



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
**KELURAHAN PONDOK KELAPA**  
Jl. H. Dogon I/32 Telp. 021-8645513 Email kel\_pondokkelapa@jakarta.go.id  
JAKARTA

Kode Pos : 13450

Nomor : 386 / OT.06  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan  
SKM Semester I Tahun  
2025 Kelurahan Pondok  
Kelapa

20 Mei 2025

Kepada  
Yth. Camat Kecamatan Duren Sawit  
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 2025 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 9 April s.d 7 Mei 2025 di Kelurahan Pondok Kelapa, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 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 Pondok Kelapa Semester I Tahun 2025 adalah 98,27 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 Pondok Kelapa Semester I Tahun 2025, terlampir.

Demikian ...

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



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 2025**



**KELURAHAN PONDOK KELAPA**

**KECAMATAN DUREN SAWIT**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**TAHUN 2025**

## 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 .....                                               | 4         |
| <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>  |
| 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. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan .....              | 17        |
| 2. Kuesioner .....                                                        | 18        |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....  | 24        |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024 .....           | 25        |

# **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 Pondok Kelapa 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 Duren Sawit Nomor e-0099 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
13. Keputusan Lurah Kelurahan Pondok Kelapa Nomor 195 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi 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 Pondok Kelapa

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 Pondok Kelapa dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pondok Kelapa adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi, dst.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pondok Kelapa 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 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 Pondok Kelapa 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**

| <b>No</b> | <b>Kegiatan</b>                                            | <b>SKPD</b>   | <b>Waktu Pelaksanaan</b>                                                                                         | <b>Jumlah Hari Kerja</b> |
|-----------|------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 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<br>- Kelurahan :<br>19 – 26 Mei;<br>- Kecamatan :<br>26 Mei – 31 Mei<br>- Kota :<br>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<br>- Kelurahan :<br>9 – 17 Juli;<br>- Kecamatan :<br>17 – 25 Juli<br>- Kota :<br>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 Pondok Kelapa berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa 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 758 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                     | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                          | 274    | 37,15 %    |
|    |               | PEREMPUAN                     | 484    | 63,85 %    |
| 2  | USIA          | Di atas 65 Tahun              | 14     | 1,85 %     |
|    |               | 56 – 65 Tahun                 | 35     | 4,62%      |
|    |               | 46 – 55 Tahun                 | 111    | 14,64 %    |
|    |               | 36 – 45 Tahun                 | 191    | 25,20 %    |
|    |               | 26 – 35 Tahun                 | 235    | 31,00 %    |
|    |               | 17 – 25 Tahun                 | 165    | 21,77 %    |
|    |               | Di bawah 17 Tahun             | 7      | 0,92 %     |
|    |               |                               |        |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | Sarjana S2                    | 7      | 0,92 %     |
|    |               | Sarjana S1                    | 97     | 12,80 %    |
|    |               | Diploma DIII/ DIV/ Setingkat  | 42     | 5,54 %     |
|    |               | SMA/ Setingkat                | 514    | 67,81 %    |
|    |               | SMP/ Setingkat                | 63     | 8,31 %     |
|    |               | Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat | 35     | 4,62 %     |
|    |               |                               |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | Buruh Harian / Freelance      | 24     | 3,17 %     |
|    |               | Ibu Rumah Tangga              | 341    | 44,99 %    |
|    |               | Lainnya                       | 21     | 2,77 %     |
|    |               | Pegawai Swasta                | 186    | 24,54 %    |
|    |               | Pelajar / Mahasiswa           | 70     | 9,23 %     |

| No | KARAKTERISTIK     | INDIKATOR                                                                           | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
|    |                   | Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll) | 23     | 3,03 %     |
|    |                   | Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)                                 | 7      | 0,92 %     |
|    |                   | Tidak Bekerja                                                                       | 8      | 1,06 %     |
|    |                   | Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)                                   | 78     | 10,29 %    |
|    |                   |                                                                                     |        |            |
| 4  | RESPONDEN LAYANAN | Jumantik                                                                            | 107    | 14,12 %    |
|    |                   | Ketertiban Umum                                                                     | 107    | 14,12 %    |
|    |                   | PKK                                                                                 | 106    | 13,98 %    |
|    |                   | Posyandu                                                                            | 109    | 14,38 %    |
|    |                   | PPSU                                                                                | 115    | 15,17 %    |
|    |                   | RPTRA                                                                               | 107    | 14,12 %    |
|    |                   | RT, RW, LMK dan FKDM                                                                | 107    | 14,12 %    |
|    |                   |                                                                                     |        |            |

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

1. Jenis Kelamin Perempuan
2. Pendidikan SMA/ Setingkat
3. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
4. 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 :

