



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN  
KECAMATAN KEBAYORAN BARU  
**KELURAHAN PULO**

Jalan Prapanca Raya No.5 Telepon 021-7207449 Email: [kelurahanpulo63@gmail.com](mailto:kelurahanpulo63@gmail.com)  
J A K A R T A

Kode Pos 12160

Nomor : 230 / OT.06  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan  
SKM Semester I Tahun  
2026 Kelurahan Pulo

12 Mei 2026

Kepada  
Yth. Camat Kecamatan  
Kebayoran Baru  
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 Pulo , 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 Pulo Semester I Tahun 2026 adalah 95,56 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 Pulo Semester I Tahun 2026, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Lurah Kelurahan Pulo

Anton Pri Hasan

NIP 197605291998031003

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 PULO**

**KECAMATAN KEBAYORAN BARU**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN**

**TAHUN 2026**

## DAFTAR ISI

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                           | <b>II</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                                    | <b>1</b>  |
| 1. 1. Latar Belakang .....                                                  | 1         |
| 1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1. 3. Maksud dan Tujuan .....                                               | 3         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>                                          | <b>5</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>                                    | <b>9</b>  |
| 3. 1. Jumlah Responden SKM .....                                            | 9         |
| 3. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 11        |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>                                            | <b>13</b> |
| 4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 13        |
| 4. 2. Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 13        |
| 4. 3. Tren Nilai SKM .....                                                  | 15        |
| <b>BAB V KESIMPULAN</b>                                                     | <b>16</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                             | <b>17</b> |
| 1. Kuesioner .....                                                          | 17        |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....    | 23        |
| 3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025 .....             | 23        |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                           | <b>II</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                                    | <b>1</b>  |
| 1. 1. Latar Belakang .....                                                  | 1         |
| 1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1. 3. Maksud dan Tujuan .....                                               | 3         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>                                          | <b>5</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>                                    | <b>9</b>  |

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3. 1. Jumlah Responden SKM .....                                            | 9         |
| 3. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 11        |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>                                            | <b>13</b> |
| 4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 13        |
| 4. 2. Rencana Tindak Lanjut.....                                            | 13        |
| 4. 3. Tren Nilai SKM .....                                                  | 15        |
| <b>BAB V KESIMPULAN</b>                                                     | <b>16</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                             | <b>17</b> |
| 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 mengamalkan 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 Pulo 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 Pulo Nomor 30 Tahun 2026 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Pulo Tahun 2026.

### 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 Pulo .

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 Pulo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulo adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulo 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 Pulo 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) (Diskominfo)                                                                                                                      | 13 - 17 Maret       | 3                 |
| 3  | Pengisian Rekomendasi SKM (Kota)                                                                                                                                                | 25 - 27 Maret       | 3                 |
| 4  | <b>Pelaksanaan SKM (Kelurahan)</b>                                                                                                                                              | 30 Maret – 15 April | 12                |
| 5  | Pengolahan data SKM (Diskominfo) (Diskominfo)                                                                                                                                   | 16 – 22 April       | 5                 |
| 6  | Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah (Diskominfo) (Diskominfo)                                                                                                           | 23 – 30 April       | 2                 |
| 7  | <b>Membuat laporan SKM Semester I dan hasil tindak lanjut SKM Semester II Tahun 2025</b><br>- Kelurahan (4 s.d 13 Mei)<br>- Kecamatan (18 s.d 25 Mei)<br>- Kota (26 s.d 3 Juni) | 4 Mei – 3 Juni      | 18                |
| 8  | <b>PD / UKPD Menindaklanjuti RTL Semester I (Kelurahan)</b>                                                                                                                     | 4 - 30 Juni         | 18                |
| 9  | <b>Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM Semester I</b><br>- Kelurahan (1 s.d 9 Juli)<br>- Kecamatan (10 s.d 14 Juli)<br>- 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 Pulo berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulo merupakan kompilasi dari 6 (Enam) 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 600 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 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 825 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator                     | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki                          | 435    | 52,73 %    |
|    |               | Perempuan                     | 390    | 47,27 %    |
| 2  | Usia          | Di atas 65 Tahun              | 54     | 6,55 %     |
|    |               | 56 – 65 Tahun                 | 117    | 14,18 %    |
|    |               | 46 – 55 Tahun                 | 183    | 22,18 %    |
|    |               | 36 – 45 Tahun                 | 206    | 24,97 %    |
|    |               | 26 – 35 Tahun                 | 202    | 24,48 %    |
|    |               | 17 – 25 Tahun                 | 63     | 7,64 %     |
|    |               | Di bawah 17 Tahun             | -      | -          |
| 3  | Pendidikan    | Doktor S3                     | -      | -          |
|    |               | Megister S2                   | 18     | 2,18 %     |
|    |               | Sarjana S1                    | 157    | 19,03 %    |
|    |               | Diploma D3/ D4/ Setingkat     | 69     | 8,36 %     |
|    |               | SMA/ Setingkat                | 515    | 62,42 %    |
|    |               | SMP/ Setingkat                | 63     | 7,64 %     |
|    |               | Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat | 3      | 0,36 %     |
|    |               | Tidak Pernah Sekolah          | -      | -          |
| 4  | Pekerjaan     | Petani dan Nelayan            | -      | -          |
|    |               | Tenaga Kerja Asing            | -      | -          |
|    |               | Tenaga Profesional            | 4      | 0,48 %     |

