

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER I**



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT  
SEMESTER I  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

### BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

### BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

### BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

### BAB IV. ANALISA HASIL SKM

### BAB V. KESIMPULAN

### LAMPIRAN

# **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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kota Administrasi Jakarta Pusat, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. 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);
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. 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);
5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;

8. 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);
9. 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);
10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Nomor e-0035 Tahun 2025 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025.

### **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 Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 DARI UPP

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan membentuk tim pelaksana Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2025, baik di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sejak tahun 2019 hal ini berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat dilaksanakan di 44 (Empat Puluh Empat) Kelurahan. Adapun *Stakeholder* pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat terdiri dari:

1. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi selaku pembina, perumusan kebijakan dan pendamping dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat, selaku penyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Dinas Kominfotik selaku pengembangan aplikasi *Jaksurvei-Jaki*, penentuan sampling, verifikasi *setting kuesioner*, *grouping* verifikasi responden, *helpdesk*, *money*, *cleansing* serta analisis data.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan, sebanyak 44 Kelurahan dan 8 Kecamatan, seluruhnya telah menyampaikan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 10 April s.d 7 Mei 2025. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM**

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	13 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	14 – 28 Maret	11
3	Pelaksanaan SKM	Kota	1 April – 7 Mei	20
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	8 – 13 Mei	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	14 – 16 Mei	3
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	19 Mei – 7 Juni - Kelurahan : 17 – 23 Mei; - Kecamatan : 26 – 28 Mei; dan - Kota : 2 – 5 Juni	12
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	10 – 13 Juni	4
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	13 Juni – 5 Juli	15
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	8 – 26 Juli - Kelurahan : 7 – 11 Juli; - Kecamatan : 14 – 18 Juli; dan - Kota : 21 – 25 Juli	15
10	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	Kota	28 – 31 Juli	4

### BAB III

#### HASIL PELAKSANAAN SKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA

**Tabel 3.1. Pelaksanaan SKM wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Semester I Tahun 2025**

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	Kecamatan Menteng	Semester 1 (Januari – Juni))	98.71	98.74	98.71	98.73	98.74	98.64	98.74	98.71	98.63	98.71	A	3455	online	1. Persyaratan 2. waktu 3. Sarana Prasarana	1. Sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan. 2. Memberikan arahan kepada petugas untuk meningkatkan kecepatan dan respon dalam melayani. 3. Melakukan pemeliharaan sarana prasarana dengan menyesuaikan anggaran yang ada.
2	Kecamatan Tanah Abang	Semester 1 (Januari – Juni)	99.08	99.12	99.13	99.14	99.12	99.11	99.12	99.11	99.1	99.11	A	5079	online	1. Persyaratan 2. Sarana prasarana 3. Pengaduan	1. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 2. Melaksanakan kerja sama dengan pihak swasta untuk

