



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KELURAHAN UTAN KAYU UTARA
Jl. Kemuning No.42 Telp. 8505154/Fax 8516162
Email : uku.kelurahan@gmail.com

J A K A R T A
Kode Pos : 13120

Nomor : 572 / OT.06

2 September 2025

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan
SKM Semester 2 Tahun 2025
Kelurahan Utan Kayu Utara

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Matraman
Kota Administrasi Jakarta Timur
di
Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 4 s.d 20 Agustus 2025 di Kelurahan Utan Kayu Utara, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Ketertiban Umum (Tibum), Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Utan Kayu Utara Semester 2 Tahun 2025 adalah 98,84 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 Utan Kayu Utara Semester 2 Tahun 2025, terlampir.

Demikian ...

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

Lurah Kelurahan Utan Kayu Utara



Tembusan :

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

**coret / hapus yang tidak perlu*

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilihat sebagaimana tabel berikut:

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

Kertas Ukuran A4

1. Dilaporkan ke Kecamatan
2. Ditembuskan ke Bagian KKPP
(dengan mengunggah Laporan SKM Kecamatan dan SKM Kelurahan pada google drive melalui link yang ada pada lampiran I)

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2025



KELURAHAN UTAN KAYU UTARA

KECAMATAN MATRAMAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	11
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	12
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	
BAB V KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	24
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan	24
2. Kuesioner	27
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	23
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2025	24

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

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 Utan Kayu Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019

Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);

7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Nomor e-0006 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
12. Keputusan Camat Kecamatan Matraman Nomor e-0006 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kelurahan Kecamatan Matraman Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
13. Keputusan Lurah Kelurahan Utan Kayu Utara Nomor 21 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Utan Kayu Utara Kecamatan Matraman Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kelurahan Utan Kayu Utara.

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 Utan Kayu Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Utan Kayu Utara adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan, Plt Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Staf.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Utan Kayu Utara 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 Utan Kayu Utara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner Link JakSurvei dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diolah oleh Dinas Komunikasi, Statistik dan Informatika Provinsi DKI Jakarta. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 12 s.d 30 Agustus 2025. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel Pelaksanaan SKM Semester 2

Tabel Pelaksanaan SKM Semester 2

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	29 Juli	1
2	Pelaksanaan SKM	Kota	12 – 20 Agustus	13
3	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	20 – 28 Agustus	7
4	Membuat dan Mengirimkan laporan SKM dan RTL Semester II	Kelurahan	28 Agustus – 4 September	6
		Kecamatan	4 – 10 September	4
		Kota	10 -17 September	6
5	Pelaksanaan Tindaklanjut RTL SKM	Kelurahan	17 – 7 Oktober	15
6	Membuat dan Mengirimkan laporan hasil tindak lanjut SKM	Kelurahan	7 – 10 Oktober	3
		Kecamatan	10 – 14 November	3
		Kota	14 – 16 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 Utan Kayu Utara berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Utan Kayu Utara 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 708 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 708 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	375	52,97%
		PEREMPUAN	333	47,03%
2	PENDIDIKAN	Diploma D3 / D4 / Setingkat	95	13,42%
		Doktor S3	21	2,97%
		Magister S2	56	7,91%
		SMA / Setingkat	301	42,51%
		SMP / Setingkat	18	2,54%
		Sarjana S1	217	30,65%
		Diploma D3 / D4 / Setingkat	95	13,42%
3	PEKERJAAN	Buruh Harian / Freelance	60	8,47%
		Ibu Rumah Tangga	112	15,82%
		"Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN /		
		Pegawai BUMD / TNI / POLRI"	84	11,86%
		Pegawai Swasta	214	30,23%
		Pelajar / Mahasiswa	21	2,97%
		Pensiunan	35	4,94%
		Tenaga Kerja Asing	21	2,97%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		"Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)"	21	2,97%
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	28	3,95%
		Tidak Bekerja	14	1,98%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	98	13,84%
4	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	102	100%
		Ketertiban Umum	100	100%
		PKK	100	100%
		Posyandu	100	100%
		PPSU	102	100%
		RPTRA	102	100%
		RT, RW, LMK dan FKDM	102	100%

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

1. Jenis Kelamin Laki-laki sebanyak 375 (52,97 %)
2. Pendidikan SMA/Setingkat sebanyak 301 (42,51 %)
3. Pekerjaan Pegawai swasta (30, 23 %)
4. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