| No | Karakteristik     | Indikator                                                                           | Jumlah | Persentase |
|----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
|    |                   | (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)                                                    |        |            |
|    |                   | Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)                           | -      | -          |
|    |                   | Buruh Harian / Freelance                                                            | 40     | 4,85 %     |
|    |                   | Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)                                   | 96     | 11,64 %    |
|    |                   | Pegawai Swasta                                                                      | 197    | 23,88 %    |
|    |                   | Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll) | 165    | 20,00 %    |
|    |                   | Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI              | 42     | 5,09 %     |
|    |                   | Pensiunan                                                                           | 31     | 3,76 %     |
|    |                   | Ibu Rumah Tangga                                                                    | 184    | 22,30 %    |
|    |                   | Pelajar / Mahasiswa                                                                 | 18     | 2,18 %     |
|    |                   | Tidak Bekerja                                                                       | 34     | 4,12 %     |
|    |                   | Lainnya:                                                                            | 14     | 1,70 %     |
| 5  | RESPONDEN LAYANAN | Jumantik                                                                            | 139    | 16,85 %    |
|    |                   | Ketertiban Umum                                                                     | 127    | 15,39 %    |
|    |                   | PKK                                                                                 | 127    | 15,39 %    |
|    |                   | Posyandu                                                                            | 132    | 16,00 %    |
|    |                   | PPSU                                                                                | 158    | 19,15 %    |
|    |                   | RPTRA                                                                               | -      | -          |

| No | Karakteristik                  | Indikator               | Jumlah | Persentase |
|----|--------------------------------|-------------------------|--------|------------|
|    |                                | RT, RW, LMK dan FKDM    | 142    | 17,21 %    |
| 6  | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | -      | -          |
|    |                                | Disabilitas             | -      | -          |
| 7  | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | -      | -          |
|    |                                | Disabilitas Intelektual | -      | -          |
|    |                                | Disabilitas Mental      | -      | -          |
|    |                                | Disabilitas Sensorik    | -      | -          |

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)

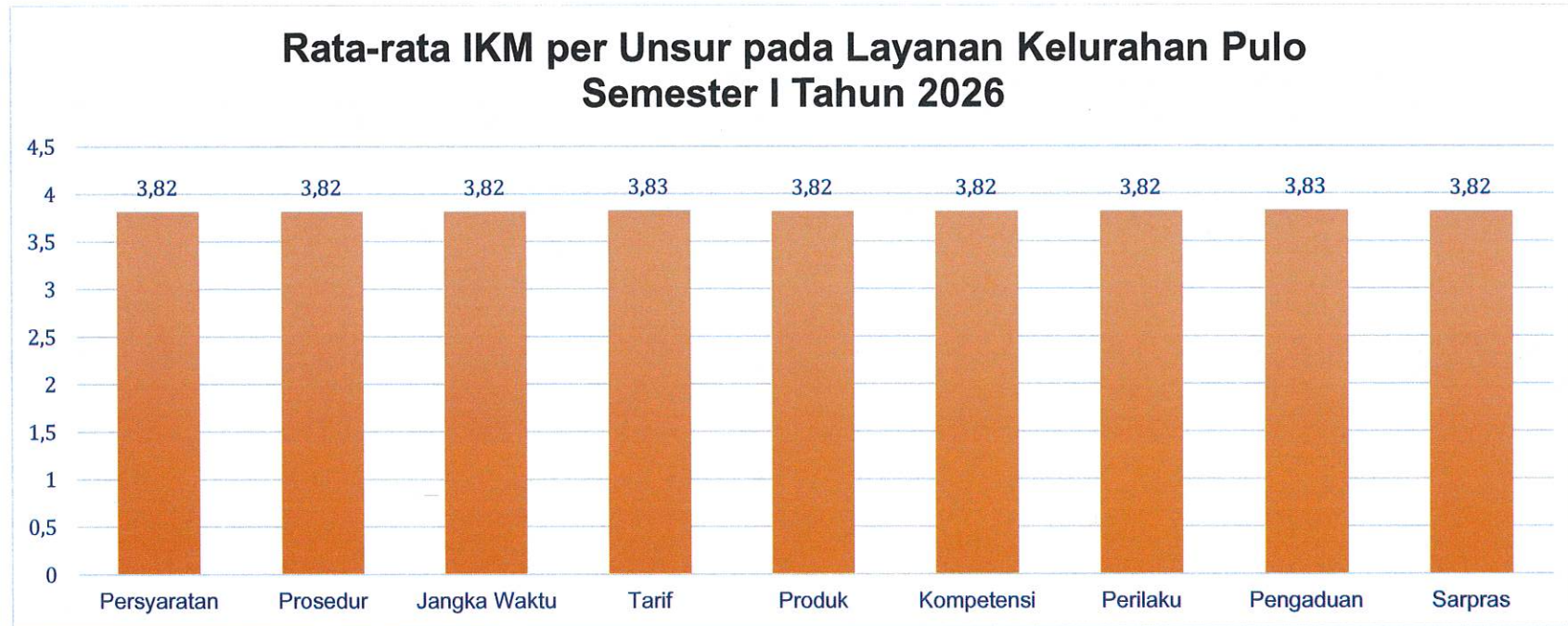
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

