

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN PALMERAH
KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA
SEMESTER 2 TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16
4. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2025	17
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2025	18

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 mengamankan 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 Kota Bambu Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi DKI Jakarta, 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

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, PKK, Posyandu, RT, RW, LMK dan FKDM yang telah diberikan oleh Kelurahan Kota Bambu 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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kota Bambu Utara Tahun 2025 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kota Administrasi Jakarta Barat dan 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 kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 Kota Bambu 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 online dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung direkapitulasi oleh Dinas Kominfotik 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 SKM Tahun 2025 Semester 2 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pelaksanaan Survei	4 – 20 Agustus 2025	13
2.	Penyusunan Laporan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)	28 Agustus – 4 September 2025	6
3.	Penyampaian Laporan Hasil SKM dan RTL Kelurahan Kota Bambu Utara	8 – 9 September 2025	2
4.	Pelaksanaan RTL	10 September – 13 Oktober 2025	24
5.	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	14 - 31 Oktober 2025	13
6.	Penyampaian Laporan Hasil Tindak Lanjut Kelurahan Kota Bambu Utara	3 – 4 November 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Kota Bambu Utara berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kota Bambu Utara merupakan kompilasi dari 6 (enam) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap pelayanan 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 PPSU;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum;
- c. Pelayanan Jumantik;
- d. Pelayanan PKK;
- e. Pelayanan Posyandu;
- f. RT, RW, LMK dan FKDM.

Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah populasi responden pada setiap pelayanan sebanyak 100 sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 100 orang di setiap pelayanan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Kelurahan Kota Bambu Utara yaitu 842 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	261	31,00 %
		Perempuan	581	69,00 %
2	PENDIDIKAN	Doktor S3	0	0 %
		Magister S2	0	0 %
		Sarjana S1	64	7,60 %
		D3/D4/Setingkat	34	4,04 %
		SMA/ Setingkat	604	71,73 %
		SMP/ Setingkat	97	11,52 %
		SD/ Setingkat	43	5,11 %
		TK/ Setingkat	0	0 %
		Tidak Sekolah	0	0 %
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	467	55,46 %
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli/PPSU /LKMD/Dasawisma/ Jumantik, dll)	93	11,05 %
		Pegawai swasta	147	17,46 %
		Pelajar/Mahasiswa	19	2,26 %
		Buruh Harian/Freelance	27	3,21 %
		Sopir (layanan online/angkutan umum/pribadi/perusahaan)	12	1,43 %
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	0	0 %
		Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Pegawai BUMN/Pegawai BUMD/TNI/POLRI	0	0 %

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Wirausaha/Dagang/ Bisnis	38	4,51 %
		Lainnya	19	2,26 %
		Tidak Bekerja	20	2,38 %
4	JENIS LAYANAN	Jumantik	178	21,14 %
		Ketertiban Umum	115	13,66 %
		PKK	134	15,91 %
		Posyandu	148	17,58 %
		PPSU	131	15,56 %
		RT, RW, LMK dan FKDM	136	16,15 %

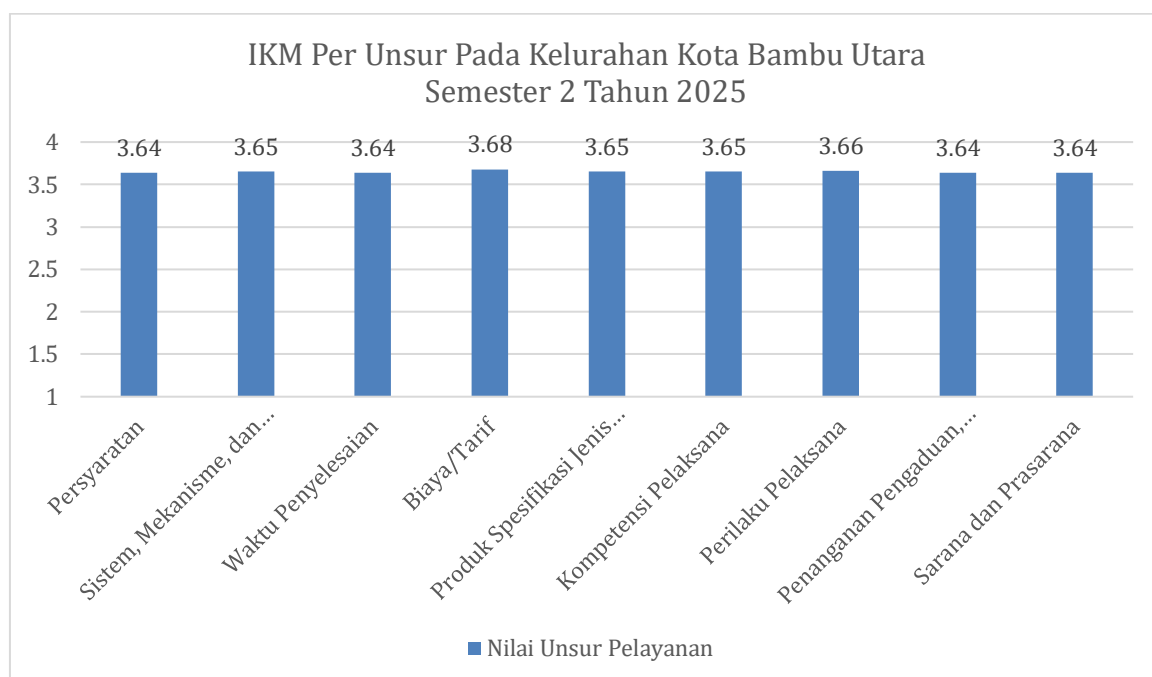
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Layanan Jumentik	3,58	3,61	3,60	3,60	3,57	3,58	3,61	3,57	3,57
Layanan Ketertiban Umum	3,70	3,68	3,68	3,71	3,69	3,70	3,70	3,71	3,70
Layanan PKK	3,66	3,66	3,64	3,68	3,66	3,66	3,66	3,66	3,63
Layanan Posyandu	3,63	3,61	3,63	3,64	3,61	3,61	3,62	3,59	3,61
Layanan PPSU	3,64	3,69	3,66	3,75	3,69	3,69	3,70	3,67	3,68
Layanan RT/RW, LMK dan FKDM	3,65	3,65	3,66	3,68	3,65	3,65	3,65	3,65	3,63
IKM per unsur	3,64	3,65	3,64	3,68	3,65	3,65	3,66	3,64	3,64
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,23 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data secara umum, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan **nilai terendah** dengan nilai 3,64. Selanjutnya Unsur Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,64 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3,64.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan **nilai tertinggi** yaitu Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 3,68. Selanjutnya Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,66 adalah nilai tertinggi kedua. Serta Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,65.

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 :

- “Kurangnya sarana dan prasarana kerja dan kanal pengaduan saat pelayanan”.
- “Persyaratan tidak tersosialisasi kepada masyarakat sehingga harus bolak balik bila berkas tidak lengkap”.
- “Untuk proses layanan lebih dipercepat lagi dan sudah harus menentukan target waktu penyelesaian pekerjaan”.
- “Pelayanan harus ditingkatkan, petugas yang melayani pengaduan harus ditingkatkan kompetensinya dan melayani dengan senyum, sapa dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari 3 unsur terendah pada Unsur Sarana dan Prasarana, Unsur Persyaratan dan Unsur Waktu Penyelesaian di Kelurahan Kota Bambu Utara dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana Kerja belum cukup dan kanal pengaduan belum berjalan sehingga menghambat pemberi pelayanan dan masyarakat sulit menyampaikan kritik dan saran terhadap kualitas atau permasalahan yang terjadi saat pelayanan.
- Pemberi Pelayanan belum mampu menyampaikan secara detail Persyaratan Pelayanan kepada masyarakat secara online atau langsung.

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

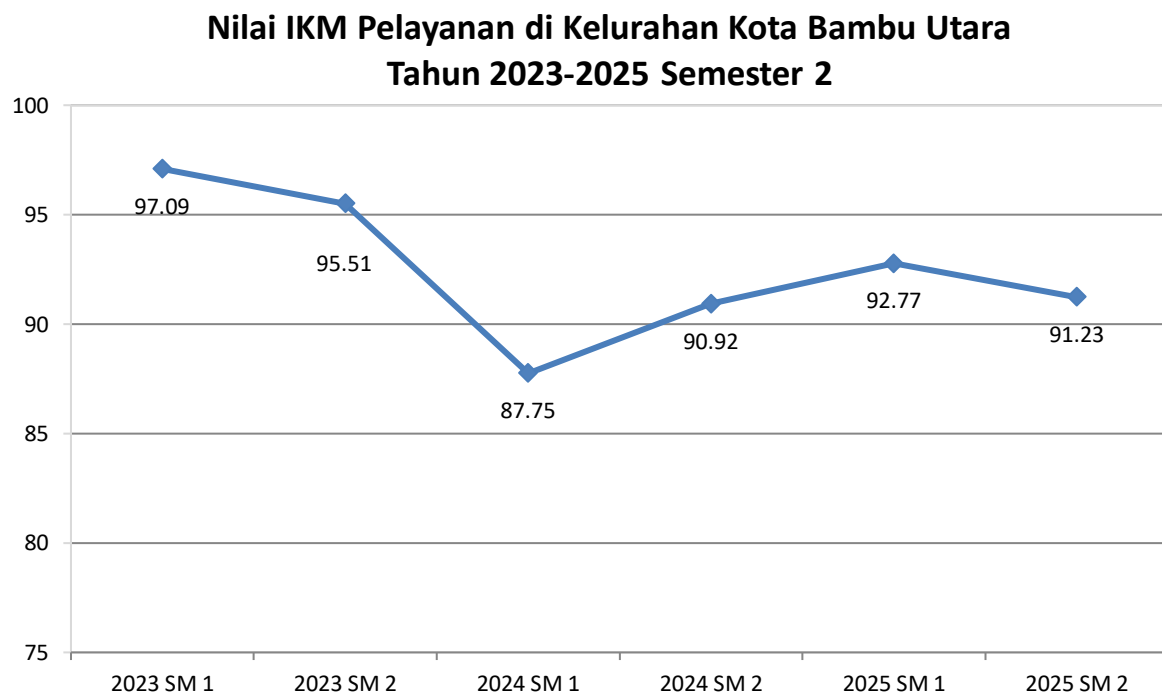
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 19 September 2025, Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur Sarana dan Prasarana (Jumantik)	Melakukan penyediaan Sarana dan Prasarana Jumantik dan penyediaan kanal pengaduan pelayanan Jumantik				√	Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara
2	Unsur Persyaratan (Jumantik)	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan Pelayanan Jumantik				√	Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara
3	Unsur Waktu Penyelesaian (Jumantik)	Melakukan sosialisasi terhadap waktu penyelesaian Pelayanan Jumantik				√	Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara

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 Kota Bambu Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mulai tahun 2023 dan penurunan paling tajam di Semester 1 tahun 2024 dan pada Semester 2 tahun 2024 terjadi perbaikan dan terus meningkat sampai dengan Semester 1 tahun 2025, namun terjadi tren penurunan di Semester 2 tahun 2025 pada Kelurahan Kota Bambu Utara.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kota Bambu Utara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **91,23**. Nilai IKM di Kelurahan Kota Bambu Utara menunjukkan sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibanding pada Semester 1 tahun 2025;
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Sarana dan Prasarana, Unsur Persyaratan dan Unsur Waktu Penyelesaian;
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Perilaku Pelaksana, serta Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Jakarta, 4 September 2025

Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara



Zaenal Ngaripin, SE

NIP 198404082010011019

LAMPIRAN

1. Kuesioner

10:09

urvei.jakarta.go.id

JakSurvey

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 (PermennPAN 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

10:10

JakSurvei

20%

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

✔ Select all that apply

☐ PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum)

- ☐ Ketertarikan Umum
- ☐ RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak)
- ☐ Jumanitak (Juru Pemantau Jenitik)
- ☐ Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu)
- ☐ PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga)
- ☐ RT/RW, LMK (Lembaga Masyarakat Kelurahan) dan FKDM (Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat)

Profil Responden

*Nama Responden:

*Nomor HP Responden:

✔ Pastikan nomor yang dimasukkan sesuai.

Contoh: 08123456789

✔ Harap periksa format, jawaban anda.

JakSurvei

*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: pengisian kata harus spesifik

- ☐ Tidak Bekerja
- ☐ Pelajar / Mahasiswa
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pensiunan
- ☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI
- ☐ Tenaga Kontrak Pemerintah (Tenaga Ahli / PSU / KMD / Dasawisma / Jurnatik, dll)
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)
- ☐ Buruh Harian / Freelance
- ☐ Sopir (ayanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)
- ☐ Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)
- ☐ Tenaga Kerja Asing
- ☐ Petani dan Nelayan

10:16

 **JakSurvei**

BUMN / Pegawai BUMN / TNI / POLRI

☐ Tenaga Kontrak Pemerintah (Tenaga Ahli) / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta / Wirasaha (Pedagang, Pengusaha, dll)

☐ Buruh Harian / Freelance

☐ Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)

☐ Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)

☐ Tenaga Kerja Asing

☐ Petani dan Nelayan

☐ Lainnya:

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

10:18

JakSurvei

25%

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG
PELAYANAN (Ketertiban Umum)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

*81. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

*82. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

10:19    100%

 **JakSurvei**

☐ Sejuju

☐ Sangat setuju

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

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Sejuju

☐ Sangat setuju

*84. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Sejuju

☐ Sangat setuju

10:19  

  **JakSurvei**

*B5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

 Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

*B6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

 Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

*B7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

 Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

10:19

☐ Tidak setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat setuju

*B8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju
 ☐ Tidak setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat setuju

*B9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju
 ☐ Tidak setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat setuju

  JakSurvei

*B10. Tidak adanya perlakuan yang melanggar aturan kepada pengguna layanan
 Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☒ Setuju

☐ Sangat setuju

*B11. Petugas tidak meminta uang, barang dan fasilitas diluar ketentuan resmi pelaksanaan tugas

 Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☒ Setuju

☐ Sangat setuju

Sebelumnya Berikunya

2. Hasil Olah Data SKM

NILAI BERDASARKAN KELURAHAN (Rata-rata dari semua layanan)														
Kota	Kecamatan	Kelurahan	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	IKN	Kategori_IKN
Jakarta Barat	Kali Deres	Kalideres	3,93	3,92	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,94	98,27	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Kamal	3,74	3,74	3,76	3,76	3,75	3,76	3,77	3,75	3,76	3,76	93,88	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Pegadungan	3,78	3,78	3,79	3,79	3,78	3,78	3,79	3,78	3,78	3,78	94,56	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Semanan	3,59	3,58	3,58	3,60	3,59	3,58	3,60	3,58	3,58	3,58	89,72	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Tegal Alur	3,67	3,67	3,68	3,70	3,67	3,67	3,69	3,67	3,66	3,66	91,91	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Duri Kepa	3,64	3,64	3,64	3,65	3,64	3,63	3,65	3,63	3,62	3,62	90,94	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Kebon Jeruk	3,99	3,99	3,99	4,00	3,99	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	99,87	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Kedoya Selatan	3,70	3,71	3,71	3,76	3,73	3,72	3,72	3,76	3,72	3,72	93,13	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Kedoya Utara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,99	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Kelapa Dua	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,99	3,98	3,98	99,54	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Sukabumi Selatan	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,48	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Sukabumi Utara	3,88	3,89	3,91	3,90	3,91	3,90	3,92	3,92	3,92	3,92	97,62	A
Jakarta Barat	Kembangan	Joglo	3,94	3,92	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,55	A
Jakarta Barat	Kembangan	Kembangan Selatan	3,92	3,92	3,91	3,91	3,92	3,91	3,92	3,92	3,92	3,92	97,95	A
Jakarta Barat	Kembangan	Kembangan Utara	3,94	3,95	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,65	A
Jakarta Barat	Kembangan	Meruya Selatan	3,91	3,91	3,92	3,92	3,92	3,91	3,92	3,91	3,92	3,91	97,91	A
Jakarta Barat	Kembangan	Meruya Utara	3,94	3,93	3,93	3,94	3,93	3,94	3,93	3,93	3,93	3,93	98,34	A
Jakarta Barat	Kembangan	Srengseng	3,60	3,61	3,59	3,63	3,61	3,61	3,62	3,60	3,60	3,60	90,19	A
Jakarta Barat	Palmerah	Jati Pulo	3,67	3,69	3,71	3,77	3,70	3,70	3,75	3,71	3,72	3,72	92,82	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kemanggis	3,65	3,67	3,70	3,71	3,68	3,69	3,71	3,71	3,69	3,69	92,30	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Selatan	3,90	3,90	3,91	3,91	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	97,53	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Utara	3,64	3,65	3,64	3,68	3,65	3,65	3,66	3,64	3,64	3,64	91,23	A
Jakarta Barat	Palmerah	Palmerah	3,95	3,95	3,96	3,95	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	98,90	A
Jakarta Barat	Palmerah	Silpi	3,93	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	98,49	A
Jakarta Barat	Taman Sari	Keagungan	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,50	A
Jakarta Barat	Taman Sari	Krukut	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,99	A
Jakarta Barat	Taman Sari	Maphar	3,96	3,96	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,98	99,23	A
Jakarta Barat	Taman Sari	Tangki	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,97	A

NILAI LAYANAN TINGKAT KELURAHAN														
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Kota	Kecamatan	Kelurahan	Layanan	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	IKN	Kategori_IKN
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Utara	Jumantik	3,58	3,61	3,60	3,60	3,57	3,58	3,61	3,57	3,57	89,68	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Utara	Keterlibatan Umum	3,70	3,68	3,68	3,71	3,69	3,70	3,70	3,71	3,70	92,39	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Utara	PKK	3,66	3,66	3,64	3,68	3,66	3,66	3,66	3,66	3,63	91,42	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Utara	PPSU	3,64	3,69	3,66	3,75	3,69	3,69	3,70	3,67	3,68	92,11	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Utara	Posyandu	3,63	3,61	3,63	3,64	3,61	3,61	3,62	3,59	3,61	90,47	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Utara	RT/RW, LMK dan FKDM	3,65	3,65	3,66	3,68	3,65	3,65	3,65	3,65	3,63	91,28	A
				21,85	21,90	21,86	22,05	21,87	21,88	21,94	21,86	21,83	547,35	
				3,64	3,65	3,64	3,68	3,65	3,65	3,66	3,64	3,64	91,23	

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



4. Rencana Tindak Lanjut Semester 2 Tahun 2025

NO	UNIT PENYELENGGARA (KELURAHAN)	3 UNSUR TERENDAH (SKM TERENDAH DARI 7 LAYANAN)	ANALISIS PENYEBAB	PROGRAM KEGIATAN (RTL)	TARGET	PENANGGUNG JAWAB
	Kelurahan Kota Bambu Utara	Unsur Sarana dan Prasarana (Jumantik)	Sarana dan Prasarana Kerja belum cukup dan kanal pengaduan belum berjalan sehingga menghambat pemberi pelayanan dan masyarakat sulit menyampaikan kritik dan saran terhadap kualitas atau permasalahan yang terjadi saat pelayanan	Melakukan penyediaan Sarana dan Prasarana Jumantik dan penyediaan kanal pengaduan pelayanan Jumantik	Oktober 2025	Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara
		Unsur Persyaratan (Jumantik)	Pemberi Pelayanan belum mampu menyampaikan secara detail Persyaratan Pelayanan kepada masyarakat	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan Pelayanan Jumantik	Oktober 2025	Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara
		Unsur Waktu Penyelesaian (Jumantik)	Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat	Melakukan sosialisasi terhadap waktu penyelesaian Pelayanan Jumantik	Oktober 2025	Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara

Jakarta, 4 September 2025

Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara



Zaenal Ngaripin, SE

NIP 198404082010011019

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1 TAHUN 2025**



**PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN PALMERAH
KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA
SEMESTER I TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	2
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	4
BAB IV KESIMPULAN.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Kota Bambu Utara perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Kota Bambu Utara periode Semester 1 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 1

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,71	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72	A
3	Waktu Penyelesaian	3,71	A
4	Biaya/Tarif	3,72	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,72	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,70	A
7	Perilaku Pelaksana	3,71	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,70	A
9	Sarana dan Prasarana	3,71	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur 8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Layanan Jumantik)	Sosialisasi Layanan Pengaduan Online yang ada dan perkuat sarana Pemberian Saran dan Masukan secara manual di Kantor Kelurahan		√			Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara
2.	Unsur 6 Kompetensi Pelaksana (Layanan Jumantik)	Sosialisasi kepada Kader Jumantik untuk meningkatkan pelayanan ke masyarakat		√			Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara
3.	Unsur 3 Waktu Penyelesaian (Layanan Jumantik)	Monitoring dan Evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan		√			Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Unsur 8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Layanan Jumantik)	Sosialisasi Layanan Pengaduan Online yang ada dan perkuat sarana Pemberian Saran dan Masukan secara manual di Kantor Kelurahan	Sudah	Melaksanakan Sosialisasi atas Layanan JAKI sebagai fasilitas Pengaduan Online dan mengarahkan untuk para koordinator Jumantik RW secara manual menampung Saran/ Kritik masyarakat demi perbaikan pelayanan Jumantik kedepannya		NIHIL
2	Unsur 6 Kompetensi Pelaksana (Layanan Jumantik)	Sosialisasi kepada Kader Jumantik untuk meningkatkan pelayanan ke masyarakat	Sudah	Melaksanakan Sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan pencegahan DBD dan pelayanan prima oleh kader jumantik kepada masyarakat		NIHIL

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Unsur 3 Waktu Penyelesaian (Layanan Jumantik)	Monitoring dan Evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan	Sudah	Melakukan pengawasan pelaksanaan PSN – 3M oleh kader Jumantik sehingga berjalan sesuai jadwal dan cepat selesai pelayanannya	 	NIHIL

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kelurahan Kota Bambu Utara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%);
2. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut (RTL) tetap terimplementasi dan berjalan sesuai yang diharapkan, maka Kelurahan Kota Bambu Utara melakukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan sehingga di masa mendatang nilai IKM Kelurahan Kota Bambu Utara akan selalu meningkat.

Jakarta, 16 Juli 2025

Plt. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara,



Zaenal Ngaripin, SE

NIP. 198404082010011019