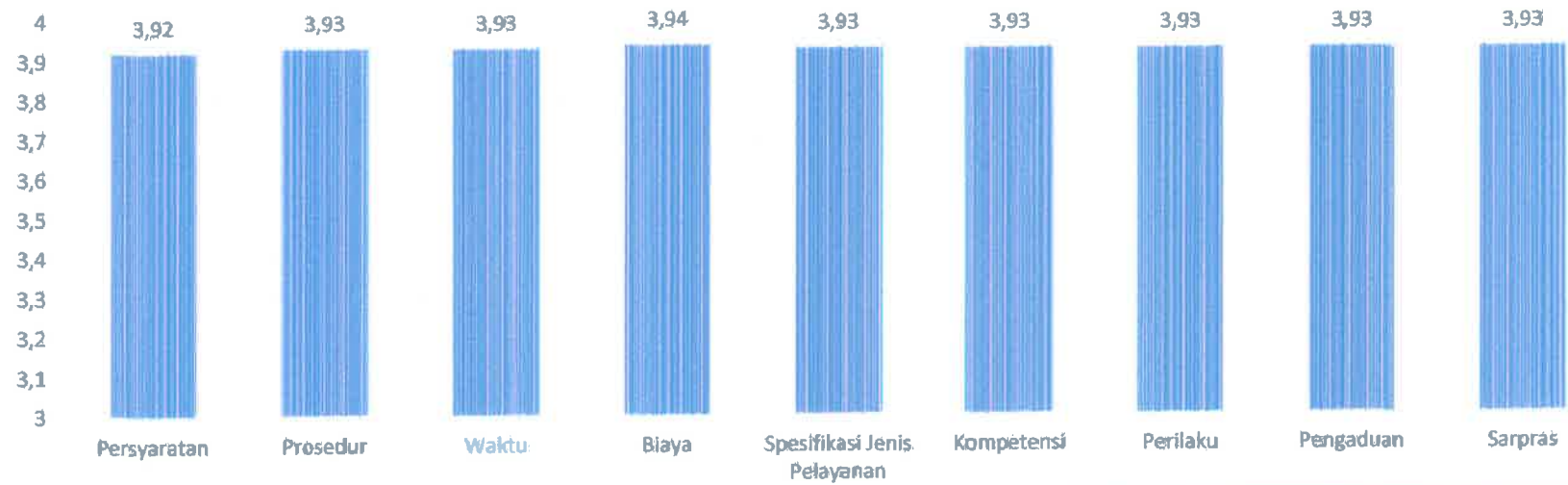
Detail Nilai SKM Per Unsur

| 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                | 3,93                             | 3,93                             | 3,93       | 3,93       | 3,90                             | 3,93                      | 3,91                            | 3,93                            | 3,92                            | 97,98       |
| Ketertiban Umum         | 3,94                             | 3,95                             | 3,94       | 3,95       | 3,95                             | 3,95                      | 3,96                            | 3,95                            | 3,95                            | 98,81       |
| PKK                     | 3,92                             | 3,92                             | 3,92       | 3,92       | 3,92                             | 3,93                      | 3,92                            | 3,92                            | 3,92                            | 98,01       |
| Posyandu                | 3,94                             | 3,95                             | 3,94       | 3,96       | 3,96                             | 3,95                      | 3,95                            | 3,95                            | 3,94                            | 98,80       |
| PPSU                    | 3,90                             | 3,93                             | 3,94       | 3,94       | 3,92                             | 3,94                      | 3,93                            | 3,93                            | 3,90                            | 98,16       |
| RPTRA                   | 3,92                             | 3,92                             | 3,92       | 3,93       | 3,93                             | 3,92                      | 3,94                            | 3,93                            | 3,95                            | 98,21       |
| RT/RW, LMK dan FKDM     | 3,92                             | 3,91                             | 3,93       | 3,93       | 3,92                             | 3,91                      | 3,92                            | 3,92                            | 3,93                            | 97,92       |
| Rata-rata IKM per Unsur | 3,92                             | 3,93                             | 3,93       | 3,93       | 3,92                             | 3,93                      | 3,93                            | 3,93                            | 3,93                            | 98,27       |
| Mutu Layanan            | A                                | A                                | A          | A          | A                                | A                         | A                               | A                               | A                               |             |
| Rata-rata IKM Layanan   | 98,27 (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 Pondok Kelapa 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. Dari tujuh (7) Jenis Pelayanan yang disurvei, Pelayanan terendah adalah RT/RW, LMK dan FKDM dengan IKM layanan sebesar 97,92
2. Tiga (3) Unsur layanan terendah dari Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM adalah unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur (3,91), Kompetensi Pelaksana (3,91) dan unsur Perilaku Petugas Pelayanan (3,62)
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi dari Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM yaitu Waktu, Biaya dan Sarana Pendukung Layanan dengan nilai sebesar 3,93.

