



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
**KECAMATAN CIRACAS**  
**KELURAHAN KELAPA DUA WETAN**  
Jl. Raya PKP RT 001/08, Telp. 8705270

Kode Pos : 13730

Nomor : 251 / OT.06 20 Mei 2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024 Kelurahan Kelapa Dua Wetan  
Kepada Yth. Camat Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur di Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 1 April s.d 7 Mei 2024 di Kelurahan Kelapa Dua Wetan bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Ketertiban Umum (Tibum), Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Kelapa Dua Wetan Semester I Tahun 2024 adalah 96,77 setara indeks 3,65 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik) sebagaimana tercantum dalam Permen PAN RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Dua Wetan Semester I Tahun 2024, terlampir.

Demikian ...

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Pit. Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan

Akhmad Bakri, S.AP  
NIP 197110201993091001

Tembusan :

1. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Timur

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I TAHUN 2024**



**KELURAHAN KELAPA DUA WETAN**

**KECAMATAN CIRACAS**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>II</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
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 .....	8
<b>BAB III .....</b>	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>9</b>
1.1 Jumlah Responden SKM .....	9
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	11
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>13</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	14
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>17</b>
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan .....	17
2. Kuesioner .....	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	23
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023 .....	24

# **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 mengamankan 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 Kelapa Dau Wetan 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 2024 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024;
12. Keputusan Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan Nomor 80 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kelapa Dua Wetan

### **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 Kelapa Dua Wetan

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 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**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Kelapa Dua Wetan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Kelapa Dua Wetan adalah Plt. Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan beserta Staf, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat beserta Staf dan Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan beserta Staf

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kelapa Dua Wetan Tahun 2024 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kecamatan 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 JakSurvei yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner Link JakSurvei 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 Kelapa Dua Wetan 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 JakSurveidilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diolah oleh oleh Dinas Komunikasi, Statistik dan Informatika Provinsi DKI Jakarta. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 1 April s.d 7 Mei 2024. 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	13 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	14 – 28 Maret	11
3	Pelaksanaan SKM	Kota	1 April – 7 Mei	20
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	8 – 13 Mei	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	14 – 16 Mei	3
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	17 Mei – 10 Juni - Kelurahan : 17 – 27 Mei; - Kecamatan : 27 Mei – 3 Juni - Kota : 3 – 10 Juni	14
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	10 – 13 Juni	3
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	13 Juni – 5 Juli	15
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	8 – 29 Juli - Kelurahan : 8 – 12 Juli; - Kecamatan : 15 – 19 Juli; dan - Kota : 22 – 29 Juli	16
10	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	Kota	29 – 31 Juli	3

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Kelapa Dua Wetan berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Dua Wetan merupakan kompilasi dari 7 (tujuh) 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 700 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 RPTRA;
- g. 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 1.381 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	657	47,57%
		PEREMPUAN	724	52,43%
2	PENDIDIKAN	SD	48	3.48%
		SMP	153	11.8%
		SMA	922	66.76%
		D3	62	4,49%
		S1	183	13.25%
		S2	12	0.87%
		S3	1	0.07%
3	PEKERJAAN	POLRI	7	0,51%
		Petugas ketertiban umum	14	1,01%
		Pelajar/Mahasiswa	22	1,59%
		TNI	27	1,96%
		PNS/Guru	38	2,75%
		Lainnya	42	3,04%
		Ketua/Perangkar RT dan RW	56	4,06%
		Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	83	6,01%
		Kader/Pengurus Jumantik	91	6,59%

		Tenaga Honorer	138	9,99%
		Pegawai Swasta	190	13,76%
		Swasta	214	15,50%
		Ibu Rumah Tangga	459	33,24%
4	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	271	100%
		Ketertiban Umum	152	100%
		PKK	196	100%
		Posyandu	180	100%
		PPSU	194	100%
		RPTRA	176	100%
		RT, RW, LMK dan FKDM	212	100%

Dari table 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)

