

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1



KELURAHAN SUKAPURA
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 PENETUAN JUMLAH RESPONDEN	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 ANALISIS RESPONDEN	4
2.2 IKM PER JENIS LAYANAN	6
2.3 ANALISIS MASALAH DAN RTL	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. KUISIONER	14
2. DOKUMENTASI	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 Sukapura 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 Sukapura 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 7 jenis layanan yang dinilai setiap Kelurahan memiliki target sebanyak 700 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 :

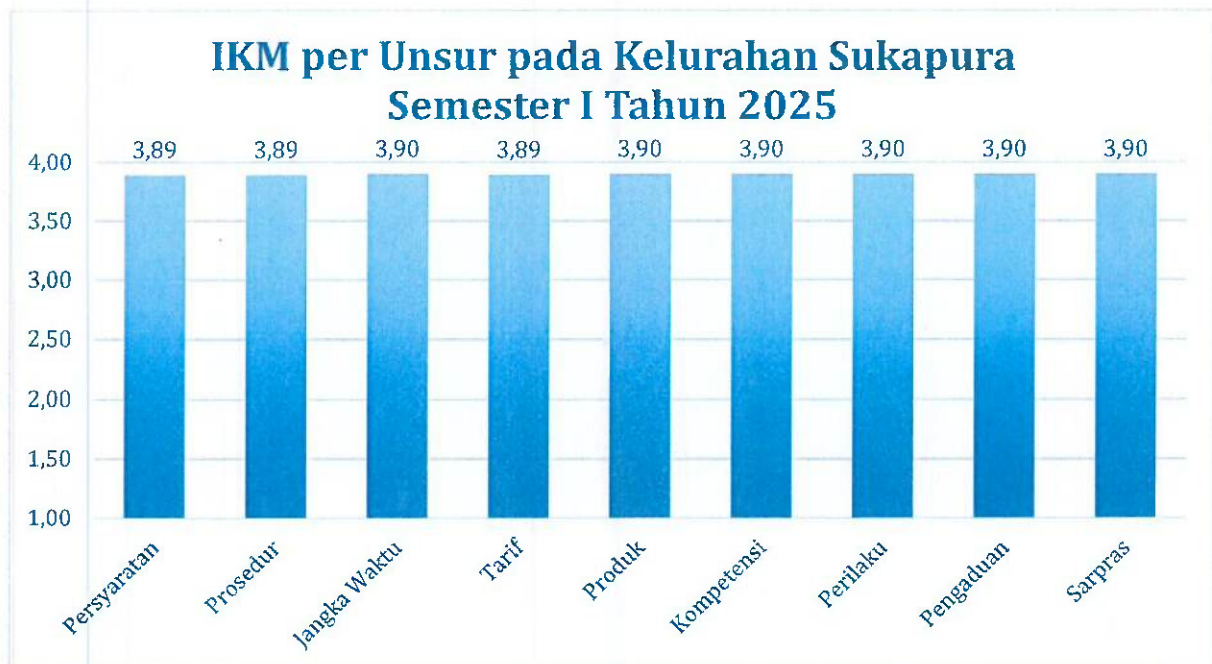
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	579	67,64%
		Perempuan	277	32,36%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	43	5,02%
		SMP/Sederajat	75	8,76%
		SMA/Sederajat	618	72,20%
		D1/D2/D3	22	2,57%
		D4/S1	98	11,45%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	56	6,54%
		Swasta	218	25,47%
		Wirausaha	85	9,93%
		Ibu Rumah Tangga	102	11,92%
		Pelajar/Mahasiswa	21	2,45%
		Pekerja Lepas/Freelance	47	5,49%
		Tenaga Kontrak Pemerintah	277	32,36%
		Sopir	14	1,64%
		Lainnya	15	1,75%
		Tidak Bekerja	21	2,45%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	856	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 (Sesuaikan dengan nama)

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	PPSU	136	3.83	3.87	3.88	3.86	3.87	3.88	3.88	3.88	3.88	96.67
2	Jumantik	118	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91	3.90	3.91	97.65
3	Posyandu	122	3.89	3.89	3.89	3.90	3.90	3.89	3.90	3.89	3.89	97.38
4	PKK	117	3.90	3.90	3.91	3.91	3.91	3.90	3.90	3.90	3.91	97.55
5	RPTRA	122	3.91	3.91	3.92	3.92	3.92	3.92	3.92	3.92	3.92	97.91
6	Ketertiban Umum	121	3.90	3.90	3.90	3.89	3.91	3.91	3.90	3.90	3.90	97,57
7	RT/RW/LMK	120	3.88	3.88	3.89	3.88	3.88	3.88	3.88	3.89	3.88	97.08
	Rerata IKM		3.89	3.89	3.90	3.89	3.90	3.90	3.90	3.90	3.90	97.38
	IKM Unit Layanan		97.38									
	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 persyaratan layanan, prosedur layanan dan tariff layanan merupakan tiga indikator yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan, prosedur dan tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,89.

