

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
SEMESTER II
TAHUN 2024

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

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM

BAB IV. ANALISA HASIL SKM

BAB V. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing Kecamatan
- Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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 2024 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024.

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 2024, 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*, *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 II Tahun 2024.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 12 s/d 30 Agustus 2024. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	29 Juli	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	30 Juli – 9 Agustus	9
3	Pelaksanaan SKM	Kelurahan	12 – 30 Agustus	15
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	2 – 4 September	3
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	5 – 11 September	5
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	9 – 30 September - Kelurahan : 9 – 13 September; - Kecamatan : 16 – 20 September - Kota : 23 – 30 September	12
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	1 Oktober	1
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kelurahan	11 – 31 Oktober	15
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	1 – 13 November - Kelurahan : 1 – 6 November; - Kecamatan : 7 – 11 November - Kota : 12 – 13 November	8
10	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	Kota	14 – 15 November	2

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA

Tabel 3.1. Pelaksanaan SKM wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Semester II Tahun 2024

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)	99.39	99.44	99.45	99.42	99.40	99.42	99.41	99.43	99.42	99.42	A (Sangat Baik)	3.366	Online	1. Persyaratan 2. Produk 3. Perilaku	1. Sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Sosialisasi terkait informasi jenis layanan produk pada kelurahan dan kecamatan 3. Memberikan arahan kepada para staf/petugas untuk senantiasa menjaga attitude kepada masyarakat	100%
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99.84	99.88	99.85	99.87	99.87	99.87	99.87	99.85	99.86	99.86	A (Sangat Baik)	3.395	Online	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Pengaduan	1. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui	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>persyaratan layanan</p> <p>2. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait waktu setiap layanan</p> <p>3. Memberikan arahan kepada para staf/petugas pelayanan untuk membagi tugas memonitor aduan dan lebih responsive, cepat dalam menanggapi aduan masyarakat</p>	
		Rata – Rata Tahunan	99.62	99.66	99.65	99.65	99.64	99.65	99.64	99.64	99.64	99.64	A (Sangat Baik)	6761	Online	<p>1. Persyaratan</p> <p>2. Pengaduan</p> <p>3. Produk</p>	<p>1. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan</p> <p>2. Memberikan arahan kepada para staf/petugas pelayanan untuk membagi tugas memonitor aduan dan lebih responsive,</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							
																	cepat dalam menanggapi aduan masyarakat 3. Sosialisasi terkait informasi jenis layanan produk pada kelurahan dan kecamatan	
2	Kecamatan Tanah Abang	Semester 1 (Januari – Juli)	99.34	99.46	99.48	99.43	99.46	99.50	99.44	99.42	99.40	99.44	A (Sangat Baik)	5.343	Online	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Prosedur	1. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 2. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait waktu setiap layanan 3. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat	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							
																	dapat memahami prosedur layanan	
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99.11	99.14	99.25	99.26	99.24	99.21	99.24	99.13	99.10	99.19	A (Sangat Baik)	5.244	Online	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana Prasarana 2. Persyaratan 3. Pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> 1. akan dilaksanakan pemeliharaan terkait sarana prasarana yang ada agar dapat lebih memaksimalkan dalam pelayanan 2. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 3. Memberikan arahan kepada para staf/petugas pelayanan untuk membagi tugas memonitor aduan dan lebih responsive, cepat dalam menanggapi aduan masyarakat 	100%
		Rata – Rata Tahunan	99.23	99.28	99.33	99.38	99.35	99.32	99.36	99.29	99.28	99.31	A	10.587	Online	1. Persyaratan	1. Memberikan sosialisasi terhadap	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							
													(Sangat Baik)			2. Prosedur 3. Sarpras	persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 2. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat dapat memahami prosedur layanan 3. akan dilaksanakan pemeliharaan terkait sarana prasarana yang ada agar dapat lebih memaksimalkan dalam pelayanan	
3	Kecamatan Johar Baru	Semester 1 (Januari – Juli)	99.05	99.14	99.12	99.14	99.12	99.07	99.11	99.10	99.13	99.11	A (Sangat Baik)	3.245	Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi 3. Pengaduan	1. Menggencarkan sosialisasi terkait 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. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas 3. memberikan arahan kepada para staf/petugas layanan untuk membagi shift monitoring aduan		
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99.60	99.56	99.65	99.71	99.69	99.65	99.70	99.63	99.73	99.11	A (Sangat Baik)	3.288	Online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Pengaduan	1. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 2. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat dapat 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							
																	prosedur layanan 3. Memberikan arahan kepada para staf/petugas pelayanan untuk membagi tugas memonitor aduan dan lebih responsive, cepat dalam menanggapi aduan masyarakat	
		Rata – Rata Tahunan	99.33	99.35	99.39	99.43	99.41	99.36	99.41	99.37	99.43	99.39	A (Sangat Baik)	6.533	Online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Kompetensi	1. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 2. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat	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							
																	dapat memahami prosedur layanan 3. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas	