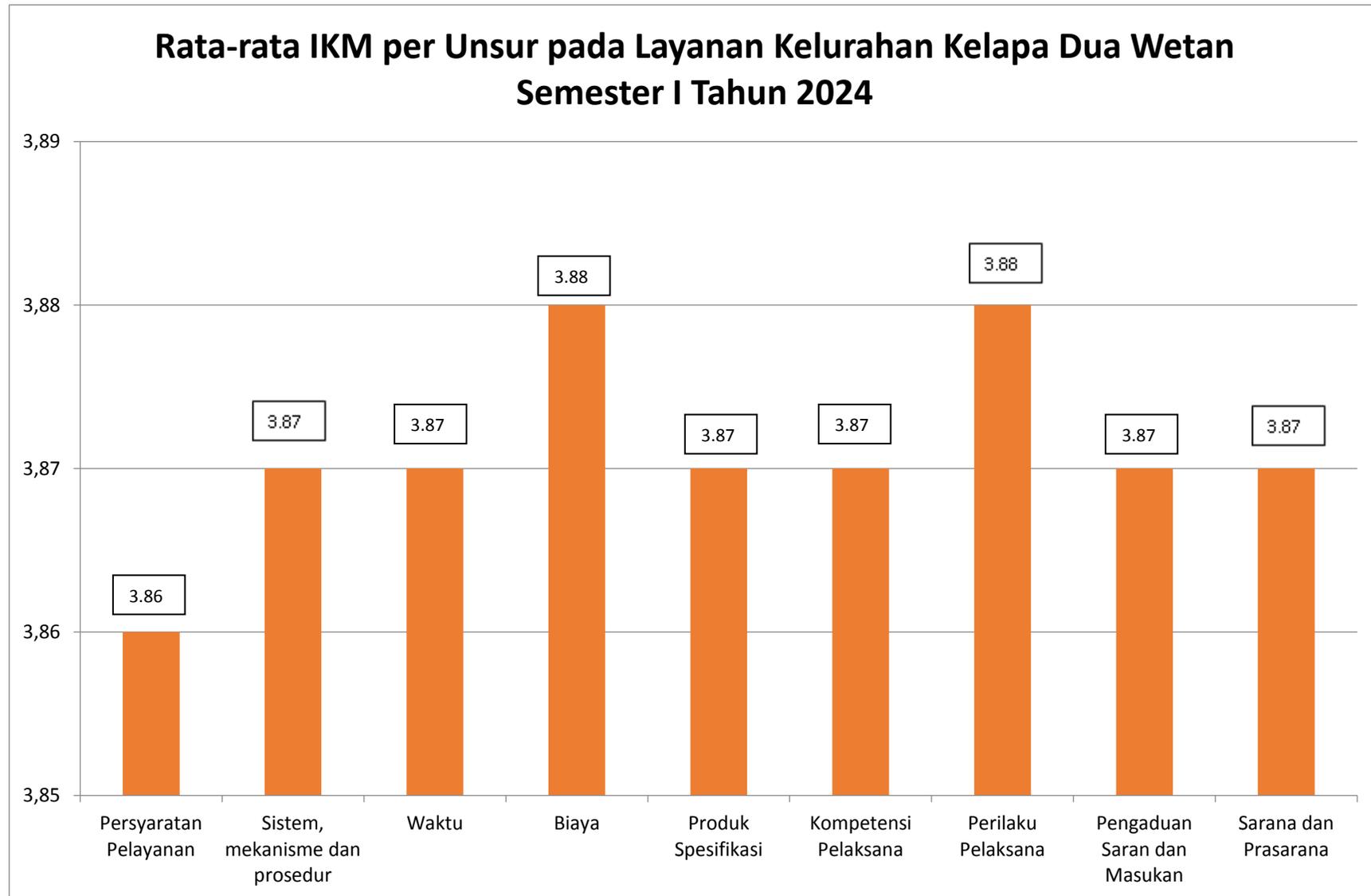
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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	3,80	3,77	3,81	3,85	3,79	3,79	3,82	3,80	3,79	3.76	95,10
Ketertiban Umum	3,94	3,94	3,93	3,94	3,94	3,93	3,95	3,93	3,93	3.90	98,43
PKK	3,82	3,83	3,82	3,83	3,82	3,83	3,84	3,83	3,84	3.79	95,69
PPSU	3,86	3,88	3,88	3,88	3,87	3,88	3,88	3,87	3,88	3.84	96,93
Posyandu	3,86	3,87	3,87	3,88	3,87	3,86	3,88	3,87	3,86	3.83	96,66
RPTRA	3,89	3,89	3,89	3,90	3,91	3,90	3,93	3,89	3,91	3.86	97,54
RT/RW, LMK dan FKDM	3,87	3,87	3,88	3,90	3,90	3,87	3,89	3,88	3,87	3.84	97,01
<b>IKM per unsur</b>	3,86	3,87	3,87	3,88	3,87	3,87	3,88	3,87	3,87	<b>3.83</b>	<b>96.77</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>		
<b>Rata-rata Layanan IKM</b>	<b>96.77 (A atau Sangat Baik)</b>										