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, Informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian (SLA) tidak dicantumkan di loket. Mohon dipasang infografis alur pelayanan beserta durasi waktu maksimal di setiap tahapannya.

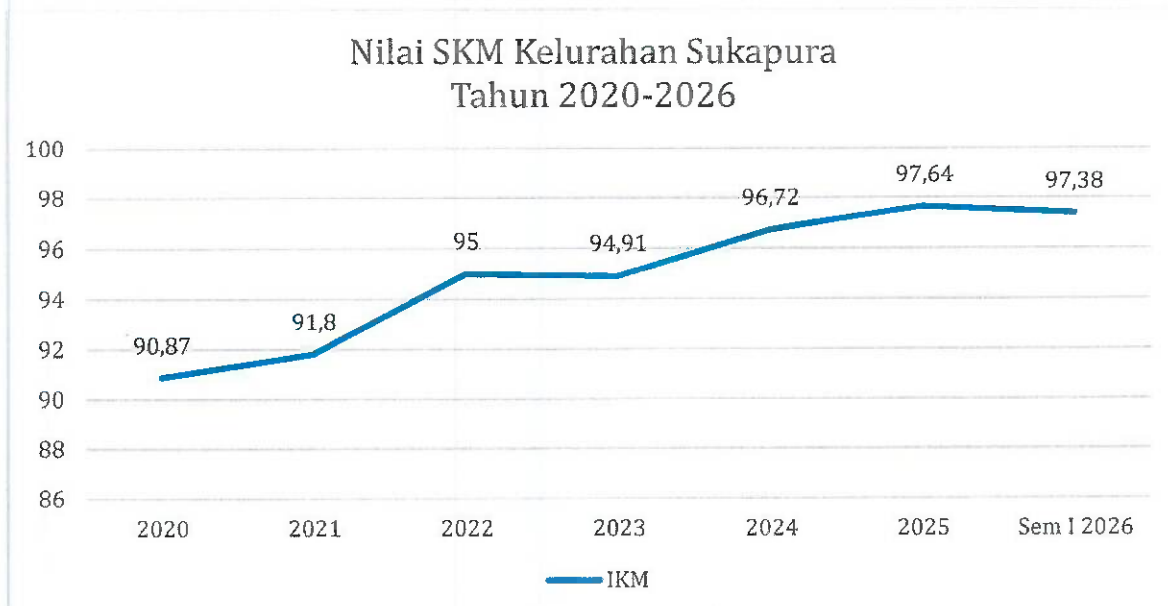
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

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	Persyaratan	Menyelenggarakan sosialisasi terkait SOP kepada petugas	JUNI 2026	Lurah
2	Prosedur	Menyelenggarakan sosialisasi terkait SOP kepada petugas	JUNI 2026	Lurah
2	Tarif	Mengingatkan petugas bahwa pelayanan tidak dipungut biaya/gratis	MEI 2026	Lurah

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan 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 Kelurahan Sukapura 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 Sukapura 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	3,89
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,89
3	Waktu Penyelesaian	3,89
4	Biaya/Tarif	3,89
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,89
6	Kompetensi Pelaksana	3,89
7	Perilaku Pelaksana	3,90
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,89
9	Sarana dan Prasarana	3,90

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan/kecamatan 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)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Sosialisasi tentang Standar pelayanan	sudah	Melakukan pelatihan mendalam bagi petugas garda terdepan (<i>frontliner</i>) mengenai tata cara teknis dan etika pelayanan sesuai SP. Tantangan Konsistensi: Menjaga agar kualitas layanan tetap stabil dan tidak menurun setelah sosialisasi berakhir.	
2	2.1 sosialisasi tentang Standar Operasional Prosedur kepada petugas	sudah	Memasang ringkasan SOP dalam bentuk alur kerja (<i>flowchart</i>), poster, atau stiker di area kerja strategis agar petugas mudah mengingat langkah-langkah kritis. Kondisi darurat : Situasi di lapangan yang seringkali tidak terprediksi, memaksa petugas untuk mengambil keputusan cepat yang mungkin belum diatur dalam SOP.	
3	3.1 Sosialisasi terkait tugas dan fungsi pekerjaan	sudah	Evaluasi untuk melihat apakah aktivitas harian petugas sudah selaras dengan uraian tugas resminya atau masih mengerjakan hal-hal di luar fungsi utama.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 856 orang mengisi SKM pada Kelurahan Sukapura di tahun 2026. Layanan RPTRA menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 136 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sukapura, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 97.38 Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan layanan, prosedur layanan dan tariff layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Sukapura telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Jakarta, 7 Mei 2026
Plt. Lurah Kelurahan Sukapura

Mursani
NIP 197005131998031005

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