4	Kecamatan Cempaka Putih	Semester 1 (Januari – Juli)	99.64	99.65	99.62	99.73	99.67	99.66	99.71	99.69	99.71	99.68	A (Sangat Baik)	2.254	Online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu	1. Persyaratan menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat	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							
																dapat memahami prosedur layanan 3. memberi arahan kepada pra petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan		
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99.94	99.95	99.90	99.93	99.94	99.91	99.93	99.96	99.94	99.93	A (Sangat Baik)	2.435	Online	1. Waktu 2. Kompetensi 3. Biaya	1. memberi arahan kepada pra petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan 2. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas 3. Sosialisasi terkait informasi ketiadaan	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							
																	biaya pelayanan secara menyeluruh	
		Rata – Rata Tahunan	99.79	99.80	99.76	99.83	99.81	99.79	99.82	99.83	99.83	99.81	A (Sangat Baik)	4.689	Online	1. Waktu 2. Persyaratan 3. Kompetensi	1. memberi arahan kepada pra petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan 2. Persyaratan mengencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 3. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas	100%
5	Kecamatan Kemayoran	Semester 1 (Januari – Juli)	97.66	97.69	97.64	97.82	97.76	97.70	97.78	97.76	97.78	97.73	A	6.096	Online	1. Waktu 2. Persyaratan 3. Prosedur	1. Melaksanakan sosialisasi persyaratan	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							
													(Sangat Baik)				<p>pelayanan agar masyarakat memahami terkait waktu layanan</p> <p>2. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan</p> <p>3. melaksanakan sosialisasi proses/ prosedur pelayanan agar masyarakat memahami</p>	
		Semester 2 (Agustus – Desember)	98.47	98.39	98.50	98.49	98.51	98.49	98.49	98.46	98.48	98.48	A (Sangat Baik)	5.684	Online	<p>1. Prosedur</p> <p>2. Sarpras</p> <p>3. Pengaduan</p>	<p>1. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat dapat memahami prosedur layanan</p> <p>2. akan dilaksanakan</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							
																<p>pemeliharaan terkait sarana prasarana yang ada agar dapat lebih memaksimalkan dalam pelayanan</p> <p>3. Memberikan arahan kepada para staf/petugas pelayanan untuk membagi tugas memonitor aduan dan lebih responsive, cepat dalam menanggapi aduan masyarakat</p>		
		Rata – Rata Tahunan	98.57	98.04	98.07	98.16	98.14	98.10	98.14	98.11	98.13	98.11	A (Sangat Baik)	11.780	Online	<p>1. Prosedur</p> <p>2. Waktu</p> <p>3. Kompetensi</p>	<p>1. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat dapat memahami prosedur layanan</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							
																	2. memberi arahan kepada pra petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan 3. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas	
6	Kecamatan Sawah Besar	Semester 1 (Januari – Juli)	99.64	99.67	99.70	99.74	99.67	99.67	99.71	99.65	99.68	99.68	A (Sangat Baik)	4.093	Online	1. Persyaratan 2. Pengaduan 3. Kompetensi	1. Memberi arahan kepada petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat 2. menempatkan petugas yang berkompeten 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							
																	mengerti dalam memberikan informasi bagi setiap pengaduan yang masuk 3. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas	
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99.31	99.28	99.32	99.27	99.25	99.24	99.28	99.26	99.26	99.27	A (Sangat Baik)	3.390	Online	1. Kompetensi 2. Produk 3. Pengaduan	1. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas 2. Melaksanakan sosialisasi terkait layanan produk pada kecamatan dan kelurahan	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. Memberikan arahan kepada para staf/petugas pelayanan untuk membagi tugas memonitor aduan dan lebih responsive, cepat dalam menanggapi aduan masyarakat	
		Rata – Rata Tahunan	99.58	99.48	99.51	99.51	99.46	99.46	99.50	99.46	99.47	99.48	A (Sangat Baik)	8.083	Online	1. Pengaduan 2. Produk 3. Kompetensi	1. Memberikan arahan kepada para staf/petugas pelayanan untuk membagi tugas memonitor aduan dan lebih responsive, cepat dalam menanggapi aduan masyarakat 2. Melaksanakan sosialisasi terkait layanan produk pada kecamatan dan kelurahan	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. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas	
7	Kecamatan Senen	Semester 1 (Januari – Juli)	99.27	99.28	99.25	99.36	99.33	99.35	99.35	99.34	99.36	99.32	A (Sangat Baik)	4.219	Online	1. Waktu 2. Prosedur 3. Persyaratan	1. Memberikan arahan dan masukan kepada para petugas pelayanan untuk dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani warga 2. melakukan sosialisasi kepada tokoh masyarakat, kader dan warga masyarakat bahwa prosedur dalam mendapatkan layanan sangat mudah	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. mengadakan sosialisasi, pemasangan banner dan poster terkait informasi tentang kemudahan persyaratan pelayanan	
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99.22	99.22	99.25	99.22	99.23	99.23	99.24	99.24	99.20	99.23	A (Sangat Baik)	4.170	Online	1. Sarpras 2. Persyaratan 3. Biaya	1. akan dilaksanakan pemeliharaan terkait sarana prasarana yang ada agar dapat lebih memaksimalkan dalam pelayanan 2. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 3. Sosialisasi terkait informasi ketiadaan biaya pelayanan secara menyeluruh	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	99.25	99.25	99.25	99.29	99.28	99.29	99.30	99.29	99.28	99.27	A (Sangat Baik)	8.389	Online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu	1. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 2. Melakukan sosialisasi kepada tokoh masyarakat, kader dan warga masyarakat bahwa prosedur dalam mendapatkan layanan sangat mudah 3. Memberikan arahan dan masukan kepada para petugas pelayanan untuk dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani warga	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							
8	Kecamatan Gambir	Semester 1 (Januari – Juli)	94.58	94.63	94.64	94.73	94.77	94.55	94.69	94.60	94.69	94.65	A (Sangat Baik)	4.810	Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi 3. Pengaduan	1. Menggencarkan Sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas 3. memberi arahan kepada para staf/petugas layanan cara menangani pengaduan dari masyarakat	100%
		Semester 2 (Agustus – Desember)	99.03	99.01	99.05	99.07	99.08	99.04	99.07	99.08	99.02	99.05	A (Sangat Baik)	4.801	Online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarpras	1. Sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan	100%

