

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



KELURAHAN KARANG ANYAR
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sesuaikan dengan nama layanan pada Standar Pelayanan)	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kelurahan Galur menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu setiap semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu tahun.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 dan disepakati berdasarkan Rapat di Biro Organisasi reformasi Birokrasi. Jumlah responden per Kelurahan adalah 100 per pelayanan sehingga dari 7 jenis layanan yang dinilai setiap Kelurahan memiliki target sebanyak 700 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

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