| Jenis Pelayanan         | Nilai Unsur Pelayanan<br>(Unsur /U) |                                           |               |               |                                           |                                 |                                          |                                       |                                          | IKM<br>Layanan |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|---------------|-------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|----------------|
|                         | Persyaratan<br>(U1)                 | Sistem,<br>Mekanisme,<br>Prosedur<br>(U2) | Waktu<br>(U3) | Biaya<br>(U4) | Spesifikasi<br>jenis<br>pelayanan<br>(U5) | Kompetensi<br>Pelaksana<br>(U6) | Perilaku<br>Petugas<br>Pelayanan<br>(U7) | Penanganan<br>saran dan<br>aduan (U8) | Sarana<br>pendukung<br>pelayanan<br>(U9) |                |
| Jumantik                | 3,83                                | 3,83                                      | 3,83          | 3,83          | 3,83                                      | 3,83                            | 3,83                                     | 3,83                                  | 3,84                                     | 95,84          |
| Ketertiban Umum         | 3,85                                | 3,86                                      | 3,85          | 3,86          | 3,85                                      | 3,83                            | 3,83                                     | 3,85                                  | 3,83                                     | 96,15          |
| PKK                     | 3,85                                | 3,84                                      | 3,85          | 3,85          | 3,84                                      | 3,84                            | 3,83                                     | 3,85                                  | 3,85                                     | 96,15          |
| PPSU                    | 3,75                                | 3,75                                      | 3,73          | 3,75          | 3,75                                      | 3,75                            | 3,77                                     | 3,76                                  | 3,75                                     | 93,76          |
| Posyandu                | 3,83                                | 3,84                                      | 3,84          | 3,84          | 3,83                                      | 3,84                            | 3,84                                     | 3,83                                  | 3,83                                     | 95,94          |
| RT/RW,LMK dan FKDM      | 3,82                                | 3,84                                      | 3,85          | 3,85          | 3,83                                      | 3,84                            | 3,84                                     | 3,84                                  | 3,83                                     | 95,89          |
|                         |                                     |                                           |               |               |                                           |                                 |                                          |                                       |                                          |                |
| Rata-rata IKM per unsur | 3,82                                | 3,82                                      | 3,82          | 3,83          | 3,82                                      | 3,82                            | 3,82                                     | 3,83                                  | 3,82                                     | 95,56          |
| Kategori                | A                                   | A                                         | A             | A             | A                                         | A                               | A                                        | A                                     | A                                        |                |
| Rata-rata IKM Layanan   | 95,56 (A Sangat Baik)               |                                           |               |               |                                           |                                 |                                          |                                       |                                          |                |

| Nilai<br>Persepsi | Nilai Interval<br>IKM | Nilai Interval<br>Konversi IKM | Mutu<br>Pelayanan | Kinerja Unit<br>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



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana Pendukung Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,82. Selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,82 adalah nilai terendah kedua dan Waktu nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,82.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,83 dari unsur layanan Penanganan Saran dan Aduan serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82.

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. Fasilitas seperti perlengkapan dan peralatan kerja lainnya perlu ditambah.
2. Laporan/keluhan masyarakat yang ditindaklanjuti .