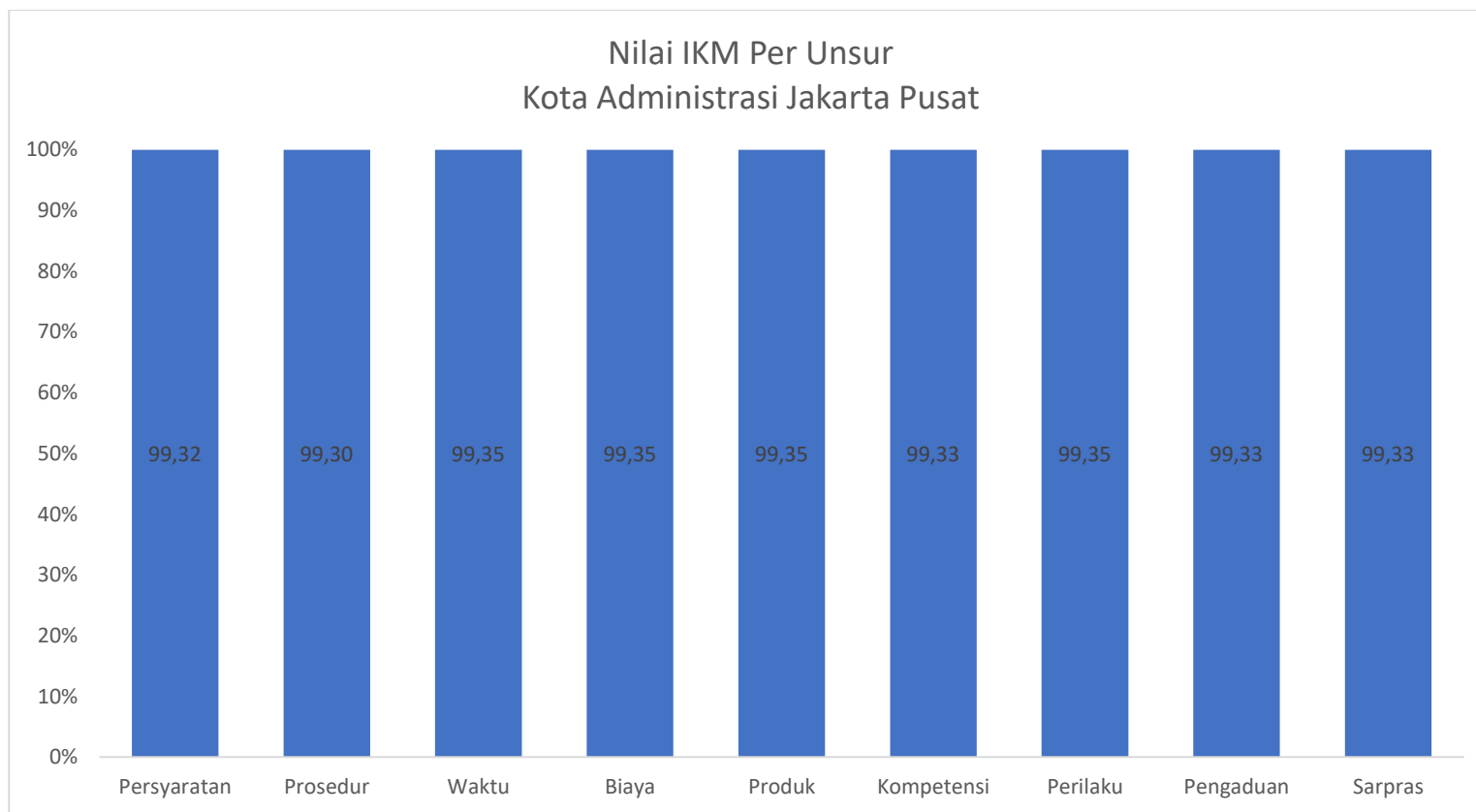
No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	<p>sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat dapat memahami prosedur layanan</p> <p>3. akan dilaksanakan pemeliharaan terkait sarana prasarana yang ada agar dapat lebih memaksimalkan dalam pelayanan</p>	
		Rata – Rata Tahunan	99.79	99.80	99.76	99.83	99.81	99.79	99.82	99.83	99.83	99.81	A (Sangat Baik)	9.611	Online	<p>1. Waktu</p> <p>2. Persyaratan</p> <p>3. Kompetensi</p>	<p>1. Memberikan arahan dan masukan kepada para petugas pelayanan untuk dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani warga</p> <p>2. Sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan</p> <p>3. Memberi arahan kepada para</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							
																	staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas	
	Rata-Rata IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat Semester I	Semester 1 (Januari – Juli)	98.57	98.61	98.60	98.68	98.65	98.61	98.66	98.63	98.65	98.63	A (Sangat Baik)	33.426	Online	1.Persyaratan 2. Waktu 3. Kompetensi	1. Dilaksanakannya sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan layanan pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat 2. Melaksanakan sosialisasi terkait waktu layanan kepada masyarakat dan memberikan pengarahan kepada petugas layanan agar lebih responsive dalam merespon layanan masyarakat 3. Dalam meningkatkan kompetensi petugas diberikannya pengarahan 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							
																	pelatihan agar layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat secara maksimal	
	Rata-Rata IKM Kota Administrasi Jakarta Pusat Semester II	Semester 2 (Agustus – Desember)	99.32	99.30	99.35	99.35	99.35	99.33	99.35	99.33	99.33	99.33	A (Sangat Baik)	33.007	Online	1.Persyaratan 2. Prosedur 3. Kompetensi	1. Dilaksanakannya sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan layanan pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat 2. Dilaksanakannya sosialisasi terkait layanan prosedur di seluruh kelurahan kota administrasi Jakarta pusat 3. Dalam meningkatkan kompetensi petugas diberikannya pengarahan dan pelatihan agar layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat secara maksimal	100%
	Rata – Rata Kota		98,95	96,96	98,98	99,02	99,00	98,97	99,01	98,98	98,99	98,98	A (Sangat Baik)	66.433	Online	1.Persyaratan 2. Prosedur 3. Kompetensi	1. Dilaksanakannya sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan 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							
																<p>pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat</p> <p>2. Dilaksanakannya sosialisasi terkait layanan prosedur di seluruh kelurahan kota administrasi Jakarta pusat</p> <p>3. Dalam meningkatkan kompetensi petugas diberikannya pengarahan dan pelatihan agar layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat secara maksimal</p>		

