

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



KELURAHAN SEMPER TIMUR
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
SEMESTER II	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)	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15
3. Link Laporan SKM Semester II Tahun 2026	16
3. Link Laporan SKM Semester II Tahun 2026	16

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 Semper Timur 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 Semper Timur 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

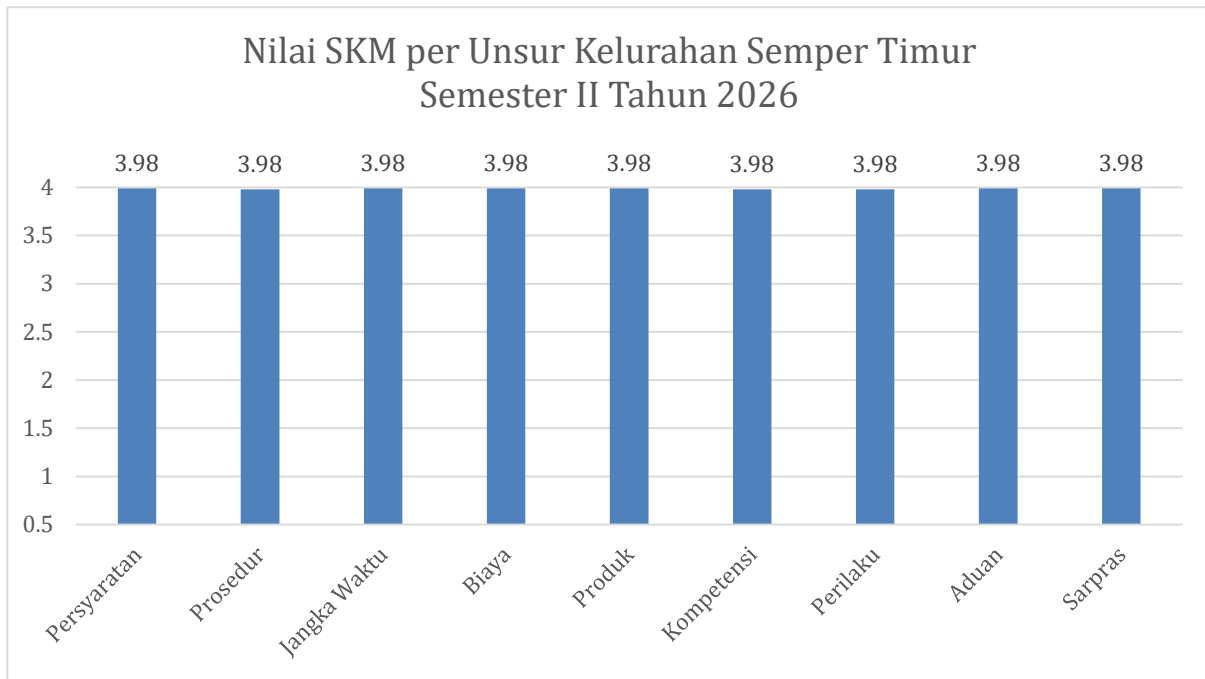
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	456	74,39%
		Perempuan	157	25,61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	12	1,96%
		SMP/Sederajat	54	8,81%
		SMA/Sederajat	462	75,37%
		D1/D2/D3	54	8,81%
		D4/S1	12	1,96%
		S2	7	1,14%
		S3	12	1,96%
3	Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	19	3,10%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	66	10,77%
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)	36	5,87%
		Pegawai Swasta	132	21,53%
		Wirausaha	114	18,60%
		Ibu Rumah Tangga	126	20,55%
		Petani/Nelayan	24	3,92%
		Pekerja Lepas/Freelance	66	10,77%
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	12	1,96%
		Tidak bekerja	18	2,94%
			613	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sesuai dengan nama)

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	PPSU	103	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,51
2.	Jumantik	102	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,51
3.	Posyandu	102	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,51
4	PKK	102	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,51
5	RPTRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Ketertiban Umum	102	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,51
7	RT/RW /LMK	102	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,51
	Rerata IKM		3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,51
	IKM Unit Layanan		99,51									
	Mutu Unit Layanan		A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi bahwa aspek Prosedur dan perilaku pelaksana merupakan dua indikator yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.98. Selanjutnya perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3.98 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.