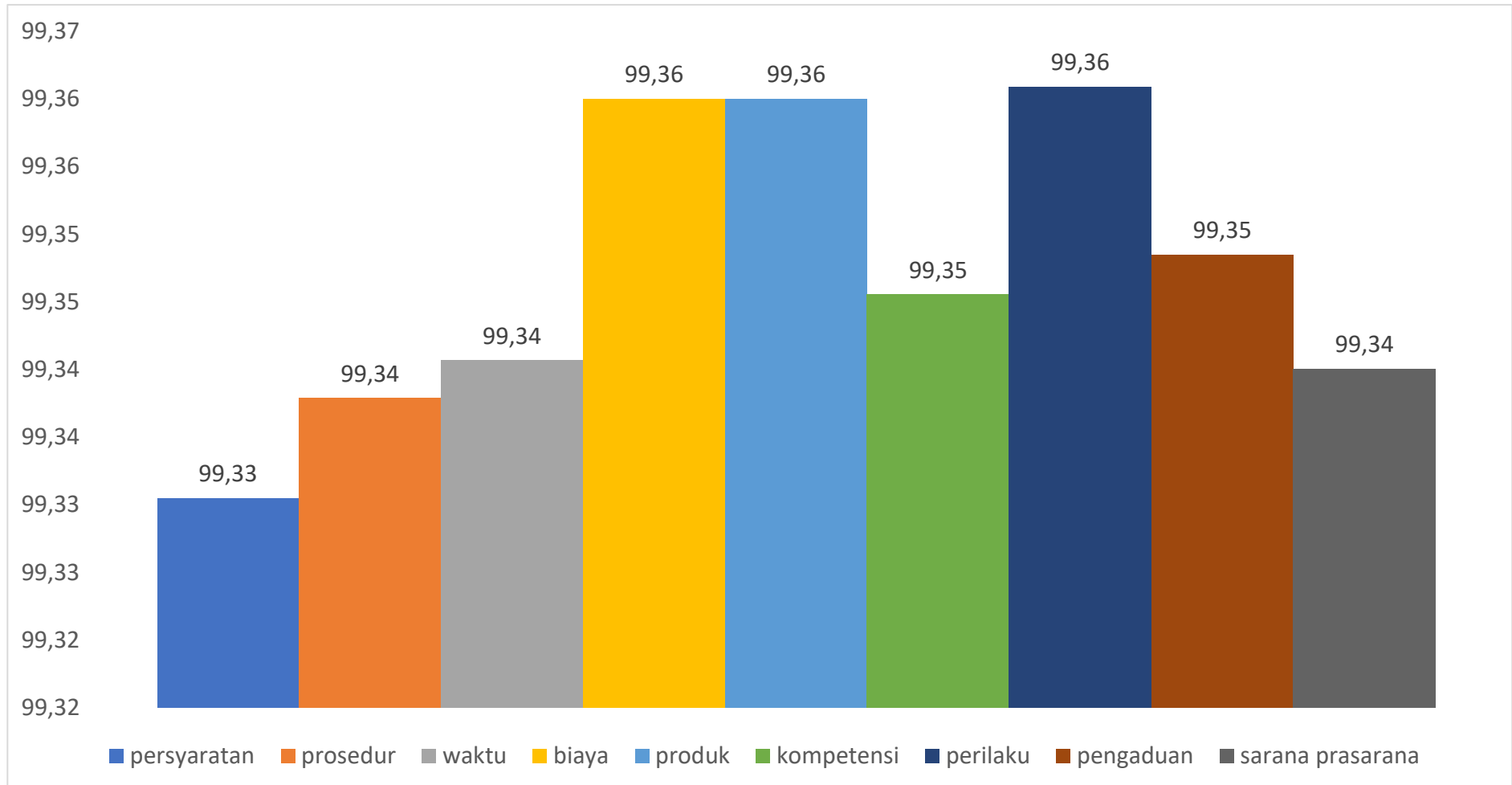
No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	perbaikan sarana prasarana 3. Memberikan arahan kepada petugas untuk membagi shift monitoring aduan untuk percepatan TL aduan.
3	Kecamatan Johar Baru	Semester 1 (Januari – Juni)	99.45	99.46	99.46	99.47	99.49	99.5	99.46	99.47	99.47	99.47	A	3448	online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu	1. Menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Menggencarkan sosialisasi terkait prosedur pelayanan 3. memberikan arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan
4	Kecamatan Cempaka Putih	Semester 1 (Januari – Juni)	99.22	99.26	99.28	99.33	99.29	99.31	99.31	99.33	99.31	99.3	A	2328	online	1. Persyaratan 2. prosedur 3. waktu	1. Persyaratan menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Menggencarkan sosialisasi terkait prosedur pelayanan 3. memberi arahan kepada pra petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	dan responsivitas pemberian layanan
5	Kecamatan Kemayoran	Semester 1 (Januari – Juni)	98.98	99.01	99.03	99.08	99.04	99.05	99.11	99.05	99.03	99.04	A	6582	online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. waktu	1. Melaksanakan sosialisasi persyaratan pelayanan agar masyarakat lebih memahami 2. melaksanakan sosialisasi proses/prosedur pelayanan agar masyarakat lebih memahami 3. pembinaan dan evaluasi terhadap kendala atau hambatan agar proses atau prosedur pelayanan menjadi optimal.
6	Kecamatan Sawah Besar	Semester 1 (Januari – Juni)	99.82	99.79	99.77	99.78	99.81	99.8	99.8	99.78	99.77	99.79	A	3693	online	1. Waktu 2. Biaya 3. Sarana Prasarana	1. Memberi arahan kepada petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat 2. Mensosialisasikan kembali terkait biaya GRATIS pada setiap layanan 3. Peningkatan sarana prasarana melalui pemeliharaan dan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	perbaikan dengan menyesuaikan anggaran yang ada
7	Kecamatan Senen	Semester 1 (Januari – Juni)	99.78	99.78	99.8	99.79	99.79	99.79	99.8	99.79	99.8	99.79	A	4361	online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. pengaduan	1. mengadakan sosialisasi, pemasangan banner dan poster terkait informasi tentang kemudahan persyaratan pelayanan 2. melakukan sosialisasi kepada tokoh masyarakat, kader dan warga masyarakat bahwa prosedur dalam mendapatkan layanan sangat mudah 3. Memberikan arahan kepada petugas untuk membagi shift monitoring aduan untuk percepatan TL aduan.
8	Kecamatan Gambir	Semester 1 (Januari – Juni)	99.61	99.55	99.54	99.55	99.59	99.57	99.54	99.54	99.61	99.57	A	4166	online	1. waktu 2. perilaku 3. Pengaduan	1. Memberikan arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan 2. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	untuk selalu bersikap ramah dan sopan saat melayani. 3. memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk mempercepat TL aduan.
	Rata-Rata IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat Semester I	Semester 1 (Januari – Juni)	99.33	99.34	99.34	99.36	99.36	99.35	99.36	99.35	99.34	99.35	A	33.112	online	1.Persyaratan 2. waktu 3. sarana prasarana	1. mengawasi pelaksanaan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan layanan di Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat 2. mengawasi pelaksanaan pelayanan termasuk kecepatan pemberian pelayanan 3. mengawasi pelaksanaan pemeliharaan sarana prasarana dengan menyesuaikan dengan anggaran yang ada.