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 **99,33** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Prosedur dengan nilai 99.30
 - b. Persyaratan dengan nilai 99.32
 - c. Sarana Prasarana dengan nilai 99.33
2. Tiga Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Perilaku Petugas dengan nilai 99.35
 - b. Produk dengan nilai 99.35
 - c. Biaya dengan Nilai 99.35.

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. Laporan/ Keluhan masyarakat cepat ditindak lanjuti
2. Fasilitas tong sampah dan alat kebersihan
3. Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas
4. Sosialisasi prosedur/pelayanan

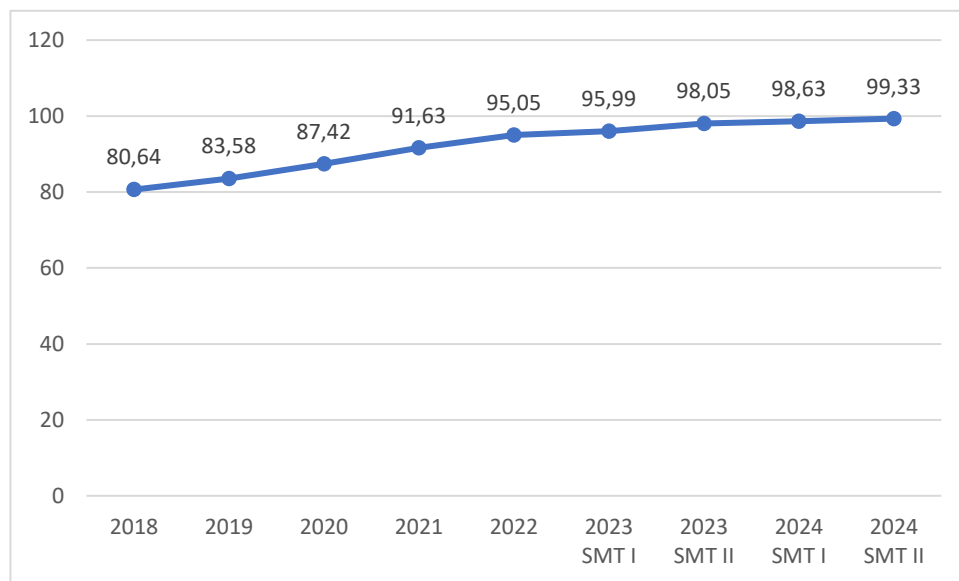
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Masih belum berjalan optimalnya prosedur layanan yang dilaksanakan oleh petugas dilapangan, sehingga perlu dilakukan sosialisasi agar petugas lapangan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur
2. Masih kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan layanan oleh kelurahan/petugas yang berwenang sehingga pengguna layanan masih belum seluruhnya mengetahui persyaratan layanan yang ada pada kelurahan

- Masih banyaknya Sarana prasana yang rusak sehingga belum optimalnya petugas dilapangan dalam menjalankan tugas.

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 2024 pada pelayanan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II Tahun 2024 mulai 12 s/d 30 Oktober 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 II Tahun 2024 sebesar 99,33. 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 2024.
- Kelurahan yang termasuk 3 (tiga) Kelurahan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelurahan Harapan Mulya (91.42), Kelurahan Petamburan (96.85) dan Kelurahan Pasar Baru (96.89).
- Sedangkan 8 (Empat) Kelurahan dengan nilai mencapai nilai tertinggi yaitu Kelurahan Cempaka Putih Timur (100), Kelurahan Petojo Selatan (100), Kelurahan Kebon Sirih (100), Kelurahan Cikini (100), Kelurahan Utan Panjang (100), Kelurahan Pegangsaan (100), Kelurahan Senen (100), Kelurahan Mangga Dua Selatan (100)

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. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kecamatan

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Gambir	https://bit.ly/LaporanSKMJPSemesterII2024
2	Kecamatan Tanah Abang	https://bit.ly/LaporanSKMJPSemesterII2024
3	Kecamatan Menteng	https://bit.ly/LaporanSKMJPSemesterII2024
4	Kecamatan Johar Baru	https://bit.ly/LaporanSKMJPSemesterII2024
5	Kecamatan Cempaka Putih	https://bit.ly/LaporanSKMJPSemesterII2024
6	Kecamatan Kemayoran	https://bit.ly/LaporanSKMJPSemesterII2024
7	Kecamatan Sawah Besar	https://bit.ly/LaporanSKMJPSemesterII2024
8	Kecamatan Senen	https://bit.ly/LaporanSKMJPSemesterII2024

**pilih sesuai lokasi Kecamatan unit kerja*

2. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :
https://tinyurl.com/SKMWilayah_Semester2_2024

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**
Pilih yang sesuai.

PPSU

Ketertiban Umum

RPTRA

Jumantik

Posyandu

PKK

RT/RW, LMK dan FKDM

Profil Responden

*Nama Responden

*Nomor HP Responden

📌 Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: **08X**

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.

Contoh: 08123456789

📌 Harap periksa format jawaban anda.

*Jenis Kelamin

Perempuan Laki-laki

*Usia Responden

*Pendidikan Terakhir Responden

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Tidak Pernah Sekolah
- Sekolah Dasar (SD) / Setingkat
- SMP / Setingkat
- SMA / Setingkat
- Diploma D3 / D4 / Setingkat
- Sarjana S1
- Magister S2
- Doktor S3

*Pekerjaan Responden

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

📌 Jika pilih Lainnya: penggalan kata harus spesifik

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

Sebelumnya

Berikutnya

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)



4. Laporan Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Semester I tahun 2024)

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
SEMESTER I
TAHUN 2024**

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

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing Kecamatan

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 2024 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024.

