

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



KELURAHAN KALIBARU
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
TRIWULAN I	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sesuaikan dengan nama layanan pada Standar Pelayanan)	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 Kalibaru 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 Kalibaru. 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 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 setiap semester. 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 dan disepakati berdasarkan Rapat di Biro Organisasi reformasi Birokrasi. Jumlah responden per Kelurahan adalah 100 per pelayanan sehingga dari 6 jenis layanan yang dinilai setiap Kelurahan memiliki target sebanyak 600 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

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

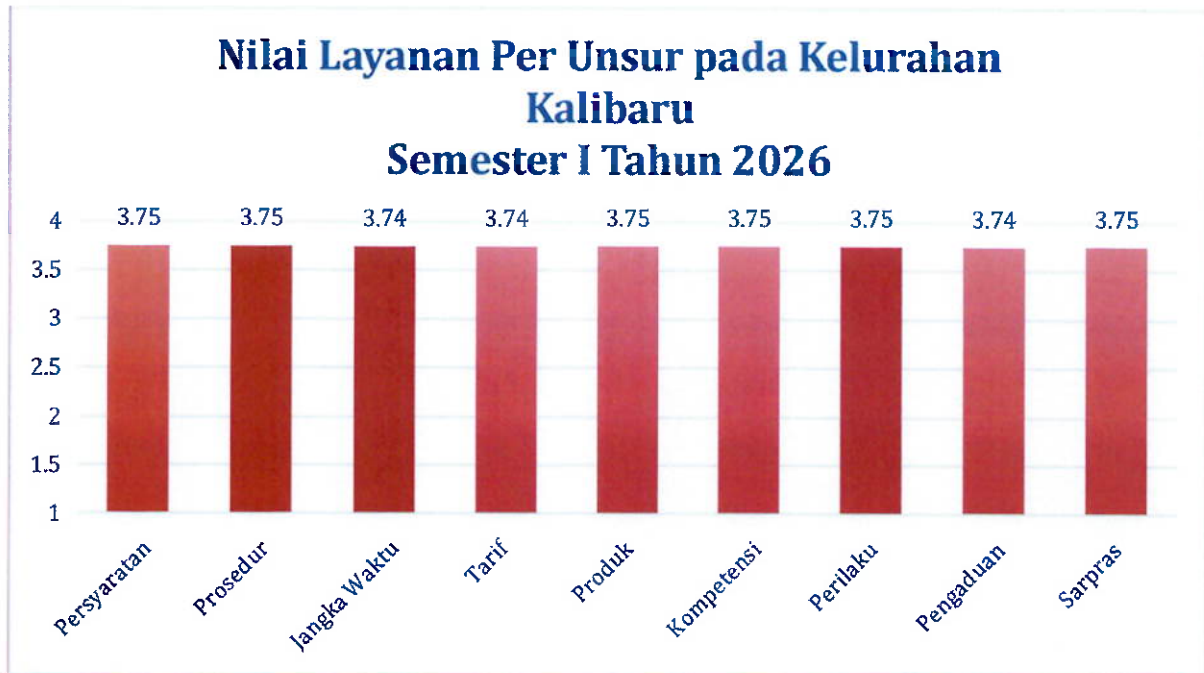
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	340	52.71%
		Perempuan	305	47,29%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD/Sederajat	24	3,72%
		SMP/Sederajat	119	18,45%
		SMA/Sederajat	459	71,16%
		Diploma D3 / D4 / Setingkat	13	2.02%
		S1	30	4,65%
		S2	-	-
		S3	-	-
3	Pekerjaan	Buruh Harian / Freelance	25	3,88%
		Ibu Rumah Tangga	192	29,77%
		Lainnya	12	1,86%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	11	1,71%
		Pegawai Swasta	107	16,59%
		Pelajar / Mahasiswa	17	2,64%

		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	244	37,83%
		Tidak Bekerja	6	0,93%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	31	4,81%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	645	100%
		Disabilitas	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 (Sesuai dengan nama)

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	PPSU		3,73	3,72	3,71	3,71	3,74	3,72	3,70	3,72	3,72	93,03
2.	Jumantik		3,76	3,76	3,76	3,75	3,76	3,78	3,75	3,77	3,77	94,03
3.	Posyandu		3,76	3,74	3,76	3,75	3,75	3,76	3,76	3,75	3,74	93,86
4	PKK		3,77	3,76	3,77	3,79	3,75	3,75	3,77	3,75	3,76	94,00
6	Ketertiban Umum		3,75	3,75	3,75	3,74	3,75	3,74	3,76	3,75	3,75	93,66
7	RT/RW/LMK		3,73	3,75	3,72	3,73	3,72	3,73	3,73	3,72	3,74	93,22
	Rerata IKM		3,75	3,75	3,74	3,74	3,75	3,75	3,75	3,74	3,75	93,63
	IKM Unit Layanan		93,63									
	Mutu Unit Layanan		A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kualitas pelayanan pada unit layanan menunjukkan kinerja yang **baik**, dengan nilai **IKM sebesar 93,63 (Mutu A)**. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai tinggi pada rentang **3,70 – 3,79**, yang mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah berjalan efektif, konsisten, dan sesuai harapan masyarakat..

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa:

- ✧ Tiga unsur layanan terendah terdapat pada jenis **Layanan PPSU** yaitu unsur **Perilaku pelaksana dengan nilai 3.70** sedangkan pada unsur **Tarif/ Biaya dan Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3.71**.
- ✧ Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada jenis **Layanan PKK** dengan unsur **Tarif/ Biaya dengan nilai 3.79** sedangkan nilai tertinggi ke dua pada Jenis **Layanan Jumantik** dengan unsur **Kompetensi Pelaksana** mendapatkan **nilai 3.78** dan nilai tertinggi ke tiga pada **Layanan Jumantik** dengan unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** serta unsur **Sarana dan prasarana** dan **Layanan PKK** pada unsur **Persyaratan dan Waktu penyelesaian** mendapatkan nilai **3.77**.

