayah II Palembang	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah II Palembang SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
7	Bapekom PU Wilayah III Jakarta	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah III Jakarta SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
8	Bapekom PU Wilayah IV Bandung	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah IV Bandung SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
9	Bapekom PU Wilayah V Yogyakarta	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah V Yogyakarta SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
10	Bapekom PU Wilayah VI Surabaya	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah VI Surabaya SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
11	Bapekom PU Wilayah VII Banjarmasin	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah VII Banjarmasin SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
12	Bapekom PU Wilayah VIII Makassar	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah VIII Makassar SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
13	Bapekom PU Wilayah IX Jayapura	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Bapekom PU Wilayah IX Jayapura SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
14	Balai Penilaian Kompetensi	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Balai Penilaian Kompetensi SKM Periode Triwulan I 2026.pdf
15	Politeknik PU	Link : https://s.pu.go.id/MTg5Mw/SKMBPSDM-TriwulanI-2026 Nama File : Politeknik PU SKM Periode Triwulan I 2026.pdf