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 2024, 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 2024.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 1 April s.d 7 Mei 2024. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah 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	17 Mei – 7 Juni - Kelurahan : 17 – 27 Mei; - Kecamatan : 28 – 31 Mei; dan - Kota : 1 – 7 Juni	14
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	10 – 13 Juni	3
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	13 Juni – 5 Juli	15
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	8 – 26 Juli - Kelurahan : 8 – 18 Juli; - Kecamatan : 19 – 24 Juli; dan - Kota : 25 – 26 Juli	15
10	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	Kota	29 – 31 Juli	3

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA

Tabel 3.1. Pelaksanaan SKM wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat Semester I Tahun 2024

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 – Juni)	99.39	99.44	99.45	99.42	99.40	99.42	99.41	99.43	99.42	99.42	A (Sangat Baik)	3.366	Online	1. Persyaratan 2. Biaya 3. Pengaduan	1. Sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Sosialisasi terkait informasi ketiadaan biaya pelayanan secara menyeluruh 3. Memberikan arahan kepada para staf/petugas pelayanan untuk membagi tugas memonitor aduan dan lebih responsive, cepat dalam menanggapi aduan masyarakat	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	Kecamatan Tanah Abang	Semester 1 (Januari – Juli)	99.34	99.42	99.40	99.50	99.46	99.43	99.48	99.44	99.46	99.44	A (Sangat Baik)	5.343	Online	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Prosedur	1. Memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan 2. Memberikan pengarahan kepada petugas untuk meningkatkan responsivitas dalam pemberian layanan. 3. Memberikan arahan kepada petugas untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar masyarakat dapat memahami prosedur layanan di Kecamatan Tanah Abang	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	Kecamatan Johar Baru	Semester 1 (Januari – Juli)	99.05	99.14	99.12	99.14	99.12	99.07	99.11	99.10	99.13	99.11	A (Sangat Baik)	3.245	Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi Petugas 3. Pengaduan	1. Menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. memberikan arahan kepada para petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan 3. memberikan arahan kepada para staf/petugas layanan untuk membagi shift monitoring aduan	100%
4	Kecamatan Cempaka Putih	Semester 1 (Januari – Juli)	99.64	99.65	99.62	99.73	99.67	99.66	99.71	99.69	99.71	99.68	A (Sangat Baik)	2.254	Online	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Pengaduan	1. Persyaratan menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. memberi arahan kepada pra petugas	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							
																	layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas pemberian layanan 3. memberi arahan kepada para staf/ petugas layanan untuk membagi shift monitoring aduan	
5	Kecamatan Kemayoran	Semester 1 (Januari – Juli)	97.66	97.69	97.64	97.82	97.76	97.70	97.78	97.76	97.78	97.73	A (Sangat Baik)	6.096	Online	1. Persyaratan 2. Waktu Prosedur	1. Melaksanakan sosialisasi persyaratan pelayanan agar masyarakat memahami 2. pembinaan terhadap petugas pelayanan termasuk peningkatan kompetensi petugas dan adanya ebaluasi terhadap kendala atau hambatan agar proses atau prosedur	100%