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

##### **1. Sarana Pendukung Pelayanan (Pelayanan PPSU)**

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

##### **2. Perilaku Petugas Pelayanan (Pelayanan PPSU)**

Ditemukan indikasi petugas sering melampaui durasi istirahat dan berkerumun pada jam kerja efektif.

##### **3. Waktu (Pelayanan PPSU)**

Masih terdapat keluhan dari warga terhadap Petugas dalam memberikan pelayanan.

## 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.

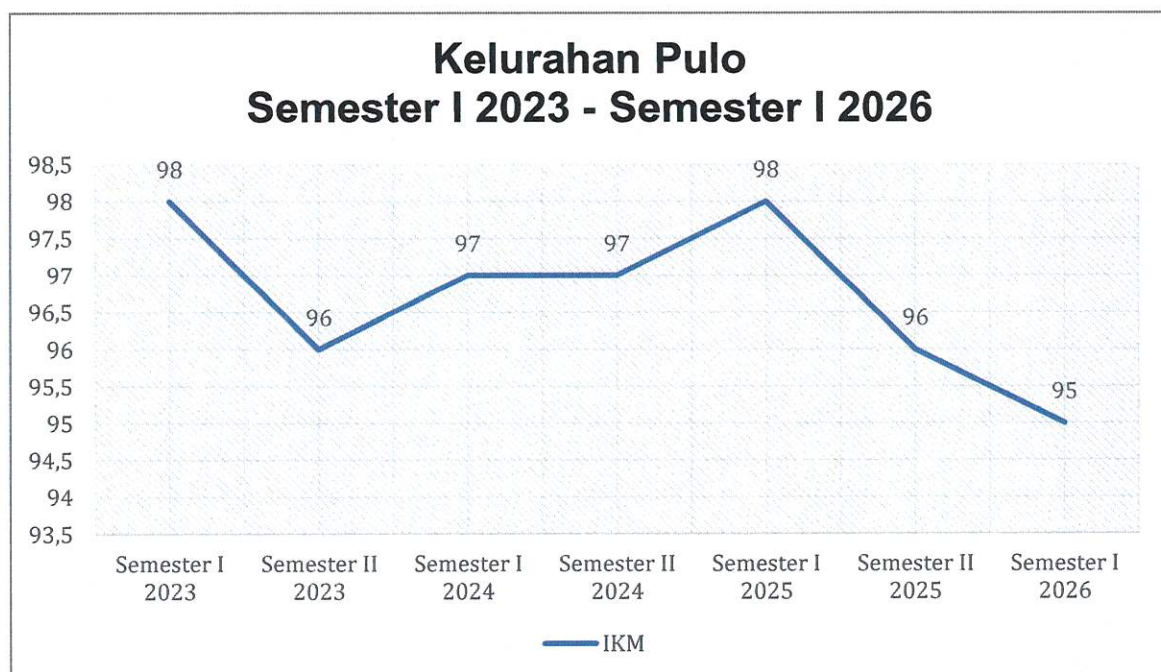
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan UKPD terkait dan pengguna layanan pada tanggal 20 Mei 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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  | <b>Sarana Pendukung Pelayanan</b> | Melakukan pengadaan peralatan & perlengkapan kerja sesuai kebutuhan demi menunjang kinerja petugas                                                         | √     |        |       | <b>Kasi Ekbang</b> |
|    |                                   |                                                                                                                                                            |       |        |       |                    |
| 2  | <b>Perilaku Petugas Pelayanan</b> | Melakukan monitoring wilayah secara rutin, di mana Ketua Regu wajib mengirimkan laporan foto lokasi tugas masing-masing sesuai waktu yang telah ditentukan | √     |        |       | <b>Kasi Ekbang</b> |
|    |                                   |                                                                                                                                                            |       |        |       |                    |
| 3  | <b>Waktu</b>                      | Melaksanakan evaluasi rutin saat apel pagi dan sore untuk menjamin respon cepat terhadap keluhan warga dan penyelesaian masalah secara tuntas              | √     |        |       | <b>Kasi Ekbang</b> |
|    |                                   |                                                                                                                                                            |       |        |       |                    |

### 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 Pulo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Pulo bersifat fluktuatif. Setelah sempat menurun pada Semester II 2023, kinerja kembali meningkat hingga mencapai puncaknya pada Semester I 2025, namun kemudian mengalami penurunan secara berturut-turut hingga Semester I 2026.

## **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 Pulo , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 95,56. Meskipun demikian, terdapat penurunan nilai SKM Kelurahan Pulo pada Semester II 2025 kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I Tahun 2023 hingga Semester I Tahun 2026 secara umum berada pada Kategori A (Sangat Baik).
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Pendukung Layanan, Perilaku Petugas Layanan dan Waktu.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Saran dan Aduan, Biaya/Tarif dan Persyaratan.



