



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
KECAMATAN CILANDAK
KELURAHAN CIPETE SELATAN

Jalan Palem No. 17A, Telepon : 021 – 7692042, Fax : 021 – 7692042
Email : kelurahan_cipete@yahoo.co.id, kelurahan.cipete.selatan@gmail.com
J A K A R T A

Kode Pos: 12410

Nomor	: 527 / OT.06	11 Mei 2026
Sifat	: Penting	
Lampiran	: 1 (satu) berkas	
Hal	: Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 Kelurahan Cipete Selatan	Kepada Yth. Camat Kecamatan Cilandak di Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Selatan serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 30 Maret s.d 15 April 2026 di Kelurahan Cipete Selatan, bersama ini disampaikan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Ketertiban Umum (Tibum), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Cipete Selatan Semester I Tahun 2026 adalah 95,88 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cipete Selatan Semester I Tahun 2026, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Lurah Kelurahan Cipete Selatan



Supriyono
NIP. 198004172007011011

Tembusan :

1. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Selatan
2. Asisten Pemerintahan Sekko Kota Administrasi Jakarta Selatan
3. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Selatan

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2026



KELURAHAN CIPETE SELATAN

KECAMATAN CILANDAK
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

TAHUN 2026

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	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2. 1. Pelaksana SKM	5
2. 2. Metode Pengumpulan Data	5
2. 3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2. 4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2. 5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3. 1. Jumlah Responden SKM	9
3. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4. 2. Rencana Tindak Lanjut	13
4. 3. Tren Nilai SKM.....	15
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	23
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025.....	23
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	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2. 1. Pelaksana SKM	5
2. 2. Metode Pengumpulan Data	5
2. 3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2. 4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2. 5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9

3. 1. Jumlah Responden SKM	9
3. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4. 2. Rencana Tindak Lanjut	13
4. 3. Tren Nilai SKM.....	15
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	23
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025.....	23

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 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Cipete Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Administrasi Jakarta Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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

1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);
8. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
10. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
11. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
12. Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 6 Tahun 2026 tentang Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
13. Keputusan Lurah Kelurahan Cipete Selatan

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 yang telah diberikan oleh Kelurahan Cipete

Selatan . 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Cipete Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Cipete Selatan adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan Staf.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan ... Tahun 2026 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Selatan Serta 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. 2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link *JakSurvei* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner link *JakSurvei* terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Cipete Selatan 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 link JakSurvei dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diolah oleh Dinas Komunikasi, Statistik dan Informatika 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 Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 30 Maret s.d 15 April 2026. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah (Biro ORB)	12 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner (Diskominfo)	13 - 17 Maret	3
3	Pengisian Rekomendasi SKM (Kota)	25 - 27 Maret	3
4	Pelaksanaan SKM (Kelurahan)	30 Maret – 15 April	12
5	Pengolahan data SKM (Diskominfo)	16 – 22 April	5
6	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah (Diskominfo)	23 – 30 April	2
7	Membuat laporan SKM Semester I dan hasil tindak lanjut SKM Semester II Tahun 2025 - Kelurahan (4 s.d 13 Mei) - Kecamatan (18 s.d 25 Mei) - Kota (26 s.d 3 Juni)	4 Mei – 3 Juni	18
8	PD / UKPD Menindaklanjuti RTL Semester I (Kelurahan)	4 - 30 Juni	18
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM Semester I - Kelurahan (1 s.d 9 Juli) - Kecamatan (10 s.d 14 Juli) - Kota (15 s.d 17 Juli)	1 – 17 Juli	17

2. 5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Cipete Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cipete Selatan. merupakan kompilasi dari 7 (tujuh) jenis layanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap layanan yang ditetapkan, sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 700 orang dengan jenis pelayanan setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik);
- b. Pelayanan Ketertiban Umum (Tibum);
- c. Pelayanan Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK);
- d. Pelayanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu);
- e. Pelayanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU);
- f. Pelayanan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA);
- g. Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3. 1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 869 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	534	61,45
		Perempuan	335	38,55
2	Usia	Di atas 65 Tahun	14	1,61
		56 – 65 Tahun	86	9,90
		46 – 55 Tahun	254	29,23
		36 – 45 Tahun	335	38,55
		26 – 35 Tahun	146	16,80
		17 – 25 Tahun	27	3,11
		Di bawah 17 Tahun	7	0,81
3	Pendidikan	Doktor S3	0	0
		Megister S2	14	1,61
		Sarjana S1	56	6,44
		Diploma D3/ D4/ Setingkat	55	6,33
		SMA/ Setingkat	538	61,91
		SMP/ Setingkat	170	19,56
		Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	36	4,14
		Tidak Pernah Sekolah	0	0
4	Pekerjaan	Petani dan Nelayan	0	0
		Tenaga Kerja Asing	0	0