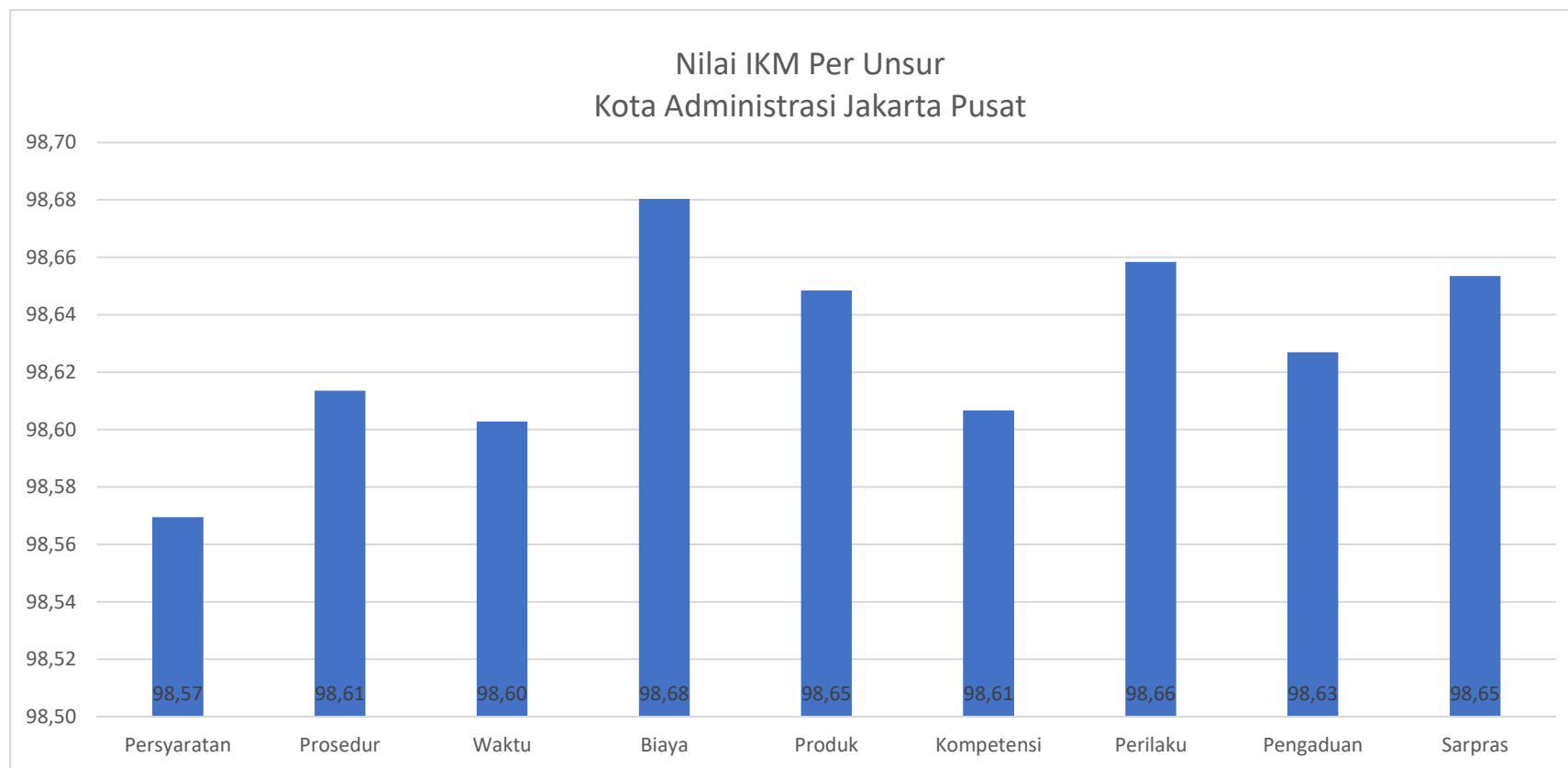
No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9							
																	<p>pelayanan menjadi optimal</p> <p>3. melaksanakan sosialisasi proses/ prosedur pelayanan agar masyarakat memahami</p>	
6	Kecamatan Sawah Besar	Semester 1 (Januari – Juli)	99.64	99.67	99.70	99.74	99.67	99.67	99.71	99.65	99.68	99.68	A (Sangat Baik)	4.093	Online	<p>1. Waktu</p> <p>2. Pengaduan</p> <p>3. Sarana Prasarana</p>	<p>1. Memberi arahan kepada petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat</p> <p>2. menempatkan petugas yang berkompeten dan mengerti dalam memberikan informasi bagi setiap pengaduan yang masuk</p> <p>3. peningkatan sarana dan prasarana</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							
																	menyesuaikan dengan anggaran yang ada di kecamatan	
7	Kecamatan Senen	Semester 1 (Januari – Juli)	99.27	99.28	99.25	99.36	99.33	99.35	99.35	99.34	99.36	99.32	A (Sangat Baik)	4.219	Online	1. Waktu 2. Prosedur 3. Persyaratan	1. Memberikan arahan dan masukan kepada para petugas pelayanan untuk dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani warga 2. melakukan sosialisasi kepada tokoh masyarakat, kader dan warga masyarakat bahwa prosedur dalam mendapatkan layanan sangat mudah 3. mengadakan sosialisasi, pemasangan banner dan poster terkait informasi tentang	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							
																	kemudahan persyaratan pelayanan	