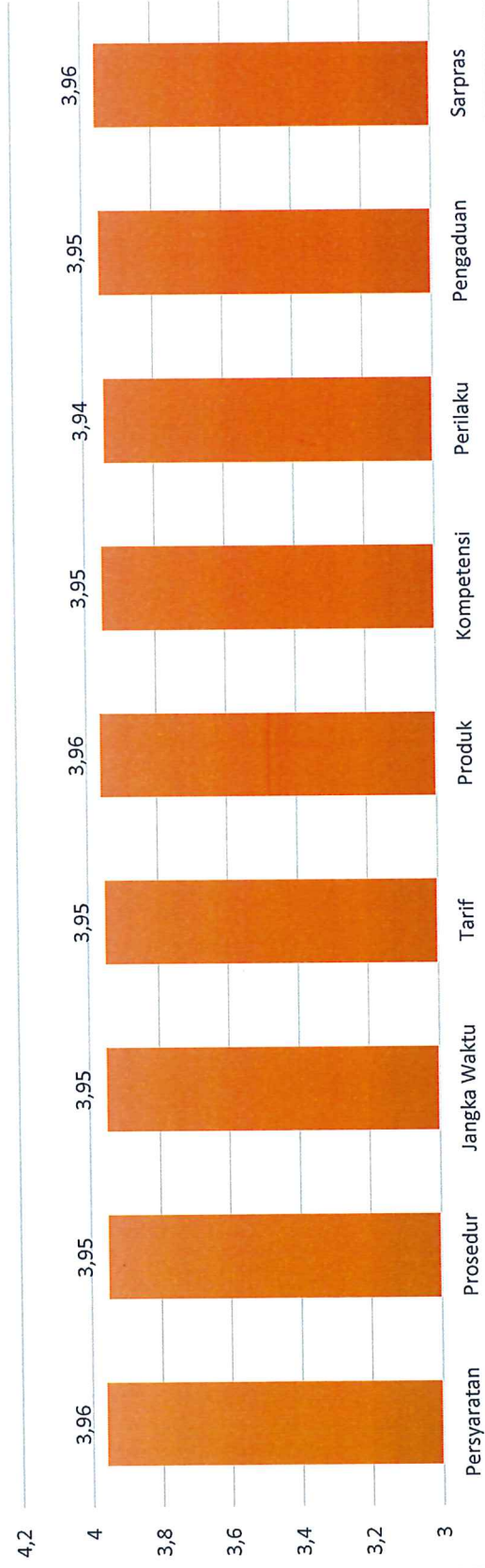
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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	3,95	3,93	3,93	3,95	3,94	3,93	3,92	3,95	3,95	3,94	98,50
Kefertiban Umum	3,98	3,98	3,98	3,97	3,96	3,99	3,97	3,98	3,97	3,98	99,39
PKK	3,96	3,94	3,95	3,95	3,96	3,95	3,93	3,95	3,94	3,95	98,69
Posyandu	3,96	3,95	3,96	3,96	3,96	3,95	3,92	3,94	3,95	3,95	98,75
PPSU	3,98	3,97	3,94	3,94	3,96	3,96	3,92	3,94	3,96	3,95	98,83
RPTRA	3,96	3,96	3,98	3,96	3,98	3,97	3,98	3,97	3,98	3,97	99,29
RT/RW, LMK dan FKDM	3,94	3,94	3,93	3,93	3,93	3,93	3,94	3,93	3,94	3,93	98,39
IKM per unsur	3,96	3,95	3,95	3,95	3,96	3,95	3,94	3,95	3,96	3,95	98.84
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	B	A		
Rata-rata Layanan	98.84 (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
Semester 2 Tahun 2025**

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Perilaku petugas pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,94 Selanjutnya sistem, mekanisme, prosedur yang mendapatkan nilai 3,95 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan saran dan aduan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,96 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai sebesar 3,96 serta sarana pendukung pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,96.

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

1. Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani.
2. Penerapan sistem, mekanisme dan prosedur yang kurang tersosialisasi.
3. Penanganan aduan keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti.

(Dapat melihat berdasarkan tarikan SKM)

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

1. Perilaku petugas dalam memberikan penjelasan pelayanan
2. Kurangnya sosialisasi dalam penerapan SOP
3. Penanganan pengaduan masyarakat yang lambat
(menjelaskan permasalahan terhadap capaian unsur terendah dapat dilihat dari laporan SKM Kelurahan)

