



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
KECAMATAN DUREN SAWIT  
**KELURAHAN MALAKA SARI**

Jl. Raya Malaka No. 122 Telp. 021-8614774

Email. [kelurahanmalakasari@gmail.com](mailto:kelurahanmalakasari@gmail.com)

J A K A R T A

Kode Pos : 13460

Nomor : 821 / OT.06  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan  
SKM Semester II Tahun  
2024 Kelurahan Malaka Sari

13 September 2024

Kepada  
Yth. Camat Kecamatan Duren Sawit  
di  
Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II 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 Malaka Sari, bersama ini disampaikan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II 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 Malaka Sari Semester II Tahun 2024 adalah 99,86 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 Malaka Sari Semester II Tahun 2024, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih..



Lurah Kelurahan Malaka Sari

Eric Dasya Refanda

NIP. 198709132007011001

Tembusan :

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

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



**KELURAHAN MALAKA SARI**

**KECAMATAN DUREN SAWIT**  
**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 .....	7
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>9</b>
3. 1. Jumlah Responden SKM.....	9
3. 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 .....	15
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>17</b>
1. Kuesioner .....	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	23
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024 .....	23

## **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 Malaka Sari 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

masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kelurahan Malaka Sari.

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 Malaka Sari dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Malaka Sari adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan beserta Staf.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Malaka Sari Tahun 2024 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 JakSurvei yang disebarkan 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 Malaka Sari 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 II Tahun 2024 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 12 s.d 30 Agustus 2024. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah (Biro ORB)	29 Juli	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	30 Juli s.d	9

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
	(Diskominfotik)	9 Agustus	
3	<b>Pelaksanaan SKM (Kelurahan)</b>	12 s.d 30 Agustus	15
4	Pengolahan data dan hasil (Diskominfotik)	2 s.d 4 September	3
5	Distribusi hasil dan waktu sanggah (Diskominfotik)	5 s.d 11 September	5
6	<b>Membuat laporan SKM dan RTL Smstr II</b> - Kelurahan (12 s.d 19 Sept) - Kecamatan (19 s.d 24 Sept) - Kota (24 Sept s.d 1 Okt)	12 September s.d 1 Oktober	13
7	Mengirim laporan SKM dan RTL Smstr II serta Hasil TL Smstr I ke Biro ORB (Kota)	1 Oktober	1
8	Biro ORB Membuat Laporan SKM	2 s.d 7 Oktober	7
8	<b>Menindaklanjuti RTL Smstr II (Kelurahan)</b>	11 s.d 31 Oktober	15
9	<b>Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM Smstr II</b> - Kelurahan (1 s.d 5 Nov) - Kecamatan ( 5 s.d 7 Nov) - Kota ( 7 s.d 11 Nov )	1 s.d 11 November	7

## 2. 5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Malaka Sari berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Malaka Sari 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

#### 3. 1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 769 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	468	60.86
		PEREMPUAN	301	39.14
2	USIA	Di atas 65 Tahun	14	1.82
		56 – 65 Tahun	49	6.37
		46 – 55 Tahun	209	27.18
		36 – 45 Tahun	224	29.13
		26 – 35 Tahun	168	21.85
		17 – 25 Tahun	105	13.65
		Di bawah 17 Tahun	0	0
2	PENDIDIKAN	Megister S2	14	1.82
		Sarjana S1	143	18.60
		Diploma DIII/ DIV/ Setingkat	58	7.54
		SMA/ Setingkat	519	67.49
		SMP/ Setingkat	28	3.64
		Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	7	0.91
		Tidak Pernah Sekolah	0	0
3	PEKERJAAN			
		Polri	14	1.82
		Swasta	250	32.51
		Wiraswasta	291	37.84

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Tenaga Honorer	47	6.11
		Petugas Ketertiban Umum	7	0.91
		Pekerjaan lainnya	14	1.82
		Mengurus Rumah Tangga	132	17.17
		Pelajar/Mahasiswa	14	1.82
4	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	109	100%
		Ketertiban Umum	111	100%
		PKK	109	100%
		Posyandu	112	100%
		PPSU	110	100%
		RPTRA	109	100%
		RT, RW, LMK dan FKDM	109	100%

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

1. Jenis Kelamin Laki-laki
2. Usia 36-45 tahun
3. Pendidikan SMA/Setingkat
4. Pekerjaan Swasta
5. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

