

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I TAHUN 2026**



**KECAMATAN MAKASAR**

**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**  
**PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA**  
**TAHUN 2026**

## DAFTAR ISI

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                                  | 2  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                           | 3  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                 | 3  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan .....                                              | 4  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                              | 5  |
| 1.4 Metode Pengumpulan Data .....                                        | 6  |
| 1.5 Waktu Pelaksanaan SKM .....                                          | 8  |
| <b>BAB II ANALISIS DATA SKM</b> .....                                    | 9  |
| 2.1 Analisis Responden .....                                             | 9  |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....                    | 10 |
| 3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....                      | 11 |
| 3.4 Tren Nilai SKM.....                                                  | 12 |
| <b>BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> .....          | 14 |
| <b>BAB IV KESIMPULAN</b> .....                                           | 16 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                                    | 17 |
| 1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025.....      | 17 |
| 2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026.....       | 18 |
| 3. Kuesioner .....                                                       | 19 |
| 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) ..... | 25 |



# **CAMAT KECAMATAN MAKASAR KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

## **LAPORAN**

**NOMOR 466/PU.04.00**

## **TENTANG**

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TINGKAT KECAMATAN MAKASAR KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
TRIWULAN I / SEMESTER I**

## **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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di wilayah Kecamatan Makasar, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan

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-0005 Tahun 2026 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026.
12. Keputusan Camat Kecamatan Makasar Nomor 012 Tahun 2026 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026.

### 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 Kecamatan Makasar.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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

#### 1.4 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026, baik di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid

### 1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 30 Maret s.d 15 April 2026. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2.1 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      | 12 Maret                                                                                         | 1                        |
| 2         | Persiapan dan uji coba kuesioner            | Diskominfotik | 13 – 17 Maret                                                                                    | 3                        |
| 3         | Pelaksanaan SKM                             | Kota          | 30 Maret – 15 April                                                                              | 12                       |
| 4         | Pengolahan data dan hasil                   | Diskominfotik | 16 – 22 April                                                                                    | 5                        |
| 5         | Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah | Diskominfotik | 23 – 30 April                                                                                    | 6                        |
| 6         | Membuat laporan SKM dan RTL                 | Kota          | 4 Mei – 29 Mei<br>- Kelurahan : 4 – 8 Mei;<br>- Kecamatan : 11 – 15 Mei<br>- Kota : 18 – 29 Juni | 18                       |
| 7         | Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut       | Kota          | 1 – 30 Juni                                                                                      | 22                       |

