



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN KRAMAT JATI
KELURAHAN BATU AMPAR
Jln. Batu Ampar II RT 006 / 03 telepon 021-8098060 Fax 8005609
JAKARTA

Kode Pos 13520

Nomor : 700 / OT.06 22 Mei 2025
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Kelurahan Batu Ampar Tahun 2025
Kepada
Yth. Plt. Camat Kecamatan Kramat Jati
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, sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 di SKPD Kelurahan Batu Ampar, bersama ini disampaikan hasil pelaksanaan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu:
 - a. Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU)
 - b. Ketertiban Umum (Tibum)
 - c. Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik)
 - d. Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)
 - e. Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK),
 - f. Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA), dan,
 - g. RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Batu Ampar Semester I Tahun 2025 adalah 99,95 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. Unsur yang memperoleh nilai terendah pada hasil SKM, menjadi prioritas dan dituangkan ke dalam rencana tindak lanjut SKM untuk dilakukan perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan.
3. Laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Batu Ampar 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;
3. Arsip.



**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1
TAHUN 2025**

Kelurahan Batu Ampar Kecamatan Kramat Jati

Kota Administrasi Jakarta Timur

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standard pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Batu Ampar Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 mengacu pada :

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 Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 07 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Batu Ampar secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. dst

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.
6. Dst

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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).

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2. 1. Pelaksana SKM

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Ampar 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 Batu Ampar 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:

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Rapat persiapan Wilayah (Biro ORB) | 4 Maret | 1 |
| 2 | Persiapan dan uji coba kuesioner | 5 s.d | 9 |

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|----|---|---------------------|-------------------|
| | (Diskominfotik) | 10 Maret | |
| 3 | Pelaksanaan SKM (Kelurahan) | 9 April s.d. 7 Mei | 19 |
| 4 | Pengolahan data dan hasil (Diskominfotik) | 8 s.d. 9 Mei | 2 |
| 5 | Distribusi hasil dan waktu sanggah (Diskominfotik) | 14 s.d. 16 Mei | 3 |
| 6 | Membuat laporan SKM dan RTL Smstr I - Kelurahan (19 s.d. 26 Mei) - Kecamatan (26 s.d. 31 Mei) - Kota (2 s.d. 12 Juni) | 19 Mei s.d. 12 Juni | 16 |
| 7 | Mengirim laporan SKM dan RTL Smstr I serta Hasil TL Smstr I ke Biro ORB (Kota) | 12 s.d. 16 Juni | 3 |
| 8 | Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut (Kota) | 17 Juni s.d. 8 Juli | 14 |
| 9 | Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM Smstr I - Kelurahan (9 s.d. 17 Juli) - Kecamatan (17 s.d. 25 Juli) - Kota (25 s.d. 31 Juli) | 9 s.d. 31 Juli | 17 |
| 10 | Mengirimkan hasil Tindak Lanjut SKM ke Biro ORB (Kota) | 30 s.d. 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 Batu Ampar berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Batu Ampar merupakan kompilasi dari 6 (enam) jenis layanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap layanan yang ditetapkan. sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 600 orang, dengan jenis pelayanan setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumantik;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum;

- c. Pelayanan PKK;
- d. Pelayanan Posyandu;
- e. Pelayanan PPSU;
- f. Pelayanan 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 805 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 417 | 51,80% |
| | | PEREMPUAN | 388 | 48,20% |
| 2 | USIA | Diatas 65 Tahun | 3 | 0,37% |
| | | 56 – 65 Tahun | 26 | 3,23% |
| | | 46 – 55 Tahun | 119 | 14,78% |
| | | 36 – 45 Tahun | 258 | 32,05% |
| | | 26 – 35 Tahun | 280 | 34,78% |
| | | 17 – 25 Tahun | 119 | 14,78% |
| | | | | |
| 2 | PENDIDIKAN | Magister S2 | 1 | 0,12% |
| | | Sarjana S1 | 13 | 1,61% |
| | | Diploma D3/D4/Setingkat | 74 | 9,19% |
| | | SMA/Setingkat | 644 | 80% |
| | | SMP/Setingkat | 49 | 6,09% |
| | | Sekolah Dasar (SD)/Setingkat | 24 | 2,99% |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | Buruh Harian/Freelance | 76 | 9,44% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 183 | 22,73% |
| | | PNS/Karyawan BUMN/TNI/POLRI | 14 | 1,74% |
| | | Pegawai Swasta | 250 | 31,06% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 76 | 9,44% |
| | | Pensiunan | 5 | 0,62% |
| | | Sopir | 31 | 3,85% |