8	Kecamatan Gambir	Semester 1 (Januari – Juli)	94.58	94.63	94.64	94.73	94.77	94.55	94.69	94.60	94.69	94.65	A (Sangat Baik)	4.810	Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi Pelaksana 3. Pengaduan	1. Menggencarkan Sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan 2. Memberi arahan kepada para staf/petugas layanan untuk memperbaharui informasi layanan dan meningkatkan keterampilan bagi para petugas 3. memberi arahan kepada para staf/petugas layanan cara menangani pengaduan dari masyarakat	100%
	Rata-Rata IKM Kota Administrasi	Semester 1 (Januari – Juli)	98.57	98.61	98.60	98.68	98.65	98.61	98.66	98.63	98.65	98.63	A (Sangat Baik)	37.645	Online	1.Persyaratan 2. Waktu 3. Kompetensi Petugas	1. dilaksanakannya sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan 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							
	Jakarta Pusat Semester I															<p>pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat</p> <p>2. Melaksanakan sosialisasi terkait waktu layanan kepada masyarakat dan memberikan pengarahan kepada petugas layanan agar lebih responsive dalam merespon layanan masyarakat</p> <p>3. dalam meningkatkan kompetensi petugas diberikannya pengarahan dan pelatihan agar layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat secara maksimal</p>		

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 **98,63** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Persyaratan dengan nilai 98.57
 - b. Waktu layanan dengan nilai 98.60
 - c. Kompetensi Petugas dengan nilai 98.61
2. Tiga Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Biaya dengan nilai 98.68
 - b. Perilaku Petugas dengan nilai 98.66
 - c. Sarana Prasarana dengan Nilai 98.65.