Dari hasil analisis data diatas, diadakan forum diskusi untuk membahas rencana tindak lanjut terhadap ketiga (3) unsur layanan terendah dalam pelayanan Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM. Berdasarkan hasil diskusi tersebut diperoleh beberapa permasalahan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM belum berjalan secara optimal sehingga pelayanan menjadi tidak efisien dan berkualitas.
2. Kompetensi pelaksana masih rendah yang berdampak pada mutu pelayanan.
3. Perilaku petugas pelayanan masih kurang baik (belum bisa memberikan kenyamanan) dalam memberikan pelayanan

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

1. Sistem, Mekanisme, Prosedur tidak optimal disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan
2. Kompetensi Pelaksana rendah disebabkan kurangnya pengetahuan, keterampilan dan kemampuan teknis petugas pelayanan.

3. Perilaku petugas dalam melayani kurang baik disebabkan karena semangat dan motivasi kerja masih rendah sehingga belum memadai untuk profesionalisme.

#### 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.

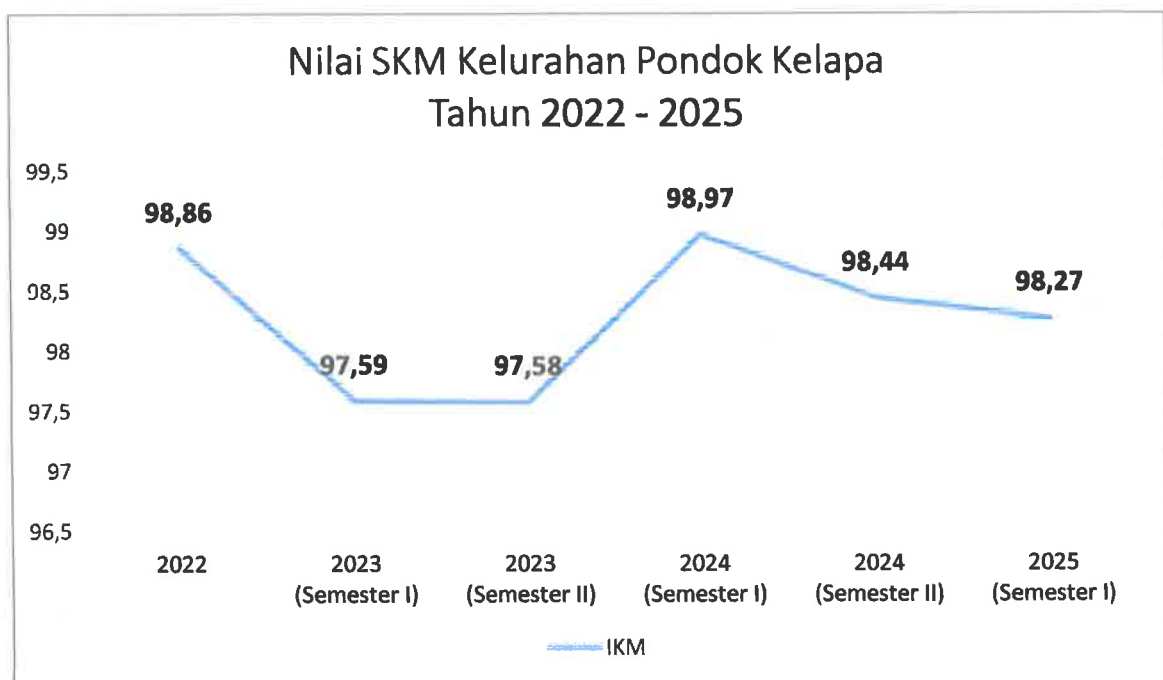
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan UKPD terkait dan pengguna layanan pada Minggu ke III s.d Minggu ke IV Bulan Juni 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 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  | Sistem, Mekanisme, Prosedur | 1. Melakukan koordinasi dengan RT/RW, LMK dan FKDM                | √     |        |       | Lurah            |
|    |                             | 2. Melaksanakan Sosialisasi Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan | √     |        |       | Lurah            |
| 2  | Kompetensi Pelaksana        | Melakukan Bimtek / Sosialisasi                                    | √     |        |       | Lurah            |

|   |                            |                                            |   |  |  |       |
|---|----------------------------|--------------------------------------------|---|--|--|-------|
| 3 | Perilaku Petugas Pelayanan | 1. Melakukan pembinaan RT/RW, LMK dan FKDM | √ |  |  | Lurah |
|   |                            | 2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi       | √ |  |  | 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 Pondok Kelapa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I 2025 pada Kelurahan Pondok Kelapa

## **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:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kelapa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sudah Baik dengan nilai SKM 98,27. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Pondok Kelapa menunjukkan Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 s.d Semester I 2025.
2. Dari tujuh (7) Jenis Pelayanan yang disurvei, Pelayanan terendah adalah RT/RW, LMK dan FKDM dan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, Prosedur, dan Kompetensi Pelaksana serta Perilaku Petugas Pelayanan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi dari Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM yaitu Waktu, Biaya dan Sarana Pendukung Layanan dengan nilai sebesar 3,93.

