

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN MAKASAR

KELURAHAN HALIM PERDANAKUSUMA

Jl. Squadron No. 1A Telp/Fax. (021) 8093744
JAKARTA

Kode Pos : 13610

Nomor	:	620 / OT.06	29 Agustus 2025
Sifat	:	Penting	
Lampiran	:	1 (satu) berkas	Kepada
Hal	:	Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2025 Kelurahan Halim Perdanakusuma	Yth. Camat Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur di Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 4 s.d 20 Agustus 2025 di Kelurahan Halim Perdanakusuma, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 6 (enam) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Ketertiban Umum (Tibum), Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), dan Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Halim Perdanakusuma Semester 2 Tahun 2025 adalah 99,81 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 Halim Perdanakusuma Semester 2 Tahun 2025, terlampir.

Demikian ...

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Lurah Kelurahan Halim Perdanakusuma,

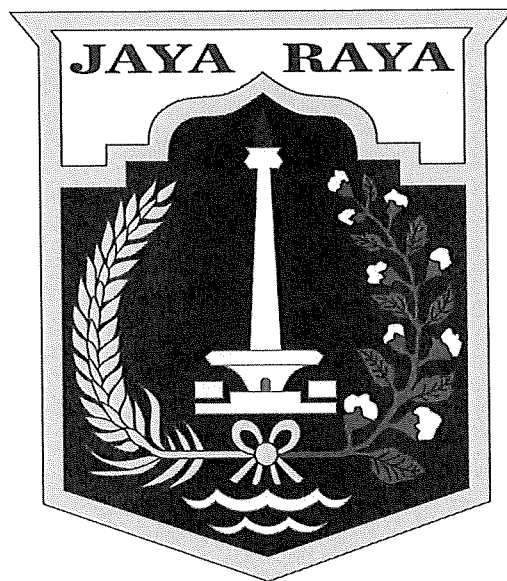


Heru Suryono, S.H., M.Si.
NIP 197304041996031003

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 II TAHUN 2025



KELURAHAN HALIM PERDANAKUSUMA

KECAMATAN MAKASAR
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksar	2
1.3 Maksud dan Tu	
BAB II PENGUMPULAN	8
2.1 Pelaksana SKM	8
2.2 Metode Pengur	10
2.3 Lokasi Pengum	12
2.4 Waktu Pelaksa	13
2.5 Penentuan Jum	14
BAB III.....	15
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	16
1.1 Jumlah Responden SKM.....	16
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	17
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	23
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	23
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	24
4.3 Tren Nilai SKM	25
BAB V KESIMPULAN	26
LAMPIRAN	27
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan	27
2. Kuesioner.....	28
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	29
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2025	30

Untuk memperbaharui daftar isi, dengan cara :

- Klik **Update Table**
- Pilih dan Klik **Update page numbers only**
- Klik **OK**

Gambar penjelasan dihapus

Word is updating the table of contents. Select one of the following options:

- ☒ **Update page numbers only** ✓
- ☐ Update entire table

OK

Cancel

Update Table...

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2

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 Halim Perdanakusuma 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 Provinsi DKI Jakarta Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta 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 Provinsi DKI Jakarta 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 Provinsi DKI Jakarta 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 Keputusan Lurah Kelurahan Halim Perdanakusuma Nomor 17 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Halim Perdanakusuma.

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 Halim Perdanakusuma.

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 Halim Perdanakusuma dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Halim Perdanakusuma adalah Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi, dan ASN.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Halim Perdanakusuma 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 Halim Perdanakusuma 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 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 II

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	Diskominfotik	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 Tindaklanjut 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 Halim Perdanakusuma berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Halim Perdanakusuma merupakan kompilasi dari 6 (enam) jenis layanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap layanan yang ditetapkan. sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 600 orang, dengan jenis pelayanan setiap kelurahan sebagai berikut:

