

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025



KELURAHAN BALIMESTER

**KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

TAHUN 2025

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Balimester sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);

7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Nomor e-0006 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
12. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara Nomor 2 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
13. Keputusan Lurah Kelurahan Balimester Nomor 46 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Adm. Jakarta Timur Tahun 2025.

1.3 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 yang telah diberikan oleh Kelurahan Balimester.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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 tingkup 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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Balimester dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Balimester adalah Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan Pelaksana Kelurahan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Balimester Tahun 2025 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Timur Serta Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link JakSurvey yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner Link JakSurvey 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Balimester 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner Link JakSurvei dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diolah oleh Dinas Komunikasi, Statistik dan Informatika Provinsi DKI Jakarta. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 9 April s.d 7 Mei 2025. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	4 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	5 – 10 Maret	4
3	Pelaksanaan SKM	Kota	9 April – 7 Mei	19
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	8 – 9 Mei	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	14 – 16 Mei	3
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	19 Mei – 12 Juni - Kelurahan : 19 – 26 Mei; - Kecamatan : 26 Mei – 31 Mei - Kota : 2 – 12 Juni	16
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	12 – 16 Juni	3
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	17 Juni – 8 Juli	14
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	9 – 31 Juli - Kelurahan : 9 – 17 Juli; - Kecamatan : 17 – 25 Juli - Kota : 25 – 31 Juli	17
10	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	Kota	30 – 31 Juli	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Balimester berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Balimester merupakan kompilasi dari 6 (enam) jenis layanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap layanan yang ditetapkan. sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 600 orang, dengan jenis pelayanan setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumantik;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum;
- c. Pelayanan PKK;
- d. Pelayanan Posyandu;
- e. Pelayanan PPSU;
- f. Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 838 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	346	41,29%
		PEREMPUAN	492	58,71%
2	PENDIDIKAN	SD	94	11,22%
		SMP	88	10,50%
		SMA	557	66,47%
		D3	40	4,77%
		S1	59	7,04%
		S2	0	0%
		dll	0	0%
3	PEKERJAAN	Buruh Harian / Freelance	53	6,32%
		Ibu Rumah Tangga	280	33,41%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	7	0,84%
		Pegawai Swasta	184	21,96%
		Pelajar / Mahasiswa	95	11,34%
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)	11	1,31%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMID / Dasawisma / Jumantik, dll)	19	2,27%
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	5	0,60%
		Tidak Bekerja	35	4,18%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	126	15,04%
		Lainnya	23	2,74%
4	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	139	139%
		Ketertiban Umum	126	126%
		PKK	148	148%
		Posyandu	140	140%
		PPSU	151	151%
		RPTRA	0	0%
		RT, RW, LMK dan FKDM	134	134%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di sebagian besar:

1. Jenis Kelamin : Perempuan
2. Pendidikan : SMA
3. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
4. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan	Nilai IKM Konversi
	Persyaratan (U1)	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perilaku Petugas Pelayanan (U7)	Penanganan saran dan aduan (U8)	Sarana pendukung pelayanan (U9)		
Jumantik	3.87	3.86	3.88	3.89	3.87	3.88	3.88	3.89	3.88	3.87	96.96
Ketertiban Umum	3.85	3.84	3.84	3.86	3.84	3.85	3.85	3.84	3.84	3.84	96.14
PKK	3.85	3.87	3.88	3.85	3.85	3.86	3.86	3.87	3.85	3.86	96.53
Posyandu	3.86	3.86	3.88	3.86	3.89	3.87	3.87	3.86	3.86	3.86	96.69
PPSU	3.89	3.90	3.93	3.90	3.91	3.89	3.92	3.91	3.89	3.90	97.63
RT/RW, LMK dan FKDM	3.82	3.82	3.81	3.81	3.82	3.80	3.84	3.82	3.81	3.81	95.42
IKM per unsur	3.86	3.86	3.87	3.86	3.86	3.86	3.87	3.87	3.86	3.86	96.56
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	B	A		
Rata-rata IKM Layanan					96.56 (A atau Sangat Baik)						

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Grafik Nilai SKM Per Unsur**Rata-rata IKM per Unsur pada Layanan Kelurahan Balimester
Semester I Tahun 2025**