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



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.86 . Selanjutnya Sistem, mekanisme dan prosedur yang mendapatkan nilai 3.87 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.87.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3.88 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Perilaku Pelayanan memperoleh nilai sebesar 3.88 . serta Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.87

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. Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani.
2. Fasilitas seperti tong sampah, dan peralatan lainnya perlu ditambah.
3. Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti.

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

1. Persyaratan Pelayanan : Melaksanakan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan (SOP)
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur : Melakukan penyebaran prosedur/pemberitahuan
3. Kompetensi Pelaksana : Dilakukan sosialisasi dan pembinaan

## 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.

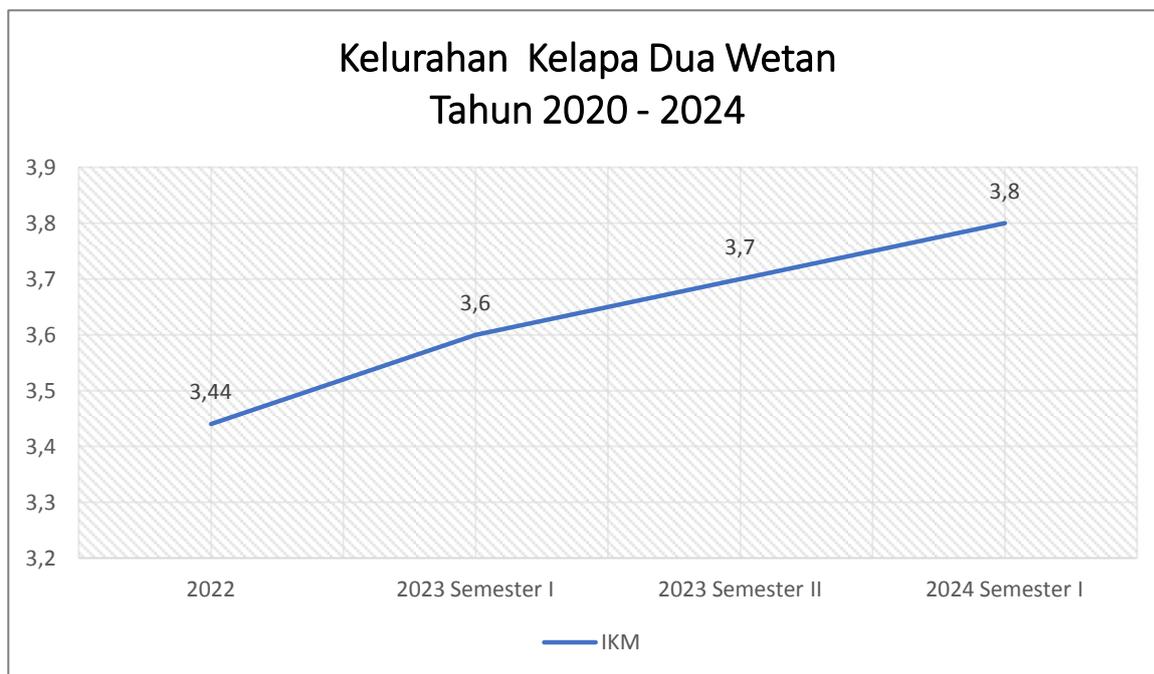
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan UKPD terkait dan pengguna layanan pada tanggal 20 Mei 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih 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	2024			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Melaksanakan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan (SOP)	√			<b>Lurah</b>
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	Melakukan penyebaran prosedur/pemberitahuan	√			<b>Lurah</b>
3	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	a. Monitoring kegiatan PSN oleh pegawai Kelurahan	√			<b>Lurah</b>
		b. Meningkatkan Gebyar Jumantik	√			<b>Lurah</b>

