

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN CENGKARENG
KELURAHAN DURI KOSAMBI
SEMESTER 1 TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
SEMESTER I	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1	21.2
	21.3
	31.4
	41.5
	4BAB II
	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1	52.2
	72.3
	82.4
	10BAB III
	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1.	144
2.	155

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Kelurahan Jelambar Baru menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kelurahan Provinsi DKI Jakarta. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan 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 Kelurahan Provinsi DKI Jakarta 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.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) Semester 1. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu tahun.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohonan) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Jelambar Baru berdasarkan periode survei sebelumnya. jika dilihat dari perkiraan jumlah layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Jelambar Baru dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 758 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan. Maka dapat ditentukan target responden dalam satu periode SKM adalah 758 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 758 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

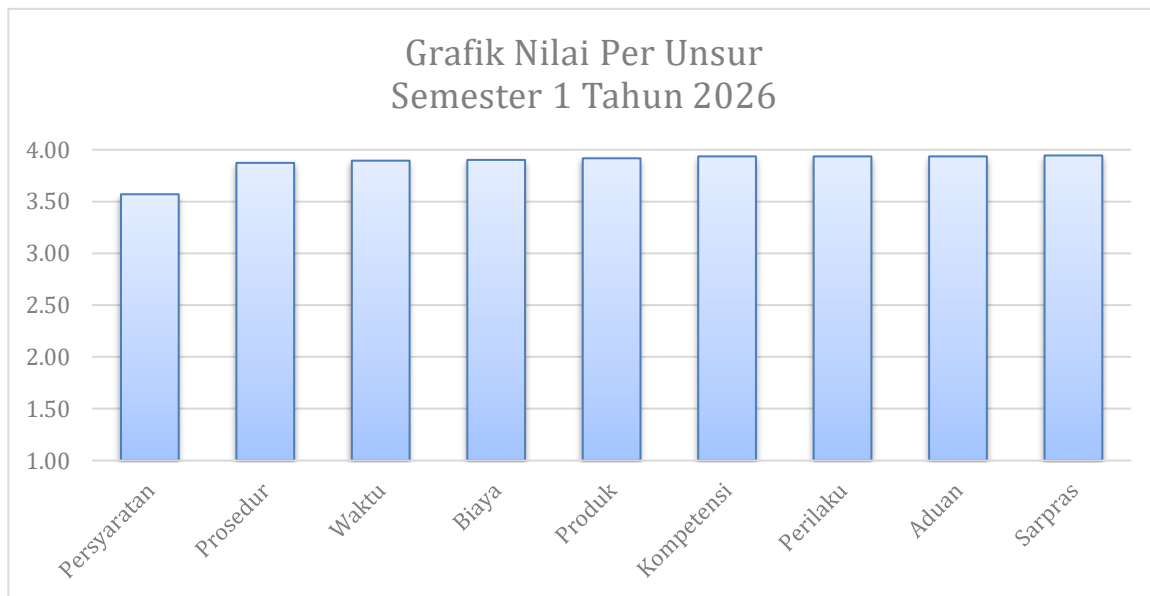
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	527	74.75 %
		Perempuan	178	25.25 %
2	Pendidikan	SD/Sederajat	35	4.96 %
		SMP/Sederajat	85	11.91 %
		SMA/Sederajat	537	76.17 %
		D1/D2/D3	21	2.89 %
		D4/S1	28	3.97 %
3	Pekerjaan	ASN / TNI / POLRI	26	3.43 %
		Swasta	373	52.91%
		Wirausaha	82	11.63%
		Ibu Rumah Tangga	85	12.06%
		Pelajar/Mahasiswa	14	1.99%
		"Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)"	7	0.99%
		Pekerja Lepas/Freelance	14	1.99%
		Pensiunan	0 %	0%

		"Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)"	102	14.47%
		Lainnya	21	2.98%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0 %
		Disabilitas	0	0 %
			0	0 %
5	Kategorisasi Jenis 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 (Sesuaikan dengan nama)

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Pers yarat an	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan	
1.	Layanan RPTRA	102	3.59	3.86	3.81	3.92	3.95	3.95	3.94	3.97	3.92	97,00	
2.	Layanan Jumantik	100	3.62	3.89	3.90	3.90	3.95	3.91	3.93	3.94	3.97	97,25	
3.	Layanan RT/RW	100	3.59	3.91	3.92	3.87	3.93	3.95	3.93	3.93	3.95	97,17	
4.	Layanan Posyandu	100	3.67	3.90	3.92	3.89	3.84	3.95	3.95	3.92	3.95	97,19	
5.	Layanan PKK	100	3.64	3.93	3.91	3.92	3.90	3.93	3.95	3.94	3.97	97,47	
6.	Layanan Ketertiban Umum	100	3.63	3.79	3.89	3.93	3.94	3.96	3.95	3.95	3.93	97,14	
7.	Layanan PPSU	103	3.46	3.83	3.91	3.88	3.91	3.90	3.90	3.90	3.92	96,20	
	Rerata IKM Per Unsur		3,57	3,87	3,89	3,90	3,92	3,94	3,94	3,94	3,94	3,88	
	IKM Unit Layanan		97										
	Mutu Unit Layanan		A										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 80 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM 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	Melaksanakan rapat koordinasi untuk mereviu standar pelayanan	Mei 2026	Lurah
		Melaksanakan Sosialisasi kepada pemberi layanan	Mei 2026	Lurah
2	Prosedur	Melaksanakan rapat koordinasi untuk mereviu standar pelayanan	Mei 2026	Lurah
		Melaksanakan Sosialisasi kepada pemberi layanan	Mei 2026	Lurah

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Duri Kosambi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Duri Kosambi 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 oleh Kelurahan 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 (Semester II Tahun 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,86
3	Waktu Penyelesaian	3,88
4	Biaya/Tarif	3,92
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,93
6	Kompetensi Pelaksana	3,94
7	Perilaku Pelaksana	3,95
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95
9	Sarana dan Prasarana	3,95

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Duri Kosambi 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	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Unsur 1 Persyaratan	1.1 menginformasikan terkait persyaratan	Sudah	Lurah melalui Kasi Kesejahteraan Rakyat Kel. Duri Kosambi memberikan Sosialisasi agar lebih mempermudah persyaratan pengajuan permohonan pelayanan	
		1.2 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Lurah melalui Kasi Kesejahteraan Rakyat Sosialisasi kepada PPSU di Kelurahan Duri Kosambi Terkait Tugas Pokok dan Fungsi RPTRA	
		1.3 Melakukan sosialisasi pengajuan permohonan terkait persyaratan	Sudah	Lurah melalui Kasi Ekbang melakukan Sosialisasi terkait Persyaratan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 705 orang mengisi SKM pada Kelurahan di tahun 2026. Layanan Konsultasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 705 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Duri Kosambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 97 . Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Duri Kosambi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan perilaku petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Duri Kosambi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut 100%)

Jakarta, 8 Mei 2026

Lurah Kelurahan Duri Kosambi



Heri Nurdin, S.E.

NIP 197010261997031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	Jumantik	100	14.18%
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	Ketertiban Umum	100	14.18%
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	PKK	100	14.18%
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	PPSU	103	14.61%
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	Posyandu	100	14.18%
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	RPTRA	102	14.47%
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	RT/RW, LMK dan FKDM	100	14.18%
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	Total	705	100.00%

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