Jakarta, 20 Mei 2025

Lurah Kelurahan Pondok Kelapa



Rasikin, S.IP, M. Si  
NIP. 196904101996031004

## LAMPIRAN

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

| No | UKPD*                               | Link Laporan Pelaksanaan SKM                                                                            |
|----|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025durensawit">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025durensawit</a> |

## 2. Kuesioner

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

Memuat survey yang belum selesai



### 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. Identifikasi 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 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

Harp periksa format jawaban anda

\*Jenis Kelamin

|                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Perempuan | <input type="radio"/> Laki-laki |
|---------------------------------|---------------------------------|

\*Usia Responden

\* Pendidikan Terakhir Responden

1 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

1 Pilih salah satu dari jawaban berikut

2 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

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

📌 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

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

\*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

\*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

① 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

❶ 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

❶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

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

❶ 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 I Tahun 2024

| No | UKPD*                 | Link Laporan Pelaksanaan SKM                                                                          |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kecamatan Duren Sawit | <a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024durensawit">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024durensawit</a> |



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
**KELURAHAN PONDOK KELAPA**

Jl. H. Dogon I/32 Telp. 021-8645513 Email [kel\\_pondokkelapa@jakarta.go.id](mailto:kel_pondokkelapa@jakarta.go.id)

JAKARTA

Kode Pos : 13450

Nomor : 572 / PU.04.00  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan  
SKM Semester 2 Tahun  
2025 Kelurahan Pondok  
Kelapa

2 September 2025

Kepada  
Yth. Camat Kecamatan Duren Sawit  
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 2 Tahun 2025 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 4 s.d 20 Agustus 2025 di Kelurahan Pondok Kelapa, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 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 Pondok Kelapa Semester 2 Tahun 2025 adalah 99,49 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 Pondok Kelapa Semester 2 Tahun 2025, terlampir.

Demikian ...

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



Lurah, Kelurahan Pondok Kelapa

Rasikin, S.IP, M.Si

NIP. 196904101996031004

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 2 TAHUN 2025**



**KELURAHAN PONDOK KELAPA**

**KECAMATAN DUREN SAWIT**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**TAHUN 2025**



## 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.....                                               | 4         |
| <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>8</b>  |
| 3. 1. Jumlah Responden SKM .....                                           | 8         |
| 3. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 10        |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>                                      | <b>12</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....      | 12        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut.....                                             | 13        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....                                                    | 13        |
| <b>BAB V KESIMPULAN.....</b>                                               | <b>15</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                      | <b>16</b> |
| 1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan .....               | 16        |
| 1. Kuesioner.....                                                          | 17        |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....   | 23        |
| 3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024 .....             | 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 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 Pondok Kelapa 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 Duren Sawit Nomor e-0099 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
13. Keputusan Lurah Kelurahan Pondok Kelapa Nomor 195 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi 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 Pondok Kelapa.

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 Pondok Kelapa dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pondok Kelapa adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dst.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pondok Kelapa Tahun 2025 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Timur Serta Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) 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 Pondok Kelapa 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 2 Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 12 s.d 30 Agustus 2025. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel Pelaksanaan SKM Semester 2**