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	2	0,23
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)	0	0
		Buruh Harian / Freelance	7	0,81
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	63	7,25
		Pegawai Swasta	393	45,22
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	84	9,67
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	7	0,81
		Pensiunan	28	3,22
		Ibu Rumah Tangga	232	26,70
		Pelajar / Mahasiswa	11	1,27
		Tidak Bekerja	15	1,73
		Lainnya:	27	3,11
5	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	140	16,11
		Ketertiban Umum	109	12,54
		PKK	116	13,35
		Posyandu	125	14,38
		PPSU	135	15,54

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		RPTRA	111	12,77
		RT, RW, LMK dan FKDM	133	15,30
6	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	869	100
		Disabilitas	0	0
7	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	0	0
		Disabilitas Sensorik	0	0

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di sebagian besar:

1. Jenis Kelamin Laki-laki
2. Usia 36 – 45 Tahun
3. Pendidikan SMA/ Setingkat
4. Pekerjaan Pegawai Swasta
5. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 :

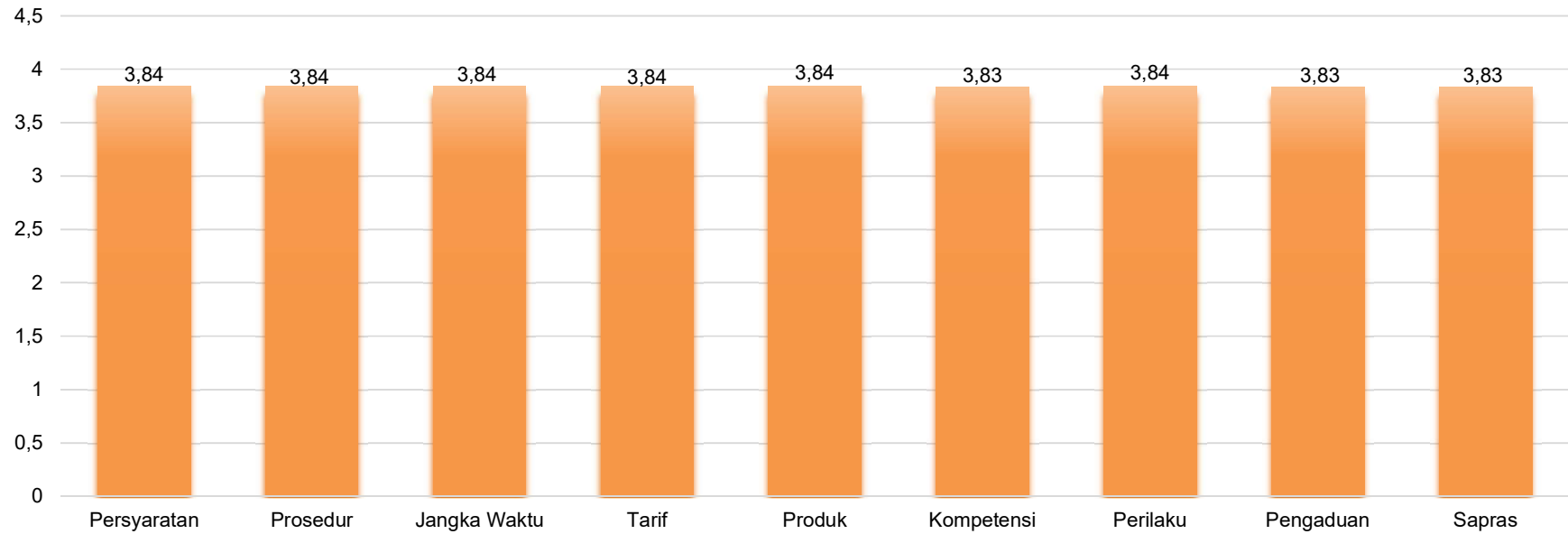
Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan
	Persyaratan (U1)	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perilaku Petugas Pelayanan (U7)	Penanganan saran dan aduan (U8)	Sarana pendukung pelayanan (U9)	
Jumantik	3,81	3,81	3,81	3,82	3,79	3,80	3,79	3,79	3,80	95,08
Ketertiban Umum	3,87	3,87	3,86	3,87	3,85	3,84	3,86	3,86	3,85	96,53
PKK	3,83	3,85	3,83	3,85	3,84	3,84	3,84	3,84	3,84	96,00
Posyandu	3,81	3,81	3,84	3,83	3,82	3,79	3,83	3,81	3,83	95,47
PPSU	3,86	3,86	3,85	3,83	3,85	3,84	3,86	3,85	3,84	96,18
RPTRA	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86	3,88	3,86	3,87	96,62
RT/RW, LMK dan FKDM	3,82	3,81	3,81	3,83	3,84	3,84	3,83	3,80	3,82	95,59
Rata-rata IKM per unsur	3,84	3,84	3,84	3,84	3,84	3,83	3,84	3,83	3,83	95,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	95,88 (A atau Sangat Baik)									