- Pelayanan Jumentik;
- Pelayanan Ketertiban Umum;
- Pelayanan PKK;
- Pelayanan Posyandu;
- Pelayanan PPSU;
- Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 855 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	502	58,71%
		PEREMPUAN	353	41,29%
2	PENDIDIKAN	SD	15	1,75%
		SMP	130	15,2%
		SMA	584	68,3%
		D3	37	4,33%
		S1	83	9,71%
		S2	6	0,7%
3	PEKERJAAN	PNS / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	32	3,74%
		Swasta	208	24,33%
		Wiraswasta	59	6,90%
		Buruh Harian / Freelance	32	3,74%
		Ibu Rumah Tangga	222	25,96%
		Pelajar / Mahasiswa	36	4,21%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	227	26,55%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	12	1,40%
		Lainnya	15	1,75%
		Tidak Bekerja	12	1,40%
4	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	141	141%
		Ketertiban Umum	144	144%
		PKK	136	136%
		Posyandu	137	137%
		PPSU	156	156%
		RPTRA	-	-
		RT, RW, LMK dan FKDM	141	141%

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

1. Jenis Kelamin laki-laki berjumlah 502 responden dengan persentase 58,71%.
2. Pendidikan SMA berjumlah 584 responden dengan persentase 68,3%.
3. Pekerjaan Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll) berjumlah 227 responden dengan persentase 26,55%.
4. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu 855 responden.

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

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

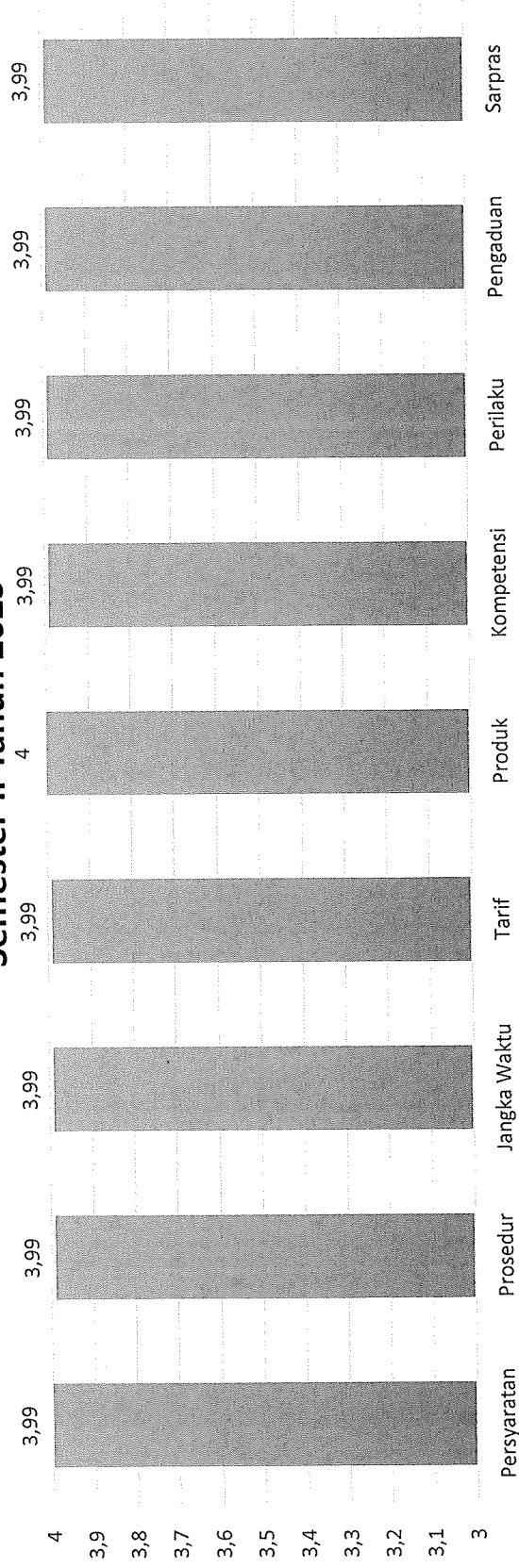
Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan	Nilai IKM Konversi
	Persyaratan (U1)	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perilaku Petugas Pelayanan (U7)	Penanganan saran dan aduan (U8)	Sarana pendukung pelayanan (U9)		
Jumantik	3.99	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.80
Keterlibatan Umum	3.99	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	4.00	4.00	4.00	3.99	99.96
PKK	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.82
Posyandu	3.99	3.99	3.99	3.98	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.98	99.79
PPSU	3.98	3.99	3.99	3.98	4.00	3.99	4.00	3.99	3.99	3.99	99.68
RT/RW, LMK dan FKDM	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.82
IKM per unsur	3.99	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.81
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	3.99	
Rata-rata IKM Layanan	99.81 (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 Halim Perdanakusuma Semester II Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 3,99. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,99 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 4 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Waktu Pelayanan memperoleh nilai sebesar 3,99 serta Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,99.