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	Prosedur	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk penyederhanaan Informasi persyaratan	Juni 2026	Lurah
		Menggiatkan sosialisasi kemudahan Informasi persyaratan kepada warga	Juli 2026	Lurah
2	Perilaku Petugas	Menggiatkan keramahan dan kesopanan dalam briefing petugas	Juli 2026	Lurah

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Semper Timur telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh kelurahan Semper Timur 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 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,98
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,98
3	Waktu Penyelesaian	3,98
4	Biaya/Tarif	3,98
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,98
6	Kompetensi Pelaksana	3,98
7	Perilaku Pelaksana	3,98
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98
9	Sarana dan Prasarana	3,98

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Semper Timur 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	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	
1	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk penyederhanaan persyaratan)	sudah	30 Juni 2026	Telah dilaksanakan forum diskusi bersama perwakilan warga, pengurus RT/RW, dan LMK guna membahas efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan. Tantangan dan Hambatan Tingkat pemahaman pengurus RT/RW dan LMK terhadap regulasi dan sistem layanan digital (seperti aplikasi atau portal pelayanan) yang beragam membuat proses sosialisasi dan penyamaan persepsi membutuhkan waktu serta penjelasan yang berulang-ulang agar informasi dapat dipahami secara utuh.	
2	sosialisasi kemudahan persyaratan Pelayanan kepada warga	sudah	10 Juli 2026	Telah dilaksanakan sosialisasi berkala melalui saluran, media sosial kelurahan, serta papan pengumuman) terkait rincian syarat layanan Tantangan dan Hambatan Sebagian warga (terutama lansia atau kelompok masyarakat yang kurang akrab dengan gawai dan media digital) sering kali tertinggal informasi terkait pembaruan atau kemudahan syarat layanan yang disebarkan melalui media sosial kelurahan.	
3	Rapat koordinasi Pelayanan Menggiatkan keramahan dan kesopanan	sudah	2 Juli 2026	Melaksanakan <i>briefing</i> untuk memperkuat budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) serta meningkatkan responsivitas. Tantangan dan Hambatan Petugas dituntut untuk profesional saat menghadapi warga dengan berbagai latar belakang usia, tingkat pemahaman administrasi yang berbeda-beda, bahkan warga yang datang dengan emosi akibat kendala dokumen atau persyaratan yang belum lengkap.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 613 orang mengisi SKM pada kelurahan Semper Timur di tahun 2026. Layanan PPSU menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 103 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan Semper Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99.51 Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, kelurahan Semper Timur, telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Jakarta, 8 September 2026
Lurah Kelurahan Semper Timur,



Tier Septina Rosinta P.
NIP. 197009121998032003

W
Pi
Ye

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

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

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukur nya kepuasan pelayanan

2. T eridentifikasi keluhan masyarakat

3. Terpeta kan 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 penetapan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik

6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipan 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.

Berkutnya

Demografi Responden

* Kota

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Jakarta Pusat

* Kecamatan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sawah Besar

* Kelurahan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Karang Anyar

* Pelayanan yang Diterima

Select all that apply

PPSU (Peningkatan Prasana dan Sarana Umum)

Kantor/Bank Umum

RPTKA (Ruang Publik Terbuka Ramah Anak)

Jamantik (Juru Pemantau Jentik)

Proyandu (Pos Pelayanan Terpadu)

PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga)

HITIKS, LMK (Lembaga Mutipasarah Kutuhart) dan PKDM (Forum Kawagpada Diri Masyarakat)

Profil Responden

* Nama Responden

beribadi

* Jenis Kelamin

Pemempuan

Laki laki

* Usia Responden

48

* 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

Tidak Bekerja

Pelajar / Mahasiswa

Ibu Rumah Tangga

Pensiunan

Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI

Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / UKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)

Pegawal Swasta

Wiraswasta / Wirausaha (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:

* Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas atau dengan Kondisi Khusus?

Pilih salah satu dari jawaban berikut

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (PPSU)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

A1. Pengetatan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

Z3. Waktu pelayanan sesuai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A5. Hasil kerja petugas umurnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A7. Perlaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A8. Pemanganan pengadilan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A9. Sarana dan prasaran yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A10. Tidak adanya perlakuan yang melanggar aturan kepada pengguna layanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A11. Petugas tidak meminta uang, barang dan fasilitas diluar ketentuan terkait pelaksanaan tugas

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

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



3. Link Laporan SKM Semester II Tahun 2026

<https://drive.google.com/drive/folders/1WNDWBd8shPvqwYAA9gBpmCMGwgFPyTYL?usp=sharing>