

NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN

KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Periode Triwulan I Tahun 2026

 Periode Pelaksanaan: Januari–Maret 2026

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



KATEGORI LAYANAN

B

BAIK

NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN



U1 Persyaratan 86,85



U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 86,37



U3 Waktu Penyelesaian 85,52



U4 Biaya/Tarif 89,59



U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 87,70



U6 Kompetensi Pelaksana 88,77



U7 Perilaku Pelaksana 90,10



U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 88,33



U9 Sarana dan Prasarana 88,79



TENTANG IKM

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

KATEGORI IKM

NILAI IKM	KATEGORI	KETERANGAN
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Sumber: Permen PANRB No. 14 Tahun 2017



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman
Periode Triwulan I Tahun 2026