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------|-----------------------------|--------|---------------|
| | | Tenaga Kontrak Pemerintahan | 13 | 1,61% |
| | | Dokter/Guru/Dosen | 12 | 1,49% |
| | | Tidak Bekerja | 13 | 1,61% |
| | | Wiraswasta/Pedagang | 132 | 16,40% |
| | | | | |
| 4 | RESPONDEN LAYANAN | Jumantik | 108 | 13,42% |
| | | Ketertiban Umum | 120 | 14,91% |
| | | PKK | 111 | 13,79% |
| | | PPSU | 146 | 18,14% |
| | | Posyandu | 104 | 12,92% |
| | | RPTRA | 105 | 13,04% |
| | | RT/RW, LMK dan FKDM | 111 | 13,79% |

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

1. Jenis Kelamin Laki-Laki
2. Usia 26-35 Tahun
3. Pendidikan SMA/Setingkat
4. Pekerjaan Pegawai Swasta
5. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

| Jenis Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U) | | | | | | | | | IKM Layanan |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------|
| | Persyaratan (U1) | Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2) | Waktu (U3) | Biaya (U4) | Spesifikasi jenis pelayanan (U5) | Kompetensi Pelaksana (U6) | Perilaku Petugas Pelayanan (U7) | Penanganan saran dan aduan (U8) | Sarana pendukung pelayanan (U9) | |
| Jumantik | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| Ketertiban Umum | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,98 | 4,00 | 3,98 | 3,99 | 4,00 | 3,98 | 99,77 |
| PKK | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 99,95 |
| PPSU | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| Posyandu | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,97 |
| RPTRA | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,97 |
| RT/RW, LMK dan FKDM | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| | | | | | | | | | | |
| Rata-rata IKM per unsur | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,95 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A | |
| Rata-rata IKM Layanan | 99,01 (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 |

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Berdasarkan rata-rata IKM yang diterima, seluruh unsur sudah memiliki nilai yang baik, namun perlu ditingkatkan pada beberapa unsur yang masih memiliki kekurangan. Dua unsur terendah yang tidak mencapai nilai 100,00 adalah unsur pelayanan untuk kategori Ketertiban Umum dan PKK.
2. Terdapat tiga unsur pelayanan untuk kategori Jumantik, PPSU dan RT, RW, LMK dan FKDM merupakan unsur tertinggi dengan nilai memuaskan dan mencapai nilai 100,00.

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. Pemahaman petugas terhadap permasalahan tertentu di wilayah
2. Pemahaman petugas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

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

1. Masih terdapat Petugas RT/RW/ LMK, PKK dan FKDM seringkali kurang memahami mekanisme dan prosedur pelayanan yang benar. Hal ini menyebabkan pelayanan terkadang mengalami kendala akibat kompetensi pelayanan yang ada.

4. 2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Kelurahan Batu Ampar. 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 (Rencana Tindak Lanjut) | 2025 | | | Penanggung Jawab |
|----|---------------------------------------|---|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Waktu | Melakukan pembinaan dan monitoring kepada petugas RT/RW/LMK/FKDM terkait dengan efisiensi waktu dalam melakukan pelayanan. | | | √ | Lurah |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Melakukan pengawasan, pembinaan dan monitoring kepada petugas RT/RW/LMK/FKDM serta sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan. | | | √ | Lurah |
| 3 | Perilaku Petugas Pelayanan | Melakukan pengawasan, pembinaan dan monitoring kepada petugas RT/RW/LMK/FKDM serta sosialisasi terkait tata cara pemberian pelayanan yang baik. | | | √ | Lurah |

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Batu Ampar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99,95. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Batu Ampar menunjukkan konsistensi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 hingga Semester I Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya dan Kompetensi Pelayanan. Serta unsur pelayanan dalam kategori Ketertiban Umum dan PKK.
- Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur pelayanan Jumantik, PPSU, RT, RT dan LMK serta unsur Jenis Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pada setiap kategori unsur pelayanan telah memahami tugas dan fungsinya dengan baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Jakarta, 22 Mei 2025