Jakarta, 8 Mei 2026

**Lurah Kelurahan Pulo**

Anton Pri Hasan

NIP 197605291998031003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

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

### A. Deskripsi SKM

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. Terukurnya 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

☐ Keteruban 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**

④ 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 Honorir
- ☐ 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

PEN 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?**

\*23. 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

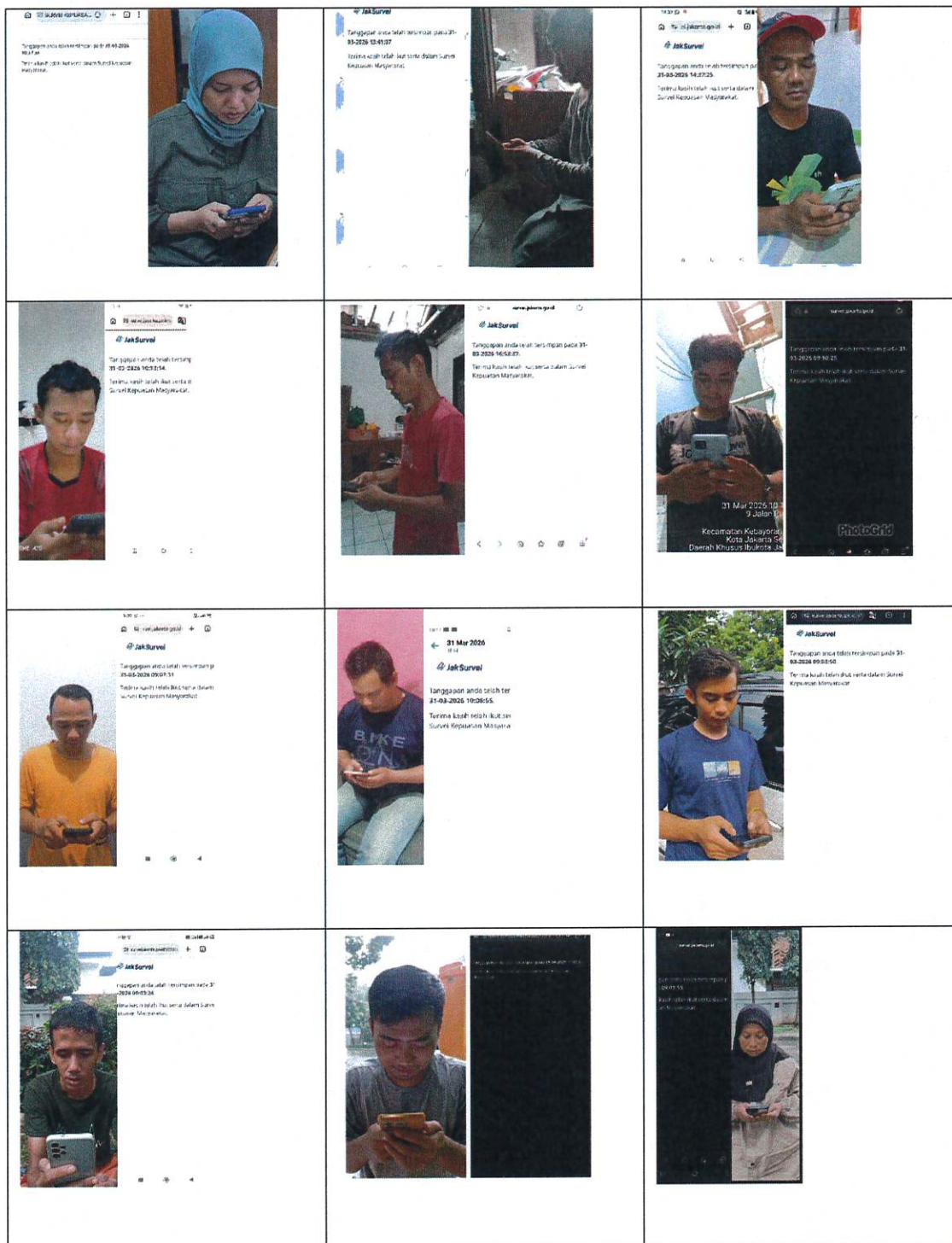
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

**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)<br>SKM Semester II Tahun 2025                                                               |
|----|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kelurahan Kecamatan Kebayoran Baru | <a href="https://bit.ly/HasilTLSKMsemesterdua2025kebayoranbaru">https://bit.ly/HasilTLSKMsemesterdua2025kebayoranbaru</a> |