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Grafik Nilai SKM Per Unsur

Rata-rata IKM per Unsur pada Layanan Kelurahan Cipete Selatan Semester I Tahun 2026



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,83. Selanjutnya Penanganan Saran dan Aduan dan Sarana Pendukung Layanan mendapatkan nilai 3,83.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu 3,84 pada unsur pelayanan Waktu, Biaya, dan Perilaku Pelaksana.

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 :

1. Meningkatkan kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Belum maksimalnya waktu penyelesaian aduan dalam memberikan pelayanan yang diharapkan lebih cepat.
3. Perlunya pemeliharaan dan perawatan pada sarana pendukung pelayanan.
4. Laporan/keluhan masyarakat yang ditindaklanjuti .

(Dapat melihat berdasarkan Data Excel SKM Analisis Penyebab)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kompetensi Pelaksana (Pelayanan Posyandu)

Masih terdapat keluhan dari warga terhadap kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan belum maksimal.

2. Penanganan Saran dan Aduan (Pelayanan Jumantik)

Keterlambatan dalam respon tanggap dalam menindaklanjuti aduan, sering berkaitan dengan instansi lain sehingga keterlambatan waktu dalam penyelesaian.

3. Sarana Pendukung Pelayanan (Pelayanan Jumantik)

Fasilitas yang kurang lengkap dan keterbatasan sarana petugas dalam memberikan layanan.

4. 2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

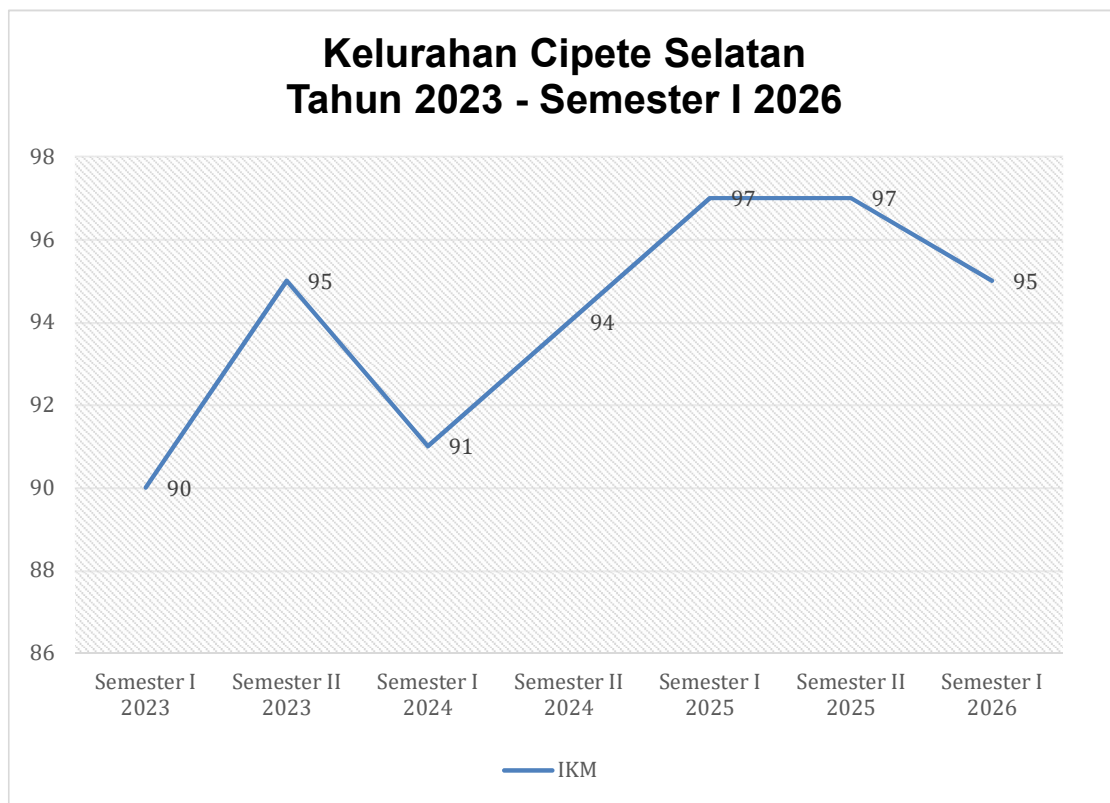
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Tingkat Kelurahan dan Perwakilan Pengguna Layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Data pada kolom **Prioritas Unsur** Perbaikan dan **Rencana Tindak lanjut** diinput pada tautan: <https://bit.ly/analisisunsurSKMsemestersatu2026JS>

