

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



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
SEMESTER II
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 Kominfo selaku pengembangan aplikasi *Jaksurvei-Jaki*, penentuan sampling, verifikasi *setting kuesioner*, *grouping* verifikasi responden, *helpdesk*, *monev*, *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	Juli	1
2	Pelaksanaan SKM	Kota	4 – 20 Agustus	13
3	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	25 – 28 Agustus	3
4	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	28 Agustus	1
5	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	1 – 19 September - Kelurahan : 1 – 4 September; - Kecamatan : 8 – 12 September; dan - Kota : 15 – 19 September	14
6	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	19 September	1
7	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	20 Sept – 3 Okt	10
8	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	6 - 24 Oktober - Kelurahan : 6 – 10 Oktober; - Kecamatan : 13 - 17 Oktober; dan - Kota : 20 - 24 Oktober	15
9	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	Kota	24 Oktober	1

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA

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

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Kecamatan Menteng	Semester 1 (Januari – Juli)	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 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.	100%
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99,99	99,99	99,99	99,99	99,99	99,99	99,99	99,99	99,98	99,99	A	3,344	Online	1.Persyaratan 2.Prosedur	1.Persyaratan: Menggencarkan sosialisasi terkait	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
															3.Waktu Penyelesaian	kemudahan persyaratan pelayanan 2.Prosedur: Menggencarkan Sosialisasi terkait adanya prosedur pelayanan yang berlaku 3.Waktu Penyelesaian: Memberi arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan		
		Rata – Rata Tahunan	98,62	98,62	99,25	99,37	99,25	99,37	99,37	99,37	99,24	99,36	A	6,844	Online			
2	Kecamatan Tanah Abang	Semester 1 (Januari – Juli)	99,08	99,12	99,13	99,14	99,12	99,11	99,12	99,11	99,10	99,11	A	5,079	Online	1.Persyaratan 2.Sarana dan Prasarana 3.Penanganan Pengaduan	1.Persyaratan: Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar Masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan. 2.Sarana dan Prasarana:	100 %