Lurah Kelurahan Batu Ampar



Rusman Rusli, S.Sos., M.Si.
NIP 196901101989031007



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN KRAMAT JATI
KELURAHAN BATU AMPAR
Jln. Batu Ampar II RT 006 / 03 telepon 021-8098060 Fax 8005609
JAKARTA

Kode Pos 13520

Nomor : / OT.06 3 September 2025
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester II Kelurahan Batu Ampar Tahun 2025
Kepada Yth. Plt. Camat Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur di Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di SKPD Kelurahan Batu Ampar, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu:
 - a. Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU)
 - b. Ketertiban Umum (Tibum)
 - c. Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik)
 - d. Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)
 - e. Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan,
 - f. Ruang Publik Terpadu Ramah Anah (RPTRA).
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Batu Ampar Semester II Tahun 2025 adalah 99,98 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. Unsur yang memperoleh nilai terendah pada hasil SKM, menjadi prioritas dan dituangkan ke dalam rencana tindak lanjut SKM untuk dilakukan perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan.
3. Laporan hasil tindak lanjut perbaikan atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Batu Ampar Semester II Tahun 2025 terlampir.

Demikian

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Lurah Kelurahan Batu Ampar

Rusman Rusli, S.Sos., M.Si.
NIP. 196901101989031007

Tembusan :

1. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur;
2. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Timur;
3. Arsip



**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 2
TAHUN 2025**

Kelurahan Batu Ampar Kecamatan Kramat Jati

Kota Administrasi Jakarta Timur

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standard pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Batu Ampar Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 mengacu pada :

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 Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 07 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Batu Ampar secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. dst

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.
6. Dst

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
 2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Ampar sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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).

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2. 1. Pelaksana SKM

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Ampar 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 Batu Ampar 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:

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|----|---|--------------------|-------------------|
| 1 | Rapat persiapan Wilayah (Biro ORB) | 29 Juli | 1 |
| 2 | Pelaksanaan SKM (Kota) | 12 s.d 30 Agustus | 13 |
| 3 | Pengolahan data dan hasil (Diskominfotik) | 2 s.d 11 September | 7 |

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|----|---|-------------------------------|-------------------|
| 4 | Membuat laporan SKM dan RTL Smstr II - Kelurahan (12 s.d 19 Sept) - Kecamatan (19 s.d 24 Sept) - Kota (24 Sept s.d 1 Okt) | 12 September s.d 1 Oktober | 6 |
| 5 | Menindaklanjuti RTL Smstr II (Kelurahan) | 11 s.d 31 Oktober | 15 |
| 6 | Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM Smstr II - Kelurahan (1 s.d 5 Nov) - Kecamatan (5 s.d 7 Nov) - Kota (7 s.d 11 Nov) | 1 s.d 11 November | 9 |

2. 5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Batu Ampar berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Batu Ampar 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 825 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 481 | 58,30% |
| | | PEREMPUAN | 344 | 41,70% |
| 2 | USIA | 56 – 65 Tahun | 101 | 12,23% |
| | | 46 – 55 Tahun | 213 | 25,82% |
| | | 36 – 45 Tahun | 302 | 36,61% |
| | | 26 – 35 Tahun | 188 | 22,79% |
| | | 17 – 25 Tahun | 21 | 2,55% |
| | | | | |
| 2 | PENDIDIKAN | Doktor S3 | 1 | 0,12% |
| | | Magister S2 | 1 | 0,12% |
| | | Sarjana S1 | 29 | 3,52% |
| | | Diploma D3/D4/Setingkat | 38 | 4,61% |
| | | SMA/Setingkat | 682 | 82,67% |
| | | SMP/Setingkat | 57 | 6,91% |
| | | Sekolah Dasar (SD)/Setingkat | 17 | 2,06% |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | Buruh Harian / Freelance | 56 | 6,79% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 243 | 29,45% |
| | | Pegawai Negeri Sipil / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / Polri | 13 | 1,58% |
| | | Pegawai Swasta | 295 | 35,76% |
| | | Pelajar / Mahasiswa | 7 | 0,85% |
| | | | | |