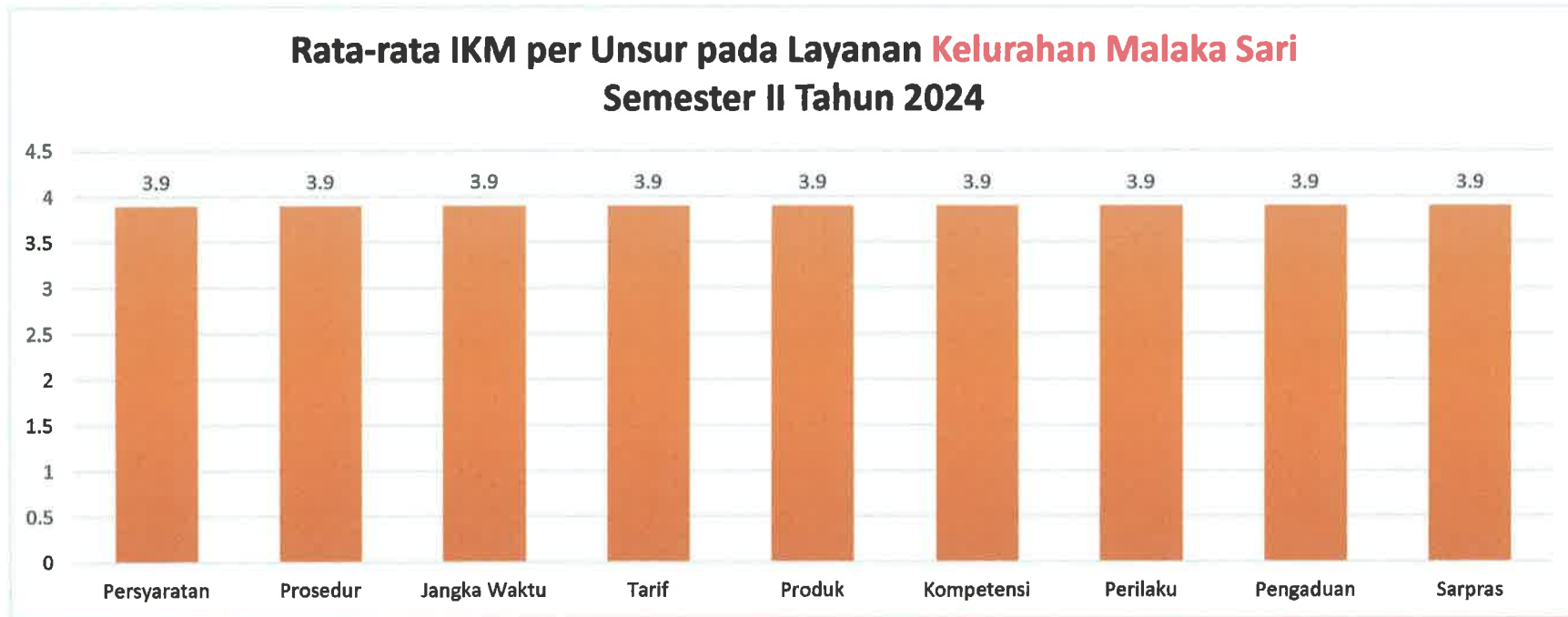
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan
	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	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
Ketertiban Umum	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99.77
PKK	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
Posyandu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
PPSU	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99.77
RPTRA	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99.75
RT/RW, LMK dan FKDM	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,98	3,98	3,98	99.69
<b>Rata-rata IKM per unsur</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>99,86</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 IKM Layanan</b>	<b>99,86 (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. Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.98. Selanjutnya Penanganan Pengaduan pun mendapatkan nilai 3,98 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana Prasana Pendukung pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta Waktu mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9.

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 ramah dalam melayani.
2. Fasilitas seperti komputer, ATK, dan peralatan lainnya perlu ditambah.
3. Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti.

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

1. Petugas kurang ramah dalam melayani dikarenakan bahwa pengurus RT/RW/LMK dapat dikatakan melayani masyarakat selama 24 jam, sehingga dapat terjadi beberapa pelayanan yang dirasa masyarakat sebagai pelanggan kurang rumah.
2. Penanganan Saran dan Aduan terjadi diakibatkan kurangnya personil sehingga membuat adanya antrian dalam menindaklanjuti aduan.
3. Sarana Pendukung Pelayanan dengan analisa penyebab minimnya anggaran yang dialokasikan untuk memenuhi sarana penduku pelayanan seperti komputer yang mana saat ini pelayanan di Kelurahan sudah diarahkan dengan pelayanan secara daring.