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

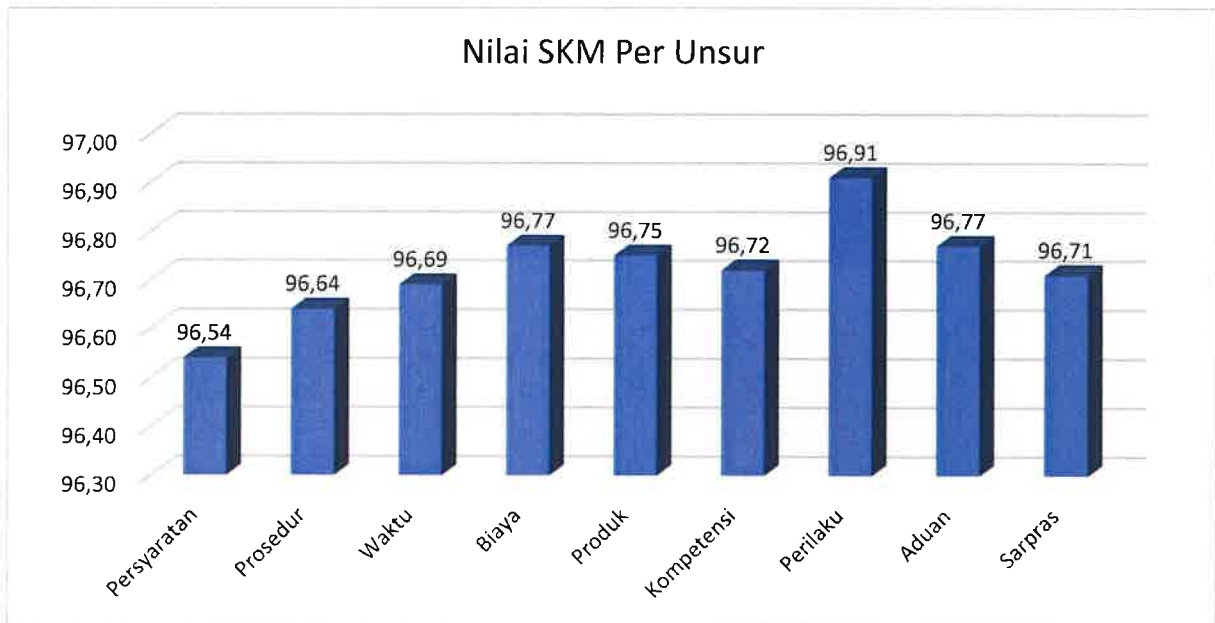
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4916 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK                       | INDIKATOR                                                                                    | JUMLAH | PERSEN |
|----|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 1  | Jenis Kelamin                       | Laki-Laki                                                                                    | 2245   | 45,67% |
|    |                                     | Perempuan                                                                                    | 2671   | 54,33% |
| 2  | Pendidikan                          | Tidak Sekolah                                                                                | -      | -      |
|    |                                     | SD/Sederajat                                                                                 | 158    | 3,21%  |
|    |                                     | SMP/Sederajat                                                                                | 522    | 10,62% |
|    |                                     | SMA/Sederajat                                                                                | 3525   | 71,70% |
|    |                                     | D1/D2/D3                                                                                     | 247    | 5,02%  |
|    |                                     | D4/S1                                                                                        | 445    | 9,05%  |
|    |                                     | S2                                                                                           | 19     | 0,39%  |
|    |                                     | S3                                                                                           | -      | -      |
| 3  | Pekerjaan                           | Buruh Harian / Freelance                                                                     | 196    | 3,99%  |
|    |                                     | Ibu Rumah Tangga                                                                             | 1678   | 34,13% |
|    |                                     | Lainnya                                                                                      | 99     | 2,01%  |
|    |                                     | Pegawai Negeri Sipil (PNS) /<br>Pegawai BUMN / Pegawai BUMD<br>/ TNI / POLRI                 | 158    | 3,21%  |
|    |                                     | Pegawai Swasta                                                                               | 1049   | 21,34% |
|    |                                     | Pelajar / Mahasiswa                                                                          | 132    | 2,69%  |
|    |                                     | Pensiunan                                                                                    | 42     | 0,85%  |
|    |                                     | Petani dan Nelayan                                                                           | 6      | 0,12%  |
|    |                                     | Sopir (layanan online / angkutan<br>umum/pribadi/perusahaan)                                 | 37     | 0,75%  |
|    |                                     | Tenaga Kerja Asing                                                                           | 1      | 0,02%  |
|    |                                     | Tenaga Kontrak Pemerintahan<br>(Tenaga Ahli / PPSU / LKMD /<br>Dasawisma<br>/ Jumantik, dll) | 1050   | 21,36% |
|    |                                     | Tenaga Profesional (Dokter,<br>Guru, Dosen, Chef, dll)                                       | 43     | 0,87%  |
|    |                                     | Tidak Bekerja                                                                                | 111    | 2,26%  |
|    |                                     | Wiraswasta / Wirausaha<br>(Pedagang, Pengusaha, dll)                                         | 314    | 6,39%  |
| 4  | Kategorisasi<br>Pengguna<br>Layanan | Non Disabilitas                                                                              | 4916   | 100%   |
|    |                                     | Disabilitas                                                                                  | 0      | 0%     |
| 5  | Kategorisasi Jenis<br>Disabilitas   | Disabilitas Fisik                                                                            | 0      | 0%     |
|    |                                     | Disabilitas Intelektual                                                                      | 0      | 0%     |
|    |                                     | Disabilitas Mental                                                                           | 0      | 0%     |
|    |                                     | Disabilitas Sensorik                                                                         | 0      | 0%     |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| OPD/ Unit Pelayanan Publik | Jenis Layanan        | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi             | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----------------------------|----------------------|------------------|-------------|----------|-------|-------|--------|------------------------|----------|-------|---------|-----------------------|
| Kecamatan Makasar          | Jumantik             | 792              | 96,18       | 96,15    | 96,28 | 96,50 | 96,43  | 96,21                  | 96,53    | 96,28 | 96,37   | 96,32                 |
|                            | Keterlibatan Umum    | 710              | 96,37       | 97,01    | 96,94 | 97,29 | 97,11  | 97,15                  | 97,04    | 97,22 | 97,04   | 97,02                 |
|                            | PKK                  | 721              | 96,60       | 96,88    | 96,88 | 96,78 | 96,88  | 96,98                  | 96,98    | 97,23 | 96,88   | 96,90                 |
|                            | PPSU                 | 756              | 96,76       | 96,49    | 96,59 | 96,56 | 96,53  | 96,59                  | 96,79    | 96,36 | 96,46   | 96,57                 |
|                            | Posyandu             | 720              | 96,98       | 97,15    | 97,05 | 96,81 | 96,98  | 97,01                  | 97,26    | 97,01 | 97,19   | 97,05                 |
|                            | RPTRA                | 497              | 96,23       | 96,08    | 96,28 | 96,53 | 96,48  | 95,93                  | 96,53    | 96,13 | 96,28   | 96,27                 |
|                            | RT/RW, LMK dan FKDM  | 720              | 96,60       | 96,60    | 96,74 | 96,91 | 96,81  | 97,01                  | 97,15    | 97,01 | 96,70   | 96,84                 |
|                            | Rerata IKM Per Unsur |                  | 96,54       | 96,64    | 96,69 | 96,77 | 96,75  | 96,72                  | 96,91    | 96,77 | 96,71   | <b>96,72</b>          |
|                            | IKM Unit Layanan     |                  |             |          |       |       |        | <b>96,72</b>           |          |       |         |                       |
|                            | Mutu Unit Layanan    |                  |             |          |       |       |        | <b>A (sangat Baik)</b> |          |       |         |                       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kecamatan Makasar yaitu **96,72** dapat diketahui bahwa :