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Pada jenis layanan RT, RW, LMK dan FKDM, Unsur Kompetensi Pelaksana masuk ke dalam unsur terendah pertama dengan nilai 3,80, sedangkan Unsur waktu dan biaya masuk dalam peringkat terendah berikutnya dengan nilai 3,81.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi terdapat pada Layanan PPSU, yaitu unsur Waktu dengan nilai 3,93, urutan tertinggi berikutnya pada Unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3,92 dan Unsur Penanganan Saran dan Aduan mendapatkan nilai sebesar 3,91.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Kompetensi petugas yang belum sesuai.
2. Waktu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan prosedur.
3. Adanya biaya yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Unsur Kompetensi Pelaksana :

Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM pada unsur Kompetensi Pelaksana sudah masuk dalam kategori SANGAT BAIK. Tentunya kinerja ini harus dipertahankan dan masih dapat ditingkatkan lagi. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur di atas dapat terjadi meskipun sudah dilakukan pembinaan kepada Ketua RT, RW, LMK dan FKDM secara berkala baik di kelurahan, Tingkat Kecamatan maupun Tingkat Kota, namun masih ada kekurangan pada keahlian atau kemampuan petugas dalam penyelesaian pekerjaan.

2. Unsur Waktu :

Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM pada unsur waktu pelayanan sudah masuk dalam kategori SANGAT BAIK. Tentunya kinerja ini harus dipertahankan dan masih dapat ditingkatkan lagi. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur di atas dapat terjadi dikarenakan ada berkas persyaratan yang memang wajib harus dilengkapi terlebih dahulu agar pelayanan dapat diberikan, hal tersebut yang biasanya dianggap membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama.

3. Unsur Biaya :

Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM pada unsur biaya pelayanan sudah masuk dalam kategori SANGAT BAIK. Tentunya kinerja ini harus dipertahankan dan masih dapat ditingkatkan lagi. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur di atas dapat terjadi karena informasi mengenai biaya resmi tidak tersosialisasikan dengan baik.

4.2 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 antara Kelurahan dengan RT, RW, LMK dan FKDM. 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	2025			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan kepada RT, RW, LMK, FKDM melalui Rapat Koordinasi kewilayahan sekaligus pemberian informasi-informasi yang dikeluarkan Pemda DKI ditujukan kepada warga masyarakat.	✓			Lurah
2	Waktu	Menginformasikan kepada warga melalui pertemuan-pertemuan yang ada di wilayah mengenai berkas-berkas persyaratan pelayanan yang harus dilengkapi ketika meminta pelayanan, sehingga tidak membuang waktu.	✓			Lurah
3	Biaya	Menginformasikan kepada warga melalui pertemuan-pertemuan yang ada di wilayah bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan GRATIS, kecuali retribusi resmi yang diatur dalam Pergub.	✓			Lurah

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Balimester dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester II Tahun 2024 ke Semester I Tahun 2025 disebabkan oleh hal-hal di atas, namun tetap ada peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga Semester II 2024 pada Kelurahan Balimester.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2025 mulai 9 April s.d 7 Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Balimester, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,56. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Balimester menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 s.d Semester I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Kompetensi Pelayanan dengan nilai 3,86.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu, Perilaku Petugas Pelayanan dan Unsur Penanganan Saran dan Aduan mendapatkan nilai 3,87.



LAMPIRAN**1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan**

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara

2. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan : <https://bit.ly/SKMWilayahSemester1>

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI
DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025**

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggatakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penetapan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

DEMOGRAFI RESPONDEN

***Kota**
 Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih... ▾

***Kecamatan**
 Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih... ▾

***Kelurahan**
 Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih... ▾

***Pelayanan yang Diterima**

● Pilih yang sesuai.

- PPSU
- Ketertiban Umum
- RPTRA
- Jumantik
- Posyandu
- PKK
- RT/RW, LMK dan FKDM

Profil Responden

Nama Responden**Nomor HP Responden**

● Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: 08X

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.

Contoh: 08123456789

● Harap periksa format jawaban anda.