| No | Kegiatan                                                | SKPD       | Waktu Pelaksanaan        | Jumlah Hari Kerja |
|----|---------------------------------------------------------|------------|--------------------------|-------------------|
| 1  | Rapat persiapan Wilayah                                 | Biro ORB   | 29 Juli                  | 1                 |
| 2  | Pelaksanaan SKM                                         | Kota       | 12 – 30 Agustus          | 13                |
| 3  | Pengolahan data dan hasil                               | Diskominfo | 2 – 11 September         | 7                 |
| 4  | Membuat dan Mengirimkan laporan SKM dan RTL Semester II | Kelurahan  | 12 – 19 September;       | 6                 |
|    |                                                         | Kecamatan  | 19 – 24 September        | 4                 |
|    |                                                         | Kota       | 24 September – 1 Oktober | 6                 |
| 5  | Pelaksanaan Tindaklanjuti RTL SKM                       | Kelurahan  | 11 – 31 Oktober          | 15                |
| 6  | Membuat dan Mengirimkan laporan hasil tindak lanjut SKM | Kelurahan  | 1 – 5 November           | 3                 |
|    |                                                         | Kecamatan  | 5 – 7 November           | 3                 |
|    |                                                         | Kota       | 7 – 11 November          | 3                 |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Pondok Kelapa berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa 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 Jumbantik;
- 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 715 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                           | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                                                                                | 235    | 32,87 %    |
|    |               | PEREMPUAN                                                                           | 480    | 67,13 %    |
|    |               |                                                                                     |        |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | Sekolah Dasar (SD) / Setingkat                                                      | 22     | 3,08 %     |
|    |               | SMP / Setingkat                                                                     | 91     | 12,73 %    |
|    |               | SMA / Setingkat                                                                     | 449    | 62,80 %    |
|    |               | Diploma D3 / D4 / Setingkat                                                         | 21     | 2,94 %     |
|    |               | Sarjana S1                                                                          | 125    | 17,48 %    |
|    |               | Magister S2                                                                         | 7      | 0,98 %     |
|    |               |                                                                                     |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | Buruh Harian / Freelance                                                            | 14     | 1,96 %     |
|    |               | Ibu Rumah Tangga                                                                    | 320    | 44,76 %    |
|    |               | Lainnya                                                                             | 14     | 1,96 %     |
|    |               | Pegawai Swasta                                                                      | 153    | 21,40 %    |
|    |               | Pelajar / Mahasiswa                                                                 | 112    | 15,66 %    |
|    |               | Pensiunan                                                                           | 1      | 0,14 %     |
|    |               | Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll) | 30     | 4,20 %     |
|    |               | Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)                                 | 28     | 3,92 %     |
|    |               | Tidak Bekerja                                                                       | 14     | 1,96 %     |
|    |               | Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)                                   | 29     | 4,06 %     |
|    |               |                                                                                     |        |            |

| No | KARAKTERISTIK     | INDIKATOR            | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------|----------------------|--------|------------|
| 4  | RESPONDEN LAYANAN | Jumantik             | 100    | 13,99 %    |
|    |                   | Ketertiban Umum      | 100    | 13,99 %    |
|    |                   | PKK                  | 102    | 14,27 %    |
|    |                   | Posyandu             | 102    | 14,27 %    |
|    |                   | PPSU                 | 108    | 15,10 %    |
|    |                   | RPTRA                | 102    | 14,27 %    |
|    |                   | RT, RW, LMK dan FKDM | 101    | 14,13 %    |
|    |                   |                      |        |            |

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

1. Jenis Kelamin Perempuan
2. Pendidikan SMA / Setingkat
3. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
4. 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 :