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	2026			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	√			Kasi Kesejahteraan Rakyat
2	Penanganan Saran dan Aduan	Melakukan pembinaan dan evaluasi petugas dalam tindak lanjut pengaduan	√			Kasi Kesejahteraan Rakyat
3	Sarana Pendukung Pelayanan	Menilai kondisi sarana yang ada, mengidentifikasi kekurangan dengan standar yang ditetapkan	√			Kasi Kesejahteraan Rakyat

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 Cipete Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I 2026 pada Kelurahan Cipete Selatan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2026 mulai 30 Maret s.d 15 April 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cipete Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 95,88. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Cipete Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I Tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Penanganan Saran dan Aduan, dan Sarana Pendukung Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu, Biaya, dan Perilaku Pelaksana.

Jakarta, 11 Mei 2026

Lurah Kelurahan Cipete Selatan



Supriono
NIP. 198004172007011011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan : <https://bit.ly/SKMWilayahSemester12026>

A. Deskripsi SKM

JakSurvei

Memuat survey yang belum selesai

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. Terukuranya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan 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 penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipasi 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.

Berikutnya

B. Pengisian Demografi dan Profil Responden

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

☐ Ketertiban Umum

☐ RPTRA

☐ Jumantik

☐ Posyandu

☐ PKK

☐ RT/RW, LMK dan FKDM

Profil Responden

***Nama Responden**

***Nomor HP Responden**

Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: 08X

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.

Contoh: 08123456789

Harap periksa format jawaban anda.

***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: penggalan kata harus spesifik

☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ PNS/Guru
☐ TNI
☐ POLRI
☐ Swasta
☐ Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
☐ Tenaga Honorer
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Pegawai swasta
☐ Petugas ketertiban umum
☐ Ketua/Perangkar RT dan RW
☐ Kader/Pengurus Jumantik
☐ Lainnya:

Sebelumnya

Berikutnya

A11. Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas atau dengan Kondisi Khusus?

Ya ☐

Tidak ☐

A12. Jenis disabilitas yang anda miliki/dampingi

Disabilitas Fisik ☐

Disabilitas Mental ☐

Disabilitas Intelektual ☐

Disabilitas Sensorik ☐

Disabilitas Ganda ☐

C. Pengisian Kuesioner SKM

PEMILIH PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

*A1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A1. Apa yang perlu diperbaiki terkait persyaratan pelayanan?

*A2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A2. Apa yang perlu diperbaiki tentang sistem, mekanisme dan prosedur?

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

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A3. Apa yang perlu diperbaiki terkait waktu penyelesaian layanan?

*A4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A4. Apa yang perlu diperbaiki terkait biaya/tarif dalam pelayanan?

*A5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A5. Apa yang perlu diperbaiki terkait produk spesifikasi jenis pelayanan?

*A6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A6. Apa yang perlu diperbaiki terkait kompetensi pelaksana pemberi pelayanan?

*A7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A7. Apa yang perlu diperbaiki terkait perilaku pelaksana?

*A8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A8. Apa yang perlu diperbaiki terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan?

*A9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

A9. Apa yang perlu diperbaiki terkait sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pelanggan?

*A10. Tidak adanya perlakuan yang melanggar aturan kepada pengguna layanan

● Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

A10. Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait tidak adanya perlakuan yang melanggar aturan kepada pengguna layanan?

*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

A11. Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait petugas tidak meminta uang, barang dan fasilitas diluar ketentuan terkait pelaksanaan tugas?

Sebelumnya

Berikutnya

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



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025

No	UKPD*	Link Hasil Tindak Lanjut (TL) <u>SKM Semester II Tahun 2025</u>
1	Kelurahan Kecamatan Cilandak	https://bit.ly/HasilTLSKMsemesterdua2025cilandak