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat yaitu **99.35** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
  - a. Persyaratan dengan nilai 99.33
  - b. Waktu layanan dengan nilai 99.34
  - c. Sarana prasarana dengan nilai 99.34
2. Tiga Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
  - a. Biaya dengan nilai 99.36
  - b. Hasil Produk dengan nilai 99.36
  - c. Perilaku dengan Nilai 99.36

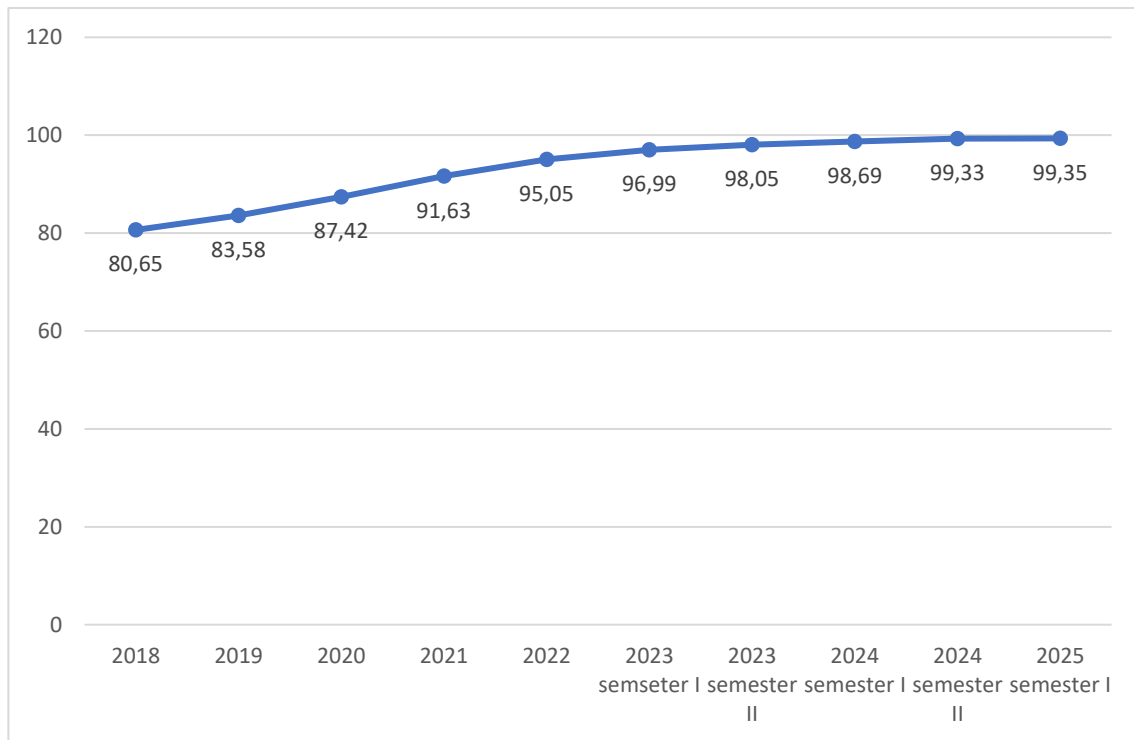
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Perlunya tetap dilaksanakan sosialisasi mengenai kemudahan persyaratan layanan oleh kelurahan/petugas yang berwenang
2. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh sebagian masyarakat. Layanan secara online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang terbiasa memanfaatkan fasilitas tersebut.
3. Petugas layanan belum diberikan pelatihan khusus terkait service excellent secara berkala, selain itu penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi juga belum dilakukan secara berkala.