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------|-----------------------------|--------|------------|
| | | Pensiunan | 7 | 0,85% |
| | | Sopir | 17 | 2,06% |
| | | Tenaga Kontrak Pemerintahan | 30 | 3,64% |
| | | Tenaga Profesional | 10 | 1,21% |
| | | Tidak Bekerja | 12 | 1,45% |
| | | Wiraswasta | 133 | 16,12% |
| | | Lainnya | 2 | 0,24% |
| | | | | |
| 4 | RESPONDEN LAYANAN | Jumantik | 114 | 13,82% |
| | | Ketertiban Umum | 117 | 14,18% |
| | | PKK | 115 | 13,94% |
| | | PPSU | 121 | 14,67% |
| | | Posyandu | 113 | 13,70% |
| | | RPTRA | 113 | 13,70% |
| | | RT/RW, LMK dan FKDM | 132 | 16,00% |

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

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

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

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

| Jenis Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U) | | | | | | | | | IKM Layanan |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------|
| | Persyaratan (U1) | Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2) | Waktu (U3) | Biaya (U4) | Spesifikasi jenis pelayanan (U5) | Kompetensi Pelaksana (U6) | Perilaku Petugas Pelayanan (U7) | Penanganan saran dan aduan (U8) | Sarana pendukung pelayanan (U9) | |
| Jumantik | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,97 | 99,85 |
| Ketertiban Umum | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| PKK | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| PPSU | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| Posyandu | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| RPTRA | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| RT/RW, LMK dan FKDM | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00 |
| | | | | | | | | | | |
| Rata-rata IKM per unsur | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,98 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A | |
| Rata-rata IKM Layanan | 99,98 (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 |

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai rendah berada pada Sarana Pendukung Pelayanan yaitu dengan nilai 3,97. Unsur Pelayanan Perilaku Petugas, Waktu serta Biaya merupakan termasuk unsur terendah dengan nilai 3,99.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksanaan dan Penanganan Sarana Aduan yang mendapatkan nilai 4,00.

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. Kinerja petugas yang masih kurang maksimal;
2. Pelayanan yang diberikan harus cepat dan ramah;
3. Sarana pendukung yang belum sesuai dan maksimal.

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

1. Waktu

Belum terciptanya optimalisasi pelayanan sehingga terkendala dengan waktu hingga pelayanan didapatkan atau dimanfaatkan oleh masyarakat.

2. Perilaku Pelaksana

Petugas RT/RWLMK, PKK dan FKDM masih kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan pelayanan yang ada.

3. Sarana Pendukung Pelayanan

Masih kurangnya optimalisasi dalam pemanfaatan sarana pendukung pelayanan sehingga pelayanan kurang maksimal.

4. 2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil

analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Kelurahan Batu Ampar. 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 (Rencana Tindak Lanjut) | 2025 | | | Penanggung Jawab |
|----|-----------------------------------|--|-------|--------|-------|------------------|
| | | | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Waktu | Melakukan pembinaan dan monitoring kepada petugas Jumantik terkait dengan efisiensi waktu dalam melakukan prosedur pelayanan PSN. | | | √ | Lurah |
| 2 | Perilaku Petugas Pelayanan | Melakukan pengawasan, pembinaan dan monitoring kepada petugas Jumantik serta sosialisasi terkait tata cara pemberian pelayanan PSN yang baik. | | | √ | Lurah |
| 3 | Sarana Pendukung Pelayanan | Melakukan monitoring terhadap sarana pendukung pelayanan serta melakukan inventarisasi terhadap kekurangan yang perlu dilengkapi ataupun diperbaiki. | | | √ | Lurah |

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 Batu Ampar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99,98. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Batu Ampar menunjukkan konsistensi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 hingga Semester II Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu, Perilaku Petugas Pelayanan dan Sarana Pendukung Layanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksanaan dan Penanganan Sarana Aduan mendapatkan nilai tertinggi 4,00.



Jakarta, 3 September 2025
Lurah/Kelurahan Batu Ampar

Rusman Rusli, S.Sos., M.Si.
NIP 196901101989031007