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. Laporan/ Keluhan masyarakat cepat ditindak lanjuti
2. Fasilitas tong sampah dan alat kebersihan
3. Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas
4. Sosialisasi prosedur/pelayanan

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

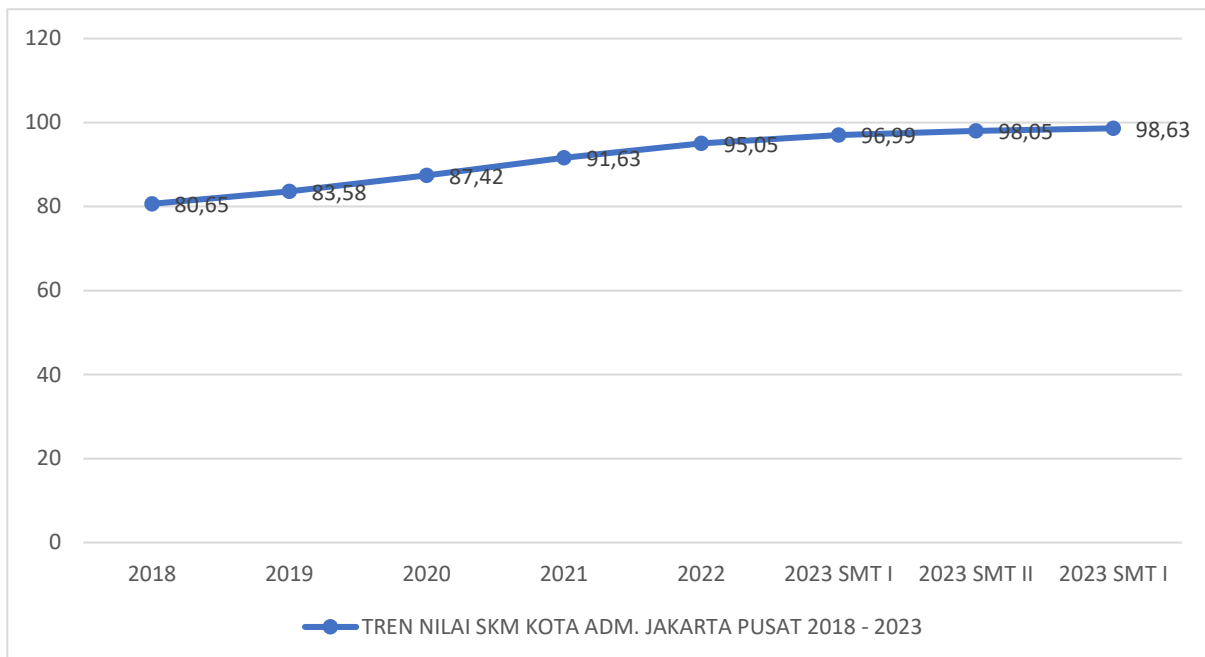
1. Masih kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan layanan oleh kelurahan/petugas yang berwenang sehingga pengguna layanan masih belum seluruhnya mengetahui persyaratan layanan yang ada pada kelurahan
2. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung

datang ke lokasi layanan.

3. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 2024 pada pelayanan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2024 mulai 1 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 2024 sebesar 98,63. 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 2024.
- Kelurahan yang termasuk 3 (tiga) Kelurahan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelurahan Petojo Utara (82.36), Kelurahan Duri Pulo (95.20) dan Kelurahan Kemayoran (95.26).
- Sedangkan 4 (Empat) Kelurahan dengan nilai mencapai nilai tertinggi yaitu Kelurahan Cempaka Putih Timur (100), Kelurahan Galur (100), Kelurahan Kebon Sirih (100) dan Kelurahan Karet Tengsin (100).

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. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kecamatan

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Gambir	https://bit.ly/SKMJPsemester12024
2	Kecamatan Tanah Abang	https://bit.ly/SKMJPsemester12024
3	Kecamatan Menteng	https://bit.ly/SKMJPsemester12024
4	Kecamatan Johar Baru	https://bit.ly/SKMJPsemester12024
5	Kecamatan Cempaka Putih	https://bit.ly/SKMJPsemester12024
6	Kecamatan Kemayoran	https://bit.ly/SKMJPsemester12024
7	Kecamatan Sawah Besar	https://bit.ly/SKMJPsemester12024
8	Kecamatan Senen	https://bit.ly/SKMJPsemester12024

**pilih sesuai lokasi Kecamatan unit kerja*