#### **4. 2. 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 wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2018 hingga Semester I Tahun 2025 di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2025 mulai 10 April s.d 7 Mei 2024 di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di 44 Kelurahan wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM semester I Tahun 2025 sebesar 99.35. Berbanding lurus dengan nilai SKM pada 7 Pelayanan Kelurahan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2018 hingga Semester I tahun 2025.
- Target Capaian Tahun 2025 adalah 98.98, terdapat beberapa Kelurahan yang tidak mencapai target dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
  - Kelurahan menteng 93.65
  - Kelurahan karet Tengsin 95.25
  - Kelurahan Sumur Batu 97.10
  - Kelurahan Gn Sahari Selatan 97.29
  - Kelurahan Duri Pulo 97.61
  - Kelurahan Rawasari 97.9
  - Kelurahan Serdang 98.3
  - Kelurahan Bendungan Hilir 98.69
  - Kelurahan Kampung Rawa 98.94
- Sedangkan 13 (Tiga Belas) Kelurahan dengan nilai mencapai nilai sempurna (100) yaitu
  - Kelurahan Cempaka Putih Timur
  - Kelurahan Gambir
  - Kelurahan Utan Panjang
  - Kelurahan Kebon Sirih
  - Kelurahan Pegangsaan
  - Kelurahan Kartini

- Kelurahan Kebon Melati
- Kelurahan Pertamburan
- Kelurahan Kemayoran
- Kelurahan Petojo Selatan
- Kelurahan Galur
- Kelurahan Petojo Utara
- Kelurahan Gelora

Dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, agar unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah menjadi prioritas perbaikan dan untuk unsur pelayanan yang memperoleh unsur tertinggi agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

## LAMPIRAN

### 1. Laporan SKM Pada Kecamatan semester I Tahun 2025

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Gambir	<a href="https://bit.ly/LaporanSKM12025">https://bit.ly/LaporanSKM12025</a>
2	Kecamatan Tanah Abang	<a href="https://bit.ly/LaporanSKM12025">https://bit.ly/LaporanSKM12025</a>
3	Kecamatan Menteng	<a href="https://bit.ly/LaporanSKM12025">https://bit.ly/LaporanSKM12025</a>
4	Kecamatan Johar Baru	<a href="https://bit.ly/LaporanSKM12025">https://bit.ly/LaporanSKM12025</a>
5	Kecamatan Cempaka Putih	<a href="https://bit.ly/LaporanSKM12025">https://bit.ly/LaporanSKM12025</a>
6	Kecamatan Kemayoran	<a href="https://bit.ly/LaporanSKM12025">https://bit.ly/LaporanSKM12025</a>
7	Kecamatan Sawah Besar	<a href="https://bit.ly/LaporanSKM12025">https://bit.ly/LaporanSKM12025</a>
8	Kecamatan Senen	<a href="https://bit.ly/LaporanSKM12025">https://bit.ly/LaporanSKM12025</a>

*\*pilih sesuai lokasi Kecamatan unit kerja*

## 2. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :

### 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... ▼

### 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

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(SESUAI JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

\*F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

! Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

! Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

\*F9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

! Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