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	Mengadakan kerjasama dengan menggandeng pihak swasta untuk dapat membantu dalam perbaikan sarana dan prasarana 3.Penanganan Pengaduan Memberi arahan kepada para staf untuk membagi shift monitoring aduan	
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99,65	99,67	99,67	99,68	99,68	99,66	99,65	99,65	99,67	99,66	A	5,167	Online	1. Persyaratan 2. Perilaku 3.Penanganan Pengaduan	1.Persyaratan : Sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2.Perilaku : Pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk lebih meningkatkan standar perilaku dalam pelayanan 3.Penanganan Pengaduan : Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk membagi shift monitoring	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
		Rata – Rata Tahunan	99,37	99,40	99,40	99,41	99,40	99,39	99,39	99,38	99,39	99,39	A	10,246	Online			
3	Kecamatan Johar Baru	Semester 1 (Januari – Juli)	99,45	99,46	99,46	99,47	99,49	99,50	99,46	99,47	99,47	99,47	A	3,448		1.Persyaratan 2.Prosedur 3.Waktu Penyelesaian	1.Persyaratan: Menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2.Prosedur: Memberi arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan penjelasan dan responsivitas pemberian layanan 3.Waktu Penyelesaian: Memberi arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99,58	99,63	99,62	99,64	99,63	99,66	99,66	99,65	99,65	99,64	A	3,102	Online	1. Persyaratan 2. Waktu Penyelesaian 3. Prosedur	1.Persyaratan: Menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Waktu Penyelesaian: Memberikan arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan 3. Prosedur: Memberi arahan kepada petugas untuk meningkatkan penjelasan dan responsivitas pemberian layanan	100%
		Rata – Rata Tahunan	99,52	99,55	99,54	99,56	99,56	99,58	99,56	99,56	99,56	99,56	A	6,550	Online			
4	Kecamatan Cempaka Putih	Semester 1 (Januari – Juli)	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 Penyelesaian	1.Persyaratan: Menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	persyaratan pelayanan 2.Prosedur: Menggencarkan Sosialisasi terkait adanya prosedur pelayanan yang berlaku 3.Waktu Penyelesaian: Memberi arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan	
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99,64	99,63	99,63	99,64	99,62	99,61	99,64	99,62	99,61	99,62	A	2,338	Online	1.Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan 3. Sarana dan Prasarana	1.Kompetensi Petugas Pemberi Layanan: Memberikan Bimtek dan Diklat kepada seluruh petugas agar memberikan pelayanan sesuai dengan SOP 2.Melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	kinerja pelayanan 3.Pendataan kondisi serta kebutuhan, pemeliharaan rutin untuk menjaga kelayakan, optimalisasi pemanfaatan agar lebih efisien, serta pengadaan	
		Rata – Rata Tahunan	99,45	99,44	99,44	99,45	99,44	99,43	99,45	99,44	99,43	99,44	A	4,720	Online			
5	Kecamatan Kemayoran	Semester 1 (Januari – Juli)	98,98	99,01	99,03	99,08	99,04	99,05	99,11	99,05	99,03	99,04	A	6,582	Online	1.Persyaratan 2.Prosedur 3.Waktu Penyelesaian 4. Sarana dan Prasarana	1.Persyaratan: Menggencarkan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan masyarakat agar memahami 2.Prosedur Menggencarkan Sosialisasi terkait adanya prosedur pelayanan yang berlaku agar masyarakat memahami	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																3.Waktu Penyelesaian: Pembinaan terhadap petugas Pelayanan termasuk peningkatan Kompetensi petugas dan Adanya evaluasi terhadap kendala atau hambatan agar proses atau prosedur pelayanan menjadi optimal 4.Sarana dan Prasarana Menambah fasilitas menunjang kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan dan Masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman		