## 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 Kelapa Dua Wetan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I 2024 pada Kelurahan Kelapa Dua Wetan

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2024 mulai 1 April s.d 7 Mei 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kelapa Dua Wetan , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 96.77. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Kelapa Dua Wetan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 s.d Semester I 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan Kompetensi Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3.88 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Perilaku Pelayanan memperoleh nilai sebesar 3.88 . serta Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.87



Jakarta, 20 Mei 2024

Pt. Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan

Akhmad Bakri, S.AP  
NIP. 197110201993091001

## LAMPIRAN

### 1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	<a href="https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024ciracas">https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024ciracas</a>

### 2. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan : <https://tinyurl.com/SKMWil-smt1-2024>


Memuat survey yang belum selesai

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2024**

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 menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan 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.

Berikutnya

### 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

Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*Pekerjaan Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut  
 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/Perangkar RT dan RW  
 Kaderi/Pengurus Jumantik  
 Lainnya:

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(SESUAI JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA)**

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

\*F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

📌 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

📌 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

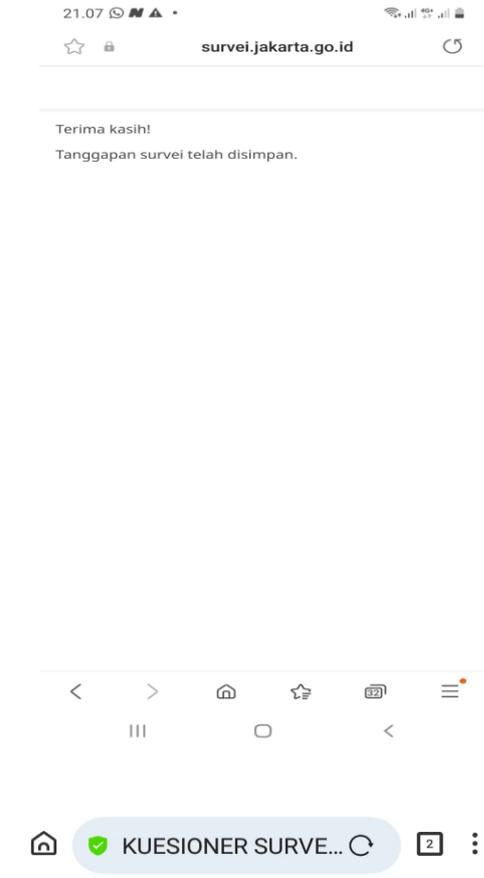
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

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

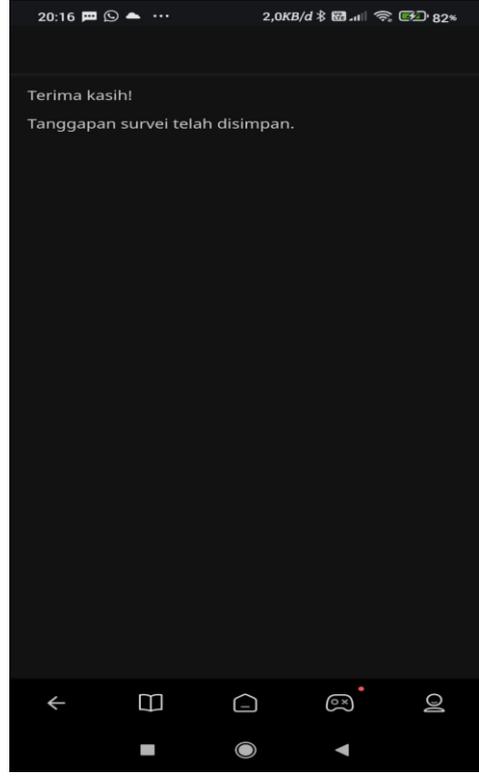
! Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

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



Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.



Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.



**Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023**

<b>No</b>	<b>UKPD*</b>	<b>Link Laporan Pelaksanaan SKM</b>
1	Kecamatan Ciracas	<a href="https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023dciracas">https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023dciracas</a>