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. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang jelas
2. Prosedur dalam mendapatkan pelayanan tidak mudah
3. Petugas kurang mendetail dalam memberikan informasi terkait pelayanan

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

1. Biaya

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Biaya dapat terjadi karena informasi mengenai biaya resmi tidak tersosialisasikan dengan baik.

2. Persyaratan

Kurangnya pemahaman masyarakat dalam memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan.

3. Kompetensi Pelaksana

Kurangnya pemahaman dan pengalaman petugas terhadap bidang pekerjaannya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

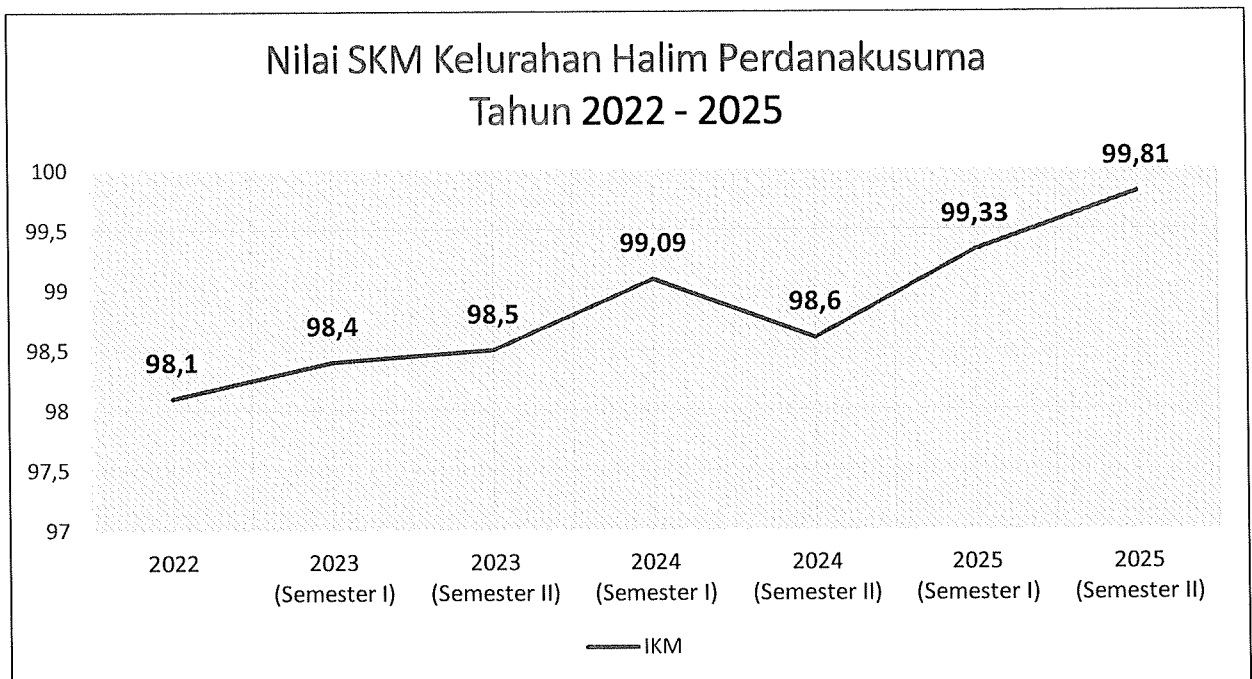
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 1 September 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	Biaya	Menginformasikan kepada warga melalui pertemuan-pertemuan yang ada di wilayah bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan GRATIS, kecuali retribusi resmi yang diatur dalam Pergub	√	√		Lurah
2	Persyaratan	Memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan	√	√		Lurah
3	Kompetensi Pelaksana	Mengadakan pelatihan (Bimtek) peningkatan kompetensi pelaksana layanan	√	√		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 Halim Perdanakusuma dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester II 2025 pada Kelurahan Halim Perdanakusuma.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Halim Perdanakusuma , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,81. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Halim Perdanakusuma menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 s.d Semester II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya, Persyaratan, dan Kompetensi Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 4 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Waktu Pelayanan memperoleh nilai sebesar 3,99 serta Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,99.

Jakarta, 2 September 2025

Lurah Kelurahan Halim Perdanakusuma,



Heru Suryono. S.H., M.Si.

NIP 197304041996031003