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99,89	99,87	99,87	99,86	99,86	99,86	99,88	99,87	99,87	99,87	A	5,874	Online	1.Persyaratan 2.Prosedur 3.Waktu Penyelesaian	1.Persyaratan: Menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2.Prosedur:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	Menggencarkan Sosialisasi terkait adanya prosedur pelayanan yang berlaku 3.Waktu Penyelesaian: Memberi arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan	
		Rata – Rata Tahunan	99,44	99,44	99,45	99,47	99,45	99,46	99,49	99,46	99,45	99,46	A	12,456	Online			
6	Kecamatan Sawah Besar	Semester 1 (Januari – Juli)	99,82	99,79	99,77	99,78	99,81	99,80	99,80	99,78	99,77	99,79	A	3,693	Online	1.Waktu 2.Sarana dan Prasarana 3.Biaya/ Tarif Layanan	1.Waktu: kepada petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat 2.Sarana dan Prasarana:	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	Peningkatan sarana dan prasarana dengan pemeliharaan dan perbaikan yang menyesuaikan dengan anggaran yang ada di Kecamatan 3. Biaya/ Tarif Layanan: Melakukan sosialisasi terkait pembiayaan pelayanan di Kelurahan GRATIS alias tidak dipungut biaya.	
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99,71	99,72	99,72	99,72	99,72	99,72	99,71	99,72	99,72	99,72	A	3,798	Online	1.Waktu 2.Sarana dan Prasarana 3.Biaya/ Tarif Layanan	1.Waktu: kepada petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat 2.Sarana dan Prasarana: Peningkatan sarana dan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	<p>prasarana dengan pemeliharaan dan perbaikan yang menyesuaikan dengan anggaran yang ada di Kecamatan</p> <p>3. Biaya/ Tarif Layanan: Melakukan sosialisasi terkait pembiayaan pelayanan di Kelurahan GRATIS alias tidak dipungut biaya.</p>	
		Rata – Rata Tahunan	99,77	99,76	99,75	99,75	99,77	99,76	99,76	99,75	99,75	99,76	A	7,491	Online			
7	Kecamatan Senen	Semester 1 (Januari – Juli)	99,78	99,78	99,80	99,79	99,79	99,79	99,80	99,79	99,80	99,79	A	4,361	Online	<p>1.Persyaratan</p> <p>2.Prosedur</p> <p>3.Penanganan Aduan</p>	<p>1.Persyaratan: Mengadakan sosialisasi, pemasangan Banner dan Poster terkait Informasi tentang kemudahan persyaratan pelayanan</p> <p>2.Prosedur</p>	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	Melakukan sosialisasi kepada Tokoh Masyarakat, Kader dan Warga masyarakat bahwa prosedur dalam mendapatkan layanan sangat mudah 3.Penanganan Aduan: Pembinaan terhadap petugas Pelayanan termasuk peningkatan Kompetensi petugas dan Adanya evaluasi terhadap kendala atau hambatan agar proses atau prosedur pelayanan menjadi optimal	
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99,71	99,74	99,75	99,74	99,76	99,73	99,74	99,74	99,75	99,74	A	4,346	Online	1.Persyaratan 2.Biaya/Tarif 3.Sarana dan Prasarana	1.Persyaratan: Mengadakan sosialisasi, pemasangan Banner dan Poster terkait Informasi tentang kemudahan persyaratan pelayanan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	2.Biaya/Tarif Melakukan sosialisasi dan memberi informasi kepada Tokoh Masyarakat, Kader dan Warga masyarakat terkait Biaya/Tarif dalam semua pelayanan gratis di Pemda DKI 3.Prasarana dan Sarana: Berkoordinasi dan Memberikan arahan kepada para petugas agar lebih mengoptimalkan dalam perbaikan sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan Kegiatan	
		Rata – Rata Tahunan	99,75	99,76	99,78	99,77	99,78	99,76	99,77	99,77	99,78	99,77	A	8707	Online			
8	Kecamatan Gambir	Semester 1 (Januari – Juli)	99,6	99,5	99,5	99,5	99,5	99,5	99,5	99,5	99,6	99,57	A	4,166	Online	1. Biaya 2. Kompetensi Petugas 3. Penangan	1.Biaya : Menggencarkan sosialisasi terkait pelayanan yang diberikan tanpa	100%