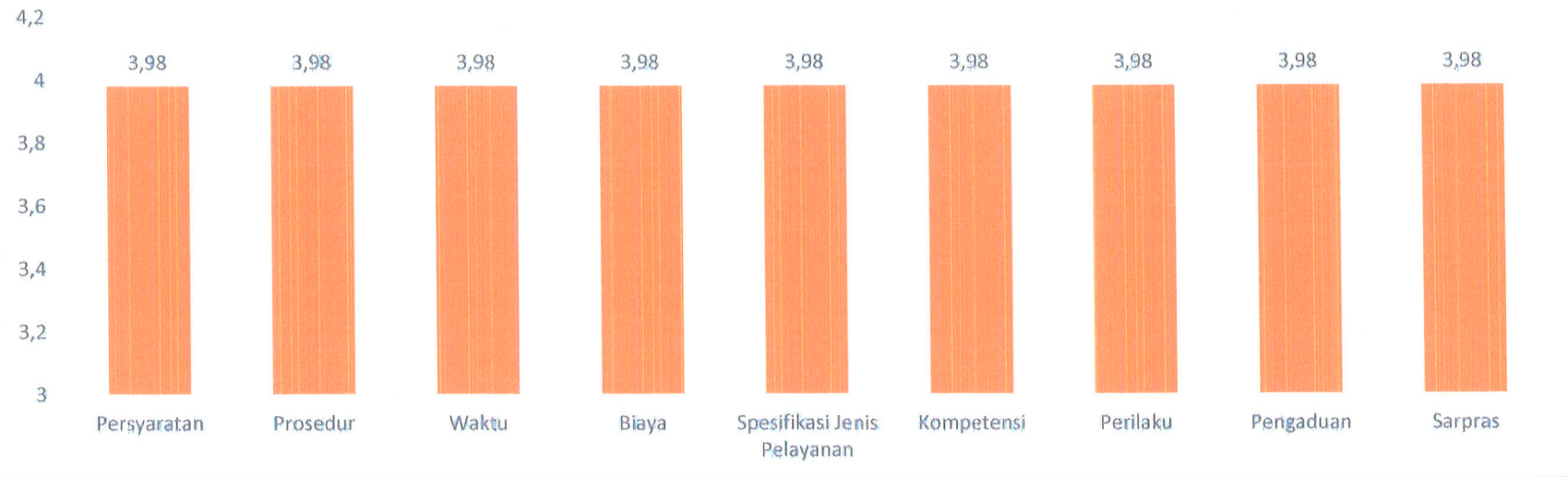
Detail Nilai SKM Per Unsur

| 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                | 3,99                             | 3,98                             | 3,98       | 3,98       | 3,97                             | 3,98                      | 3,98                            | 3,97                            | 3,98                            | 99,47       |
| Ketertiban Umum         | 3,98                             | 3,97                             | 3,97       | 3,97       | 3,97                             | 3,98                      | 3,97                            | 3,98                            | 3,98                            | 99,36       |
| PKK                     | 3,98                             | 3,98                             | 3,97       | 3,98       | 3,97                             | 3,96                      | 3,98                            | 3,96                            | 3,95                            | 99,26       |
| Posyandu                | 4,00                             | 3,99                             | 4,00       | 4,00       | 3,99                             | 3,99                      | 3,99                            | 3,99                            | 4,00                            | 99,86       |
| PPSU                    | 3,98                             | 4,00                             | 3,99       | 3,98       | 4,00                             | 3,99                      | 3,97                            | 3,99                            | 3,98                            | 99,67       |
| RPTRA                   | 3,98                             | 3,97                             | 3,96       | 3,98       | 3,97                             | 3,98                      | 3,98                            | 3,98                            | 3,97                            | 99,37       |
| RT/RW, LMK dan FKDM     | 3,97                             | 3,99                             | 3,99       | 3,98       | 3,96                             | 3,98                      | 3,98                            | 3,98                            | 3,97                            | 99,42       |
| Rata-rata IKM per Unsur | 3,98                             | 3,98                             | 3,98       | 3,98       | 3,98                             | 3,98                      | 3,98                            | 3,98                            | 3,98                            | 99,49       |
| Mutu Layanan            | A                                | A                                | A          | A          | A                                | A                         | A                               | A                               | A                               |             |
| Rata-rata IKM Layanan   | 99,49 (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 Pondok Kelapa Semester 2 Tahun 2025



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Semua Unsur Pelayanan mendapatkan Nilai yang sama yaitu 3,98
2. Dari 7 Jenis Pelayanan, Pelayanan yang terendah adalah PKK dengan nilai 99,26.

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

1. Fasilitas Pelayanan perlu ditambahkan dan ditingkatkan
2. Pengetahuan pelaksana pelayanan perlu ditingkatkan
3. Laporan / keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti.

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

##### **1. Sarana Pendukung Pelayanan**

Sarana Pendukung layanan belum optimal sehingga perlu ditambah, selain itu sarana pendukung yang sudah rusak harus diperbaiki (melalui pemeliharaan)

##### **2. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana harus ditingkatkan melalui pengembangan kompetensi seperti melaksanakan Pelatihan, Bimbingan teknis kepada pelaksana layanan

##### **3. Penanganan Sarana dan Aduan**

Penanganan Sarana dan aduan belum dilakukan secara tepat dan cepat sehingga perlu di lakukan kegiatan monitoring untuk mengetahui cara penanganan sarana dan aduan serta melakukan evaluasi terhadap saran dan aduan yang sudah dilaksanakan



## 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 11-31 Oktober 2025 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  | Sarana Pendukung Pelayanan  | Melakukan Perbaikan / Pemeliharaan dan Penambahan sarana Pendukung    |       |        | √     | Lurah            |
| 2  | Kompetensi Pelaksanaan      | Mengadakan Pelatihan / Bimtek Peningkatan Kompetensi                  |       |        | √     | Lurah            |
| 3  | Penanganan Sarana dan Aduan | Melaksanakan Pengawasan/ Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan |       |        | √     | 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 Pondok Kelapa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester 2 2025 pada Kelurahan Pondok Kelapa

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester 2 Tahun 2025 mulai 12 s.d 30 Agustus 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kelapa , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99,49. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Pondok Kelapa menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 s.d Semester 2 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur dan Biaya mendapatkan nilai tertinggi sebesar dari unsur layanan lainnya, yaitu memperoleh nilai sebesar 3,98.

Jakarta, 2 September 2025  
Lurah Kelurahan Pondok Kelapa



Rasikin, S.IP, M. Si  
NIP. 196904101996031004



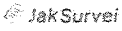
## LAMPIRAN

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

| No | UKPD*                               | Link Laporan Pelaksanaan SKM                                                                          |
|----|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit | <a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Durensawit">https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Durensawit</a> |

## 1. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :  
<https://bit.ly/SKMWilayahSemester2Tahun2025>



Survei Kepuasan Masyarakat yang Berdampak



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

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu indikator pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemerintahan dan Administrasi Negara dan Pemerintahan, Republik Indonesia, No. 14 Tahun 2017 tentang Penerapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Publik.