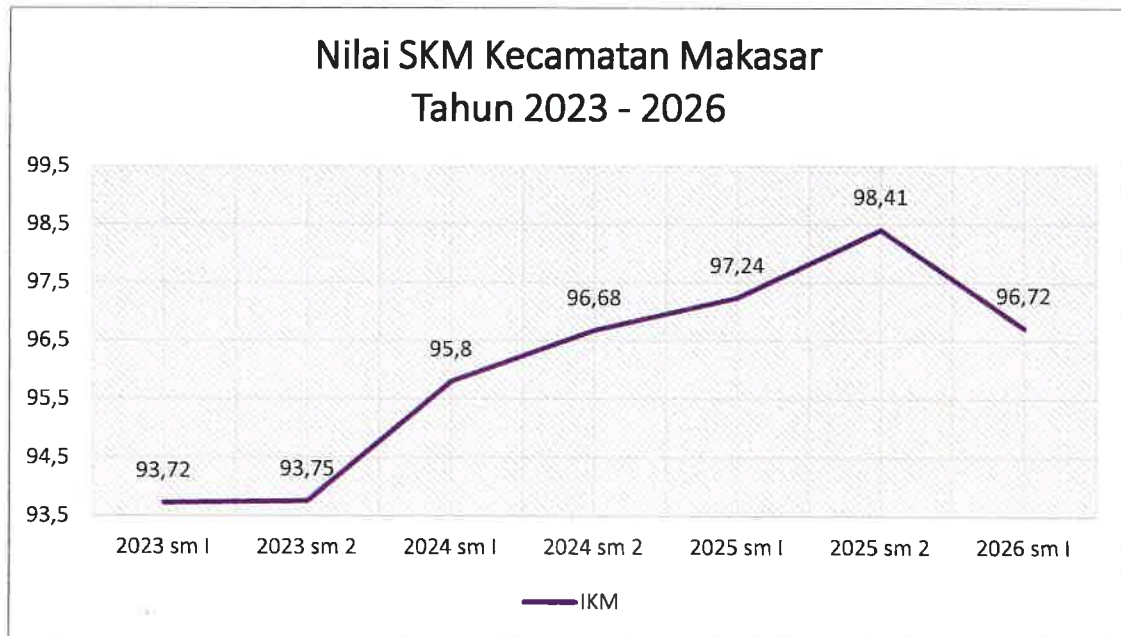
1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
  - a. Persyaratan dengan nilai 96,54
  - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 96,64
  - c. Waktu Penyelesaian dengan nilai 96,69
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
  - a. Perilaku Pelaksana dengan nilai 96,91
  - b. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 96,77
  - c. Biaya/Tarif dengan nilai 96,77

Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No. | Unsur                          | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                 | Waktu | Penanggung Jawab |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 1   | Persyaratan                    | Menyelenggarakan forum konsultasi publik dan rapat koordinasi bersama para stakeholder terkait persyaratan pelayanan                  | TW II | Camat            |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Monitoring dan Evaluasi tingkat Kecamatan terkait kualitas dan keseragaman dalam peningkatan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan | TW II | Camat            |
| 3   | Waktu Penyelesaian             | Memberikan Pembinaan dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan terkait permasalahan dalam waktu penyelesaian pelayanan                      | TW II | Camat            |

### 3.4 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 wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**

#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat Kecamatan Makasar periode Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya (Semester II Tahun 2025)**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|
| 1         | Persyaratan                              | 98,42      |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 98,37      |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 98,39      |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 98,45      |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 98,44      |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 98,40      |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 98,44      |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 98,30      |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | 98,36      |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Makasar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

| No | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut                                                                            | Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/ Belum) | Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                           | Dokumentasi Kegiatan                                                                | Tantangan/ Hambatan |
|----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1  | Penanganan Saran dan Aduan | Melaksanakan Rapat Koordinasi terkait Penanganan Saran dan Aduan serta Monitoring secara berkala | Sudah                                            | Oktober 2025                       | Melakukan Rapat Koordinasi terkait Penanganan Saran dan Aduan dan Monitoring Evaluasi secara berkala |    | Tidak ada hambatan  |
| 2  | Sarana Pendukung Pelayanan | Melakukan rapat koordinasi terkait perbaikan Sarana Pendukung Pelayanan di Posyandu              | Sudah                                            | Oktober 2025                       | Melakukan Monitoring dan Perbaikan Sarana Prasarana Pendukung Posyandu                               |   | Tidak ada hambatan  |
| 3  | Perilaku Petugas Pelayanan | Melakukan Pembinaan dan Monitoring Evaluasi Kader Posyandu                                       | Sudah                                            | Oktober 2025                       | Melakukan Pembinaan dan Monitoring Evaluasi Kader Posyandu                                           |  | Tidak ada hambatan  |

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2026 30 Maret – 15 April 2026 di wilayah Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Makasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM **96,72**. Berbanding lurus dengan nilai SKM pada 9 Pelayanan Kelurahan di wilayah Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Waktu Penyelesaian Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi sebesar dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya
4. Kecamatan Makasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 13 Mei 2026  
Camat Kecamatan Makasar,  
  
Dimas Prayudi  
NIP 198711092006021001



## LAMPIRAN

### 1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025

| No | UKPD*                               | Link Laporan Pelaksanaan SKM                                                                            |
|----|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kelurahan dan Kecamatan Matraman    | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025matraman">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025matraman</a>     |
| 2  | Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung  | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pulogadung">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pulogadung</a> |
| 3  | Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara  | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara</a> |
| 4  | Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025kramatjati">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025kramatjati</a> |
| 5  | Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo  | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pasarRebo">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pasarRebo</a>   |
| 6  | Kelurahan dan Kecamatan Cakung      | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025Cakung">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025Cakung</a>         |
| 7  | Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025durensawit">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025durensawit</a> |
| 8  | Kelurahan dan Kecamatan Ciracas     | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025ciracas">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025ciracas</a>       |
| 9  | Kelurahan dan Kecamatan Makasar     | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025makasar">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025makasar</a>       |
| 10 | Kelurahan dan Kecamatan Cipayung    | <a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025cipayung">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025cipayung</a>     |

\*pilih salah satu disesuaikan dengan wilayah penilaian

## 2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

| No | UKPD*                               | Link Laporan Pelaksanaan SKM                                                              |
|----|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kelurahan dan Kecamatan Matraman    | <a href="https://bit.ly/SKMMatramanSemesterI">https://bit.ly/SKMMatramanSemesterI</a>     |
| 2  | Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung  | <a href="https://bit.ly/SKMPulogadungSemesterI">https://bit.ly/SKMPulogadungSemesterI</a> |
| 3  | Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara  | <a href="https://bit.ly/SKMJatinegaraSemesterI">https://bit.ly/SKMJatinegaraSemesterI</a> |
| 4  | Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati | <a href="https://bit.ly/SKMKramatJatiSemesterI">https://bit.ly/SKMKramatJatiSemesterI</a> |
| 5  | Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo  | <a href="https://bit.ly/SKMPasarReboSemesterI">https://bit.ly/SKMPasarReboSemesterI</a>   |
| 6  | Kelurahan dan Kecamatan Cakung      | <a href="https://bit.ly/SKMCakungSemesterI">https://bit.ly/SKMCakungSemesterI</a>         |
| 7  | Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit | <a href="https://bit.ly/SKMDurenSawitSemesterI">https://bit.ly/SKMDurenSawitSemesterI</a> |
| 8  | Kelurahan dan Kecamatan Ciracas     | <a href="https://bit.ly/SKMCiracasSemesterI">https://bit.ly/SKMCiracasSemesterI</a>       |
| 9  | Kelurahan dan Kecamatan Makasar     | <a href="https://bit.ly/SKMMakasarSemesterI">https://bit.ly/SKMMakasarSemesterI</a>       |
| 10 | Kelurahan dan Kecamatan Cipayung    | <a href="https://bit.ly/SKMCipayungSemesterI">https://bit.ly/SKMCipayungSemesterI</a>     |

### 3. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :

<https://bit.ly/SKMWilayahSemester12026>

The screenshot shows the JakSurvei survey introduction page. At the top left is the JakSurvei logo. The main title is "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2026". Below the title, it states the survey is based on 9 indicators of service quality, following the Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017. It lists the purpose and benefits of the research, including identifying service quality, identifying community complaints, and providing data for service improvement. A disclaimer states that participation is voluntary and data is for internal use only. A green "Berikutnya" button is at the bottom right.

**JakSurvei**

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2026

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Tujuan dan Manfaat Penelitian:**

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

**Kerahasaan:**

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

**Berikutnya**

The screenshot shows the "DEMOGRAFI RESPONDEN" section of the survey. It contains three dropdown menus for selecting the respondent's location: Kota, Kecamatan, and Kelurahan. Each dropdown menu has a "Harap pilih" (Please select) prompt and a downward arrow icon.

### DEMOGRAFI RESPONDEN

**\*Kota**

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih

**\*Kecamatan**

Pilih salah satu dan jawaban berikut

Harap pilih

**\*Kelurahan**

Pilih salah satu dan jawaban berikut

Harap pilih

\*Pelayanan yang Diterima

● Pilih yang sesuai.

- ☐ PPSU
- ☐ Keterlibatan Umum
- ☐ RPTRA
- ☐ Jumanik
- ☐ Posyandu
- ☐ PKK
- ☐ RT/RW, LMK dan FKDM

## Profil Responden

\*Nama Responden

\*Nomor HP Responden

● Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: 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

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\* Pekerjaan Responden

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

● Jika pilih Lainnya: penggalan kata harus spesifik

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ PNS/Guru
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
- ☐ Tenaga Honorer
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pegawai swasta
- ☐ Petugas keterliban 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

❗ 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

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