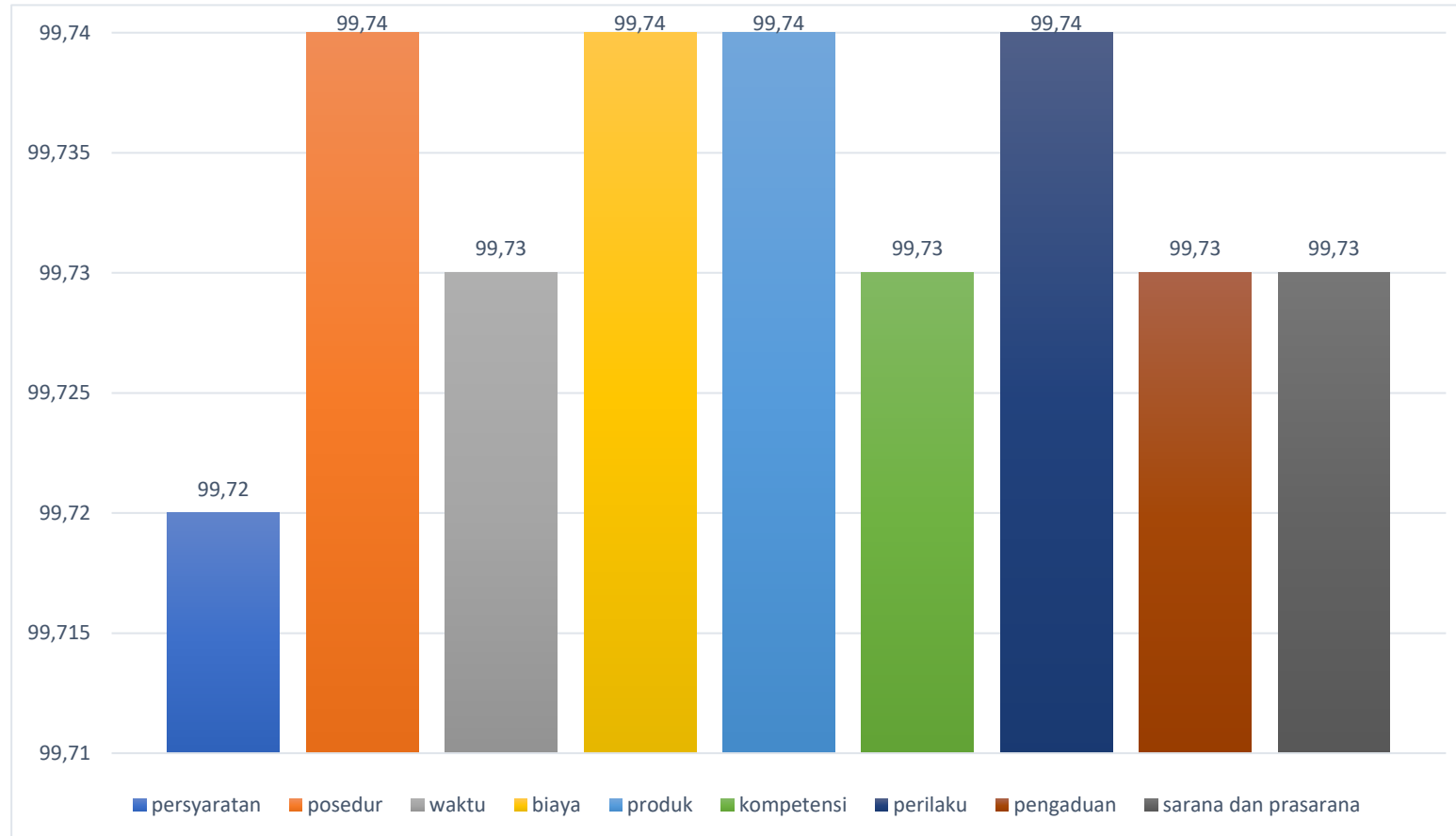
No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
															an Aduan	meminta biaya/imbalan apapun 2.Kompetensi Petugas : Meningkatkan keterampilan bagi para Petugas yang masih tergolong rendah 3.Penanganan Aduan : Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk membagi shift monitoring aduan		
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99,63	99,64	99,61	99,63	99,64	99,64	99,63	99,63	99,63	99,63	A	4,269	Online	1. Persyaratan penyelesaian 2.Waktu penyelesaian 3.Penanganan Aduan	1. Persyaratan Menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2.Waktu Penyelesaian: Memberi arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan 3.Penanganan	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Aduan : Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk membagi shift monitoring aduan	
		Rata – Rata Tahunan	99,62	99,57	99,57	99,57	99,57	99,57	99,57	99,57	99,62	99,6	A	8,435	Online			
	Rata-Rata IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat Semester I	Semester 1 (Januari – Juli)	99,33	99,34	99,34	99,36	99,36	99,36	99,35	99,35	99,35	99,35	A	33,112	Online	1.Persyaratan 2. waktu 3. sarana prasarana	1. mengawasi pelaksanaan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan layanan di Kelurahan Administrasi Jakarta Pusat 2. mengawasi pelaksanaan pelayanan termasuk kecepatan pemberian pelayanan 3. mengawasi pelaksanaan pemeliharaan sarana prasarana	100 %