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukur tingkat pelayanan masyarakat
2. Mendapatkan masukan masyarakat
3. Mengetahui keluhan dan permasalahan yang dihadapi pengguna layanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dan meningkatkan pelayanan
5. Data pendukung data kepuasan pelayanan dan keberlangsungan pelayanan publik
6. Umpan balik dalam meningkatkan kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Keterangan:

Jawaban dan tanggapan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Publik DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi Anda akan diproses secara anonim dan tidak digunakan sebagai data statistik.

### DEMOGRAFI RESPONDEN

\* Kota

☐ Pilih salah satu dari jawaban berikut

▼

\* Kecamatan

☐ Pilih salah satu dari jawaban berikut

▼

\* Kelurahan

☐ Pilih salah satu dari jawaban berikut

▼

\*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

|                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Perempuan | <input type="radio"/> Laki-laki |
|---------------------------------|---------------------------------|

\*Usia Responden

\* Pendidikan Terakhir Responden

➊ 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

➊ Pilih salah satu dari jawaban berikut

➋ 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 keertiban umum
- Ketua/Perangkat 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

🕒 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

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





### 3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2025

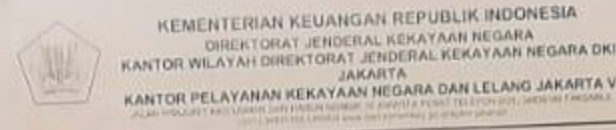
| No | UKPD*                 | Link Laporan Pelaksanaan SKM                                                                          |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kecamatan Duren Sawit | <a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Durensawit">https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Durensawit</a> |



HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
KELURAHAN PONDOK KELAPA  
TAHUN 2025

SEMESTER I : 98,27 (KATEGORI A, SANGAT MEMUASKAN)  
SEMESTER II : 99,49 (KATEGORI A, SANGAT MEMUASKAN)

Pondok Kelapa "AKUR"



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA  
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA DKI  
JAKARTA  
KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG JAKARTA V  
JALAN HOSRAT KIRI LURAH DARI HOSRAT KIRI NO. 12 KAL. PONDOK KELAPA KEC. DUREN SAWIT, JAKARTA TIMUR 12106

SURAT TUGAS  
NOMOR ST-141/99/0705/2025

Dalam rangka melaksanakan tugas, berdasarkan Nota Dinas Nomor ND-1245/KNL.070503/2025 tanggal 14 September 2025, kami menugasi:

- Nama: WULANDARI  
Pangkat / Golongan: Penata (III/c)  
Jabatan: Pelaksana  
Tanggal Penugasan: 16 September 2025 s.d. 16 September 2025
- Nama: ALIF ARSYAD MASYURI  
Pangkat / Golongan: Penata (III/c)  
Jabatan: Pelaksana  
Tanggal Penugasan: 16 September 2025 s.d. 16 September 2025
- Nama: ANDIKA RAMADANI ABABIL  
Pangkat / Golongan: Pengatur Tk. 1 (IVd)  
Jabatan: Pelaksana  
Tanggal Penugasan: 16 September 2025 s.d. 16 September 2025

Untuk melaksanakan perjalanan dinas dalam rangka melakukan Penyampaian Surat Paksa dan Penjualan Lelang terhadap Debitur PT Goesar Tiga Putra di Jl. Janur 2 Blok CH-3 No. 12 Kal. Pondok Kelapa, Kec. Duren Sawit, Jakarta Timur.

Segala biaya yang timbul sebagai akibat dilaksanakannya surat tugas ini dibebankan pada DIPA (POK KPNL JAKARTA V Tahun Anggaran 2025).

Surat Tugas ini disusun untuk dilaksanakan dan setelah selesai dilaksanakan, pelaksana segera menyampaikan laporan kepada instansi terkait, kami mohon bantuan demi kelancaran pelaksanaan tugas tersebut.

Jakarta, 15 September 2025  
Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta V



Penata

SALINAN  
DEM Keadilan  
BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA  
SURAT PAKSA  
NOMOR SP-99/PUPHC.16.002/2024  
PAMITIA URUSAN PIUTANG NEGARA CABANG JAWA TIMUR