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

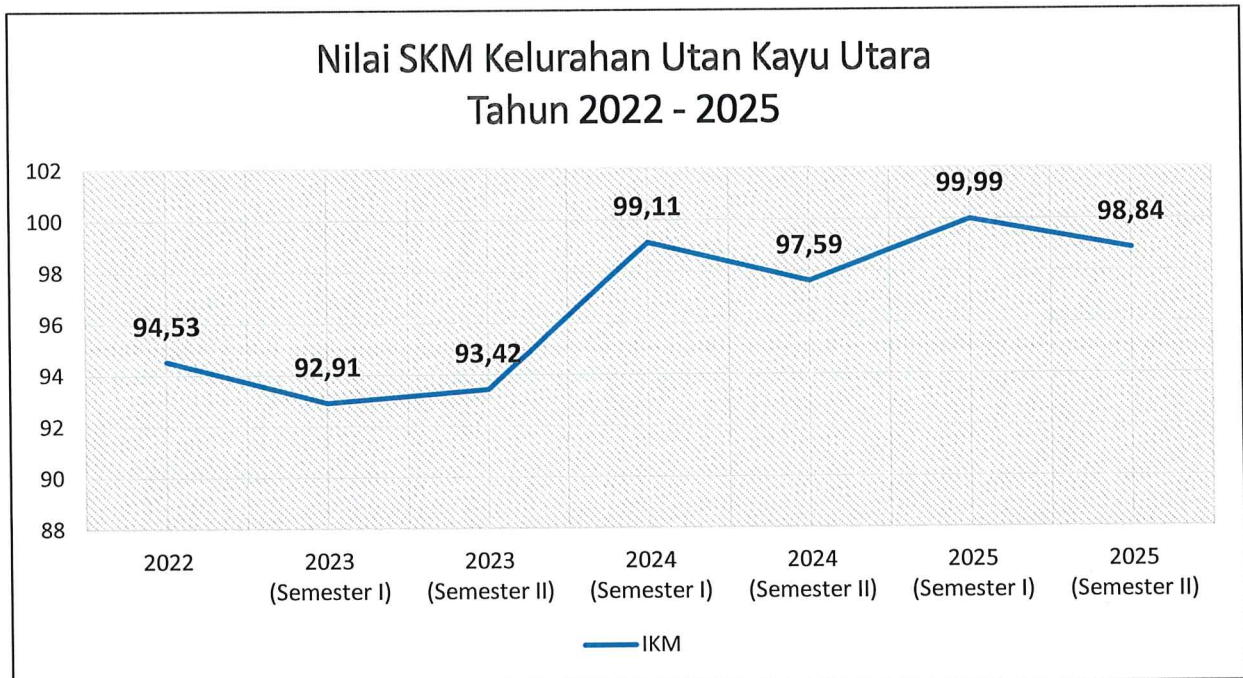
analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan UKPD terkait dan pengguna layanan pada tanggal 31 Agustus 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	Perilaku petugas pelayanan	Melakukan Pembinaan kepada petugas		√		Lurah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan Sosialisasi kepada perangkat RT/RW		√		Lurah
3	Penanganan saran dan aduan	Melakukan pengawasan dalam pelaksanaan tindak lanjut aduan agar cepat dan efektif		√		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 Utan Kayu Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan namun masih masuk dalam kategori A (sangat baik) kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester 2 2025 pada Kelurahan Utan Kayu Utara

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Utan Kayu Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,84. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Utan Kayu Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 s.d Semester 2 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Petugas, Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Penanganan Saran dan Aduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,96 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai sebesar 3,96 serta Sarana Pendukung Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,96

Jakarta, 2 September 2025

Lurah Kelurahan Utan Kayu Utara



Rahma Edwina, S.IP

NIP 198708142007012001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Matraman
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Pulogadung
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Jatinegara
4	Kelurahan dan Kecamatan KramatJati	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Kramatjati
5	Kelurahan dan Kecamatan PasarRebo	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025PasarRebo
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Cakung
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Durensawit
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Ciracas
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Makasar
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Cipayung

**pilih sesuai lokasi Kecamatan unit kerja*

2. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :

<https://bit.ly/SKMWilayahSemester2Tahun2025>

Memuat survey yang belum selesai

0%

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

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

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. 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

Kerahasiaan:

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

DEMOGRAFI RESPONDEN

*Kota

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kecamatan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kelurahan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

***Pelayanan yang Diterima**

📌 Pilih yang sesuai.

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

Profil Responden***Nama Responden*****Nomor HP Responden**

📌 Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: 08X

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.

Contoh: 08123456789

📌 Harap periksa format jawaban anda.

***Jenis Kelamin**

☒ Perempuan	☐ Laki-laki
--	---------------------------------

***Usia Responden**

***Pendidikan Terakhir Responden**

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

***Pekerjaan Responden**

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

📌 Jika pilih Lainnya: penggalan kata harus spesifik

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

[Sebelumnya](#)[Berikutnya](#)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(SESUAI JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

***F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah**

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

***F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah**

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

***F3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan**

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*F4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*F7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

! 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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2025

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025matraman
2	Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pulogadung
3	Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara
4	Kecamatan KramatJati	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025kramatjati
5	Kecamatan PasarRebo	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pasarRebo
6	Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025Cakung
7	Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025durensawit
8	Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025ciracas
9	Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025makasar
10	Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025cipayung

**pilih sesuai lokasi Unit Kerja*