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	dengan menyesuaikan dengan anggaran yang ada.	
	Rata-Rata IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat Semester II	Semester 2 (Agustus – Desember)	99,72	99,74	99,73	99,74	99,74	99,73	99,74	99,73	99,73	99,73	A	32,238	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 pemberan layanan 3. mengawasi pelaksanaan pemeliharaan dan pemenuhan sarana prasarana	100%
	Rata – Rata Kota		99,53	99,54	99,54	99,55	99,55	99,55	99,55	99,54	99,54	99,54	A	65,350	Online	1. persyaratan 2. waktu 3.sarana prasarana	1. mengawasi pelaksanaan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan layanan di	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat 2. mengawasi pelaksanaan pelayanan termasuk kecepatan pemberan layanan 3. mengawasi pelaksanaan pemeliharaan dan pemenuhan sarana prasarana		

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur Semester II



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM semester II Kota Administrasi Jakarta Pusat yaitu **99.73** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Persyaratan dengan nilai 99.72
 - b. Waktu dengan nilai 99.73
 - c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 99.73
2. Tiga Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Prosedur dengan nilai 99.74
 - b. Produk dengan nilai 99.74
 - c. Kompetensi dengan nilai 99.74

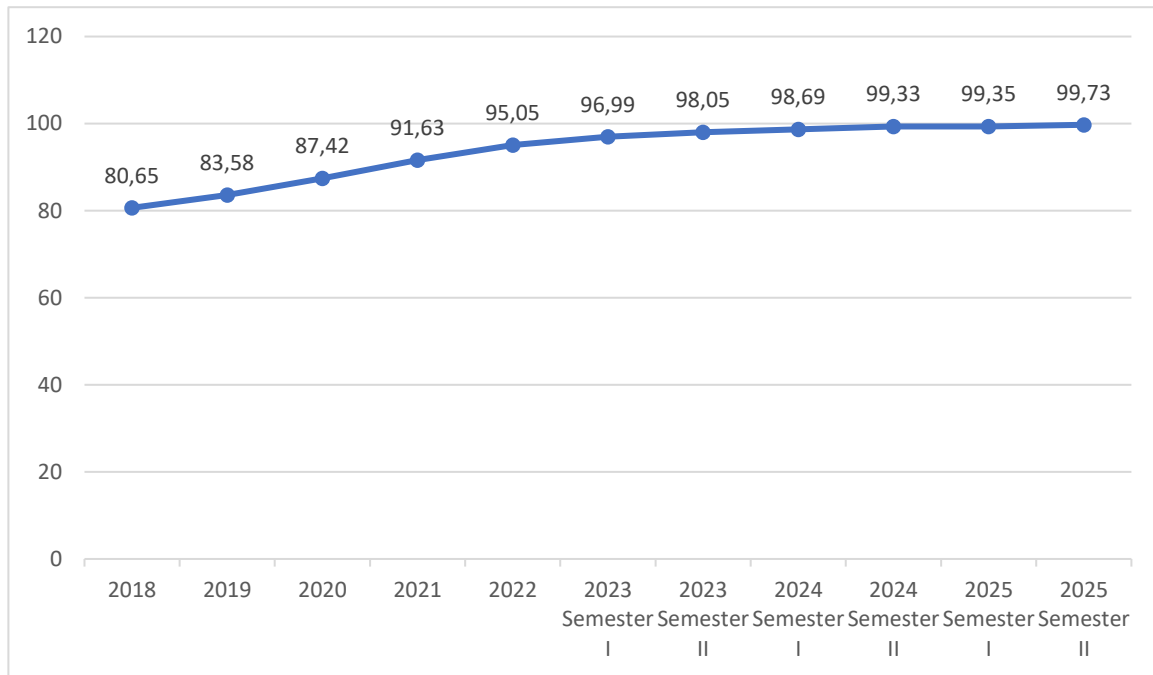
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Masih belum maksimal kejelasan informasi serta pemahaman masyarakat mengenai persyaratan yang diperlukan dalam memohonkan layanan.
2. Meskipun pelayanan relatif cepat, masih terdapat persepsi bahwa waktu penyelesaian belum sepenuhnya konsisten sesuai standar, terutama pada jam pelayanan yang padat.
3. keterbatasan fasilitas pendukung dan batasan prioritas anggaran menjadi salah satu kendala memaksimalkan sarana prasarana.

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 II Tahun 2025 di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II Tahun 2025 mulai 4 – 20 Agustus 2025 di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di 44 Kelurahan wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM semester II Tahun 2025 sebesar 99.73. 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 II tahun 2025.
2. Capaian Tahun 2025 adalah 99.54
3. Target Capaian Semester II Tahun 2025 adalah 98.98, terdapat beberapa Kelurahan yang tidak mencapai target dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - Kelurahan Duri Pulo dengan skor 98.57
 - Kelurahan Bendungan Hilir dengan skor 98.62
 - Kelurahan Pasar Baru dengan skor 98.65
4. Sedangkan Kelurahan dengan nilai mencapai nilai sempurna (100) yaitu :
 - Kelurahan Cideng
 - Kelurahan Harapan Mulya
 - Kelurahan Sumur Batu
 - Kelurahan Cikini
 - Kelurahan Gondangdia
 - Kelurahan Kebon Sirih
 - Kelurahan Karet Tengsin
 - Kelurahan Senen
 - Kelurahan Tanah Tinggi
 - Kelurahan Kartini
 - Kelurahan Cempaka Putih Barat
 - Kelurahan Petojo Utara

- Kelurahan Mangga Dua Selatan
- Kelurahan Kenari
- Kelurahan Cempaka Baru
- Kelurahan kebon Kelapa
- Kelurahan Menteng
- 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 II Tahun 2025

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Gambir	https://bit.ly/laporanSKM22025
2	Kecamatan Tanah Abang	https://bit.ly/laporanSKM22025
3	Kecamatan Menteng	https://bit.ly/laporanSKM22025
4	Kecamatan Johar Baru	https://bit.ly/laporanSKM22025
5	Kecamatan Cempaka Putih	https://bit.ly/laporanSKM22025
6	Kecamatan Kemayoran	https://bit.ly/laporanSKM22025
7	Kecamatan Sawah Besar	https://bit.ly/laporanSKM22025
8	Kecamatan Senen	https://bit.ly/laporanSKM22025

**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

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

📌 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

📌 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)