- Menimbang :
- bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bojonegara dengan surat Nomor S-270/KPBC-1106/2022 tanggal 02 Desember 2022 telah menyerahkan pengurusan piutang negara atas nama PT. Goesar Tiga Putra kepada Panitia Urusan Piutang Negara Cabang Jawa Timur;
  - bahwa telah terbit Surat Penetapan Pengurusan Piutang Negara nomor SP2H-61/PUPHC.16.05/2022 tanggal 30 Desember 2022, namun Penanggung Utang tidak memenuhi pemanggis sehingga Penyaliran Bersama tidak dapat dibuat;
  - bahwa PT. Goesar Tiga Putra (Penanggung Jawab Christman Desanto Halomoan Sitanggang (Direktur Utama) dan Lina Patricia Rumata Rengas (Komisaris Utama)) masih mempunyai utang kepada negara yang belum diselesaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan rincian:
    - Hak Penyerah Piutang sebesar Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah); dan
    - Biaya Administrasi Pengurusan Piutang Negara 10% dari hak Penyerah Piutang sebesar Rp20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah) apabila dilakukan pembayaran setelah tanggal 30 Juni 2023.
  - bahwa demi pengamanan keuangan Negara, perlu segera dilakukan tindakan penagihan sekaligus dengan Surat Paksa terhadap PT. Goesar Tiga Putra;

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 49 Tahun 1990 tentang Panitia Urusan Piutang Negara (Lembaran Negara Nomor 156 Tahun 1990 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2104);
  - Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pengurusan Piutang Negara oleh Panitia Urusan Piutang Negara (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 171 Tambahan Lembaran Negara Nomor 6814);
  - Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2008 Panitia Urusan Piutang Negara;
  - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 240/PMK.06/2016 tentang Pengurusan Piutang Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2162);
  - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 102/PMK.06/2017 tanggal 18 Juli 2017 tentang Keuangan dan Tata Kerja Panitia Urusan Piutang Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 993);
  - Keputusan Menteri Keuangan Nomor 27/KM.8/2024 tanggal 20 Februari 2024 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Ketua/Anggota Panitia Urusan Piutang Negara Cabang

MEMUTUSKAN:

- Memerintahkan :
- PT. Goesar Tiga Putra (Penanggung Jawab Christman Desanto Halomoan Sitanggang (Direktur Utama) dan Lina Patricia Rumata Rengas (Komisaris Utama)) untuk segera membayar utangnya kepada Negara c.q. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bojonegara sejumlah Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) dan Biaya Administrasi Pengurusan Piutang Negara 10% dari hak Penyerah Piutang sesuai peraturan perundang-undangan dalam waktu 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam setelah pemberitahuan Surat Paksa.

- Salinan Surat Paksa ini disampaikan kepada:
- PT. Goesar Tiga Putra (Penanggung Jawab Christman Desanto Halomoan Sitanggang (Direktur Utama) dan Lina Patricia Rumata Rengas (Komisaris Utama))  
Jl. Janur 2 Blok CH-3 No.12 Kal. Pondok Kelapa Kec. Duren Sawit Jakarta Timur, Taman Tytlan Indah Blok 53/12B, Desa Kali Baru Kecamatan Bekasi Barat, Kabupaten Bekasi Propinsi Jawa Barat
  - Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bojonegara
  - Kepala KPNL Madun
  - Kepala Seksi Piutang Negara
  - Kepala Seksi Hukum dan Informasi

Dikeluarkan di Surabaya  
pada tanggal 26 Februari 2024  
Ketua Panitia,

nd

Dudung Rudi Hendratna  
NIP. 19700622 199103 1 002

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala KPNL Madun

Ferry Purwanto  
NIP. 197204101994031004

Salinan Surat Paksa ini disampaikan kepada:

- PT. Goesar Tiga Putra (Penanggung Jawab Christman Desanto Halomoan Sitanggang (Direktur Utama) dan Lina Patricia Rumata Rengas (Komisaris Utama))  
Jl. Janur 2 Blok CH-3 No.12 Kal. Pondok Kelapa Kec. Duren Sawit Jakarta Timur, Taman Tytlan Indah Blok 53/12B, Desa Kali Baru Kecamatan Bekasi Barat, Kabupaten Bekasi Propinsi Jawa Barat
- Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bojonegara
- Kepala KPNL Madun
- Kepala Seksi Piutang Negara
- Kepala Seksi Hukum dan Informasi



KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
PROVINSI DKI JAKARTA

Jalan Dr. Sumarno Palagebang Telepon: (021) 4801927 email: kpa@kpa.go.id

PENGUMUMAN DATA FISIK DAN DATA YURIDIS

Nomor : 247 /Peng-09.04/11/2025  
Tanggal : 11-1-2025

- Untuk memenuhi ketentuan dalam pasal 26 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah jo Peraturan Pemerintah Tanggal 02-02-2021 Nomor 18 Tahun 2021 Pasal 88, dengan ini diumumkan hasil pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis atas bidang tanah tersebut di bawah ini / bidang-bidang yang letak, luas dan Data Yuridis atau dimaknai seperti data terlampir (Sparatim)

BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
Jl. Dr. Sumarno Palagebang, Jakarta Timur. Telp. 4801138

PENGUMUMAN DATA FISIK DAN DATA YURIDIS

Nomor : 164 /Peng-09.04/2/2024  
Tanggal : 11-1-2024