***Jenis Kelamin**

 Perempuan	 Laki-laki
---	---

***Usia Responden**

***Pendidikan Terakhir Responden**

➊ Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Tidak Pernah Sekolah
- Sekolah Dasar (SD) / Setengah
- SMP / Setengah
- SMA / Setengah
- Diploma D3 / D4 / Setengah
- Sarjana S1
- Magister S2
- Doktor S3

***Pekerjaan Responden**

➋ Pilih salah satu dari jawaban berikut

➌ Jika pilih Lainnya: penggalan kata harus spesifik

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/Guru
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
- Tenaga Honorer
- Ibu Rumah Tangga
- Pegawai swasta
- Petugas ketertiban umum
- Ketua/Perangkap RT dan RW
- Kader/Pengurus Jumantik
- Lainnya:

Sebelumnya**Berikutnya**

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (SESUAI JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

*F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

❶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

❶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

❶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F4.Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

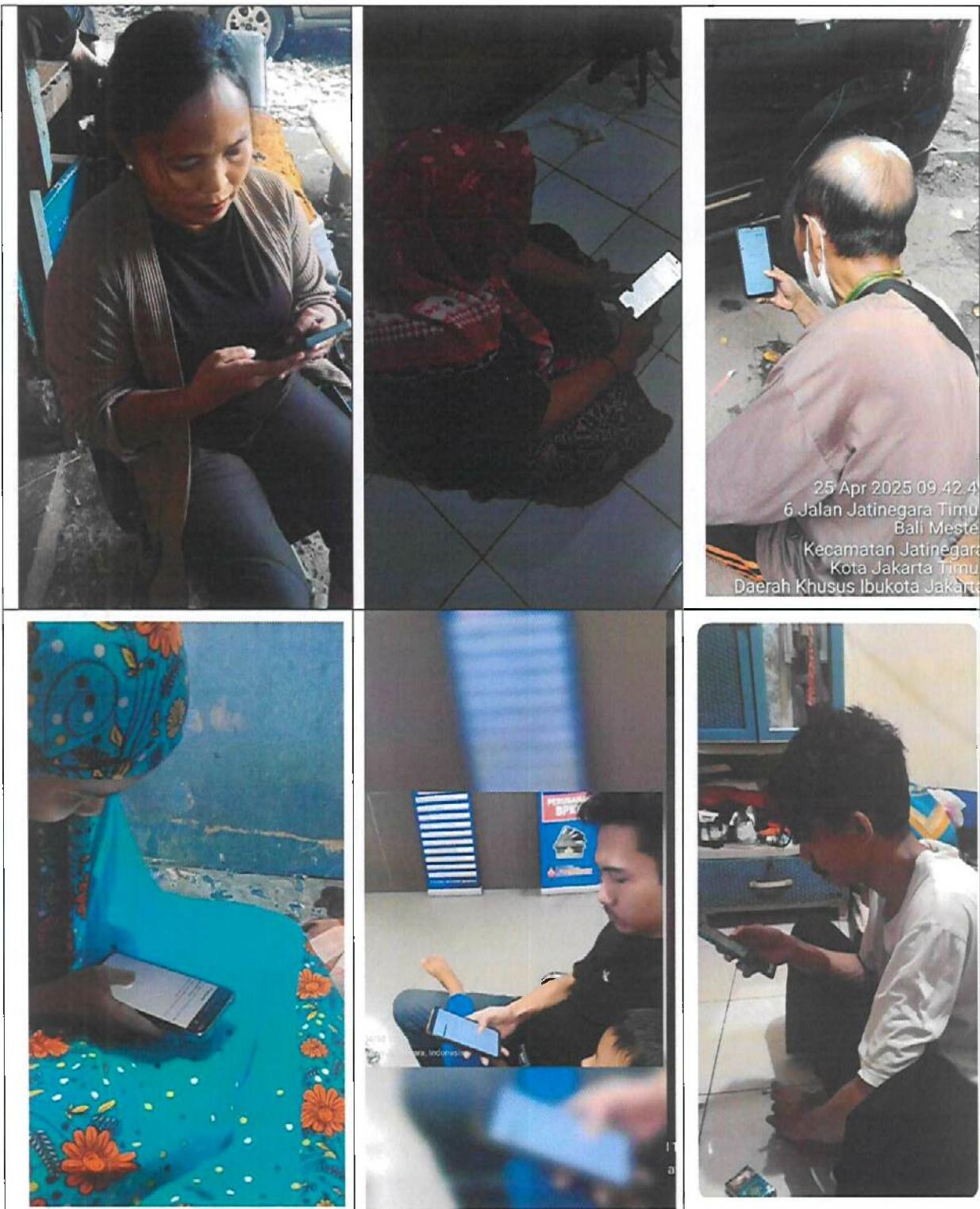
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024jatinegara