#### 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.

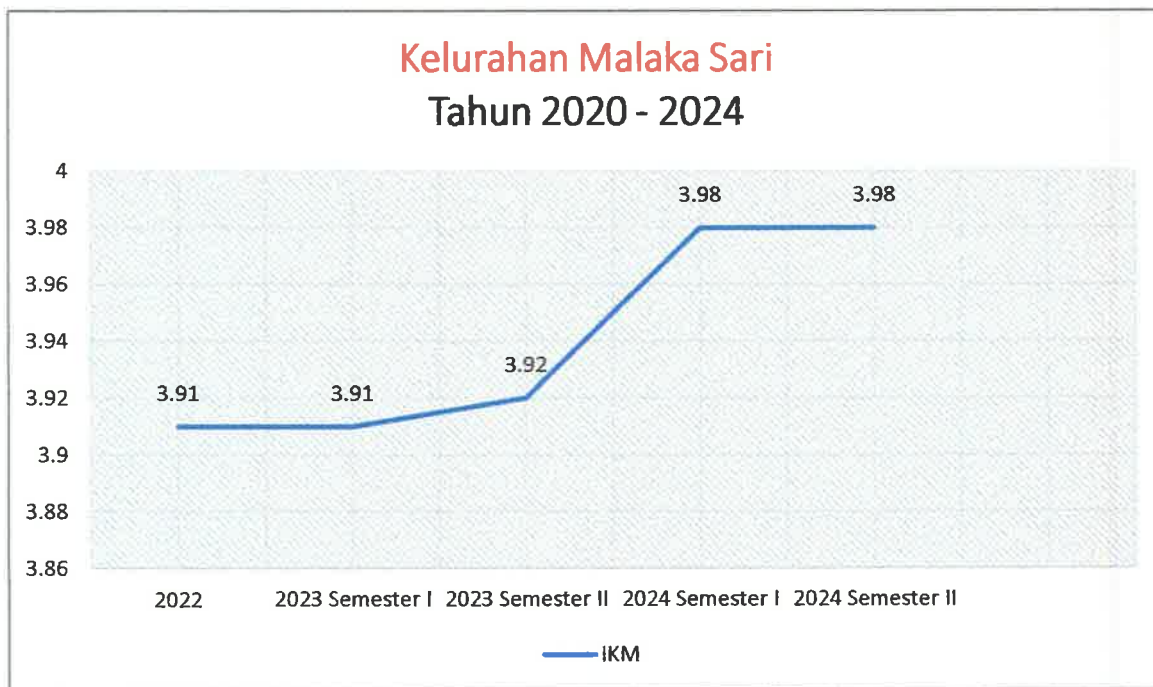
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan UKPD terkait dan pengguna layanan pada tanggal 10 September 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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:

(Data pada kolom **Prioritas Unsur Perbaikan** dan **Rencana Tindak lanjut** diinput pada tautan: <https://bit.ly/analisisunsurSKMsemesterdua2024JT>

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	2024			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku petugas pelayanan	1. Pembinaan Petugas Pelayanan			√	Lurah
2	Penanganan Saran dan Aduan	1. Rapat Koordinasi Pelayanan			√	Lurah
3	Sarana Pendukung Layanan	1. Peningkatan Kemampuan petugas pelayanan			√	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 Malaka Sari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester II 2024 pada Kelurahan Malaka Sari.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II Tahun 2024 mulai 12 s.d 30 Agustus 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Malaka Sari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99,86. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Malaka Sari menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester II Tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Petugas Pelayanan, Penanganan Aduan dan Saran, Sarana Pendukung.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3.99 dari unsur layanan, dan Biaya serta Waktu Penyelesaian Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,99.

Jakarta, 13 September 2024

**Lurah Kelurahan Malaka Sari**




**Eric Dasya Refanda**

**NIP. 198709132007011001**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :  
[https://bit.ly/SKMWilayah\\_Semester2\\_2024](https://bit.ly/SKMWilayah_Semester2_2024)

 Membuat Survei yang Mudah dan Cepat

57%

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 Administrasi Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Tentukan kepuasan pelayanan
2. Mengidentifikasi keluhan masyarakat
3. Mengetahui 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 penetapan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Ketegasan:

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

☐ Keterlibatan Umum

☐ RPTRA

☐ Jumanik

☐ Posyandu

☐ PKK

☐ RT/RW, LMK dan FKDM

## Profil Responden

\*Nama Responden

\*Nomor HP Responden

● Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: 08XX

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: pengisian kata harus spesifik

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

Sebelumnya

Berikutnya

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

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

\*F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

① 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

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

**\*F4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan**

**❶** Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

**\*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan**

**❶** Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

**\*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya**

**❶** 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

① 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

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

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

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

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



### 3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024

No	UKPD*	Link Hasil Tindak Lanjut <u>SKM Semester I Tahun 2024</u>
1	Kelurahan Kecamatan Duren Sawit	<a href="https://bit.ly/SKM2024DurenSawit">https://bit.ly/SKM2024DurenSawit</a>