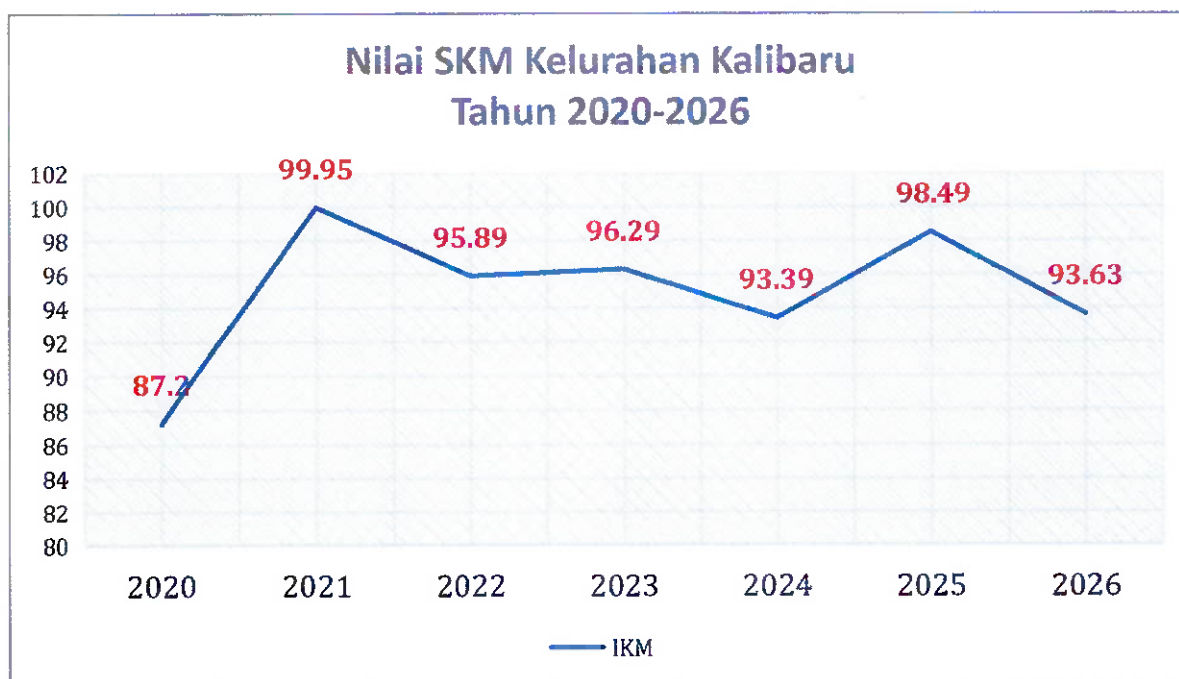
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

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	Unsur Perilaku pelaksana pelayanan PPSU	Pembinaan Perilaku dan Kinerja pelayanan PPSU	Juni 2026	Lurah
2	Unsur Tarif/ Biaya Pelayanan PPSU	Pembinaan Perilaku dan Kinerja pelayanan PPSU	Juni 2026	Lurah
3	Waktu penyelesaian Pelayanan PPSU	Pembinaan Perilaku dan Kinerja pelayanan PPSU	Juni 2026	Lurah

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu **5 tahun terakhir (2022–2026)** menunjukkan tren yang **cenderung meningkat**. Pada tahun 2022 nilai SKM berada pada angka **95,89**, kemudian mengalami peningkatan secara bertahap pada tahun 2023 Pada angka **96,29** dan pada tahun 2024 mengalami sedikit penurunan menjadi **93,39**. Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2025 dengan nilai **98,49**, dan kembali mengalami sedikit penurunan pada tahun 2026 menjadi **93,63**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terus mengalami angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan hingga mencapai kategori **sangat baik** pada tahun terakhir, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Kalibaru 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 Kalibaru periode (sebelumnya) 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 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.94
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.95
3	Waktu Penyelesaian	3.94
4	Biaya/Tarif	3.94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.94
6	Kompetensi Pelaksana	3.94
7	Perilaku Pelaksana	3.94
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.94
9	Sarana dan Prasarana	3.94

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

No	Program / Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan Sosialisasi tentang Standar Persyaratan dan Prosedur Pelayanan PPSU	Sudah	06 Oktober 2025	Memberikan Sosialisasi terkait tentang standar pelayanan dan Prosedur sekaligus pembinaan langsung terhadap PPSU		Tidak ada hambatan dan sesuai rencana
2	Sosialisasi secara langsung kepada Masyarakat terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada layanan PPSU	Sudah	13 Oktober 2025	Memberikan Sosialisasi langsung kepada Masyarakat terkait Produk Spesifikasi PPSU serta Sosialisasi terkait Pilah Sampah		Tidak ada hambatan dan sesuai rencana
3	Pengadaan Sarana dan Prasarana untuk penunjang kerja PPSU	Sudah	15 Oktober 2025	Pembagian Sarana dan Prasaran penunjang kerja PPSU Kalibaru		Tidak ada hambatan dan sesuai rencana

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester I tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 645 orang mengisi SKM pada Kelurahan Kalibaru di tahun 2026. Layanan Posyandu menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 109 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kalibaru., secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang cukup Baik dengan nilai SKM 93,63 Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Tarif/ biaya dan Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Kalibaru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Jakarta, 08 Mei 2026

Lurah Kelurahan Kalibaru



Sukamin, S.Ag., MA.

NIP. 197011241997031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner : <https://bit.ly/SKMWSEMESTER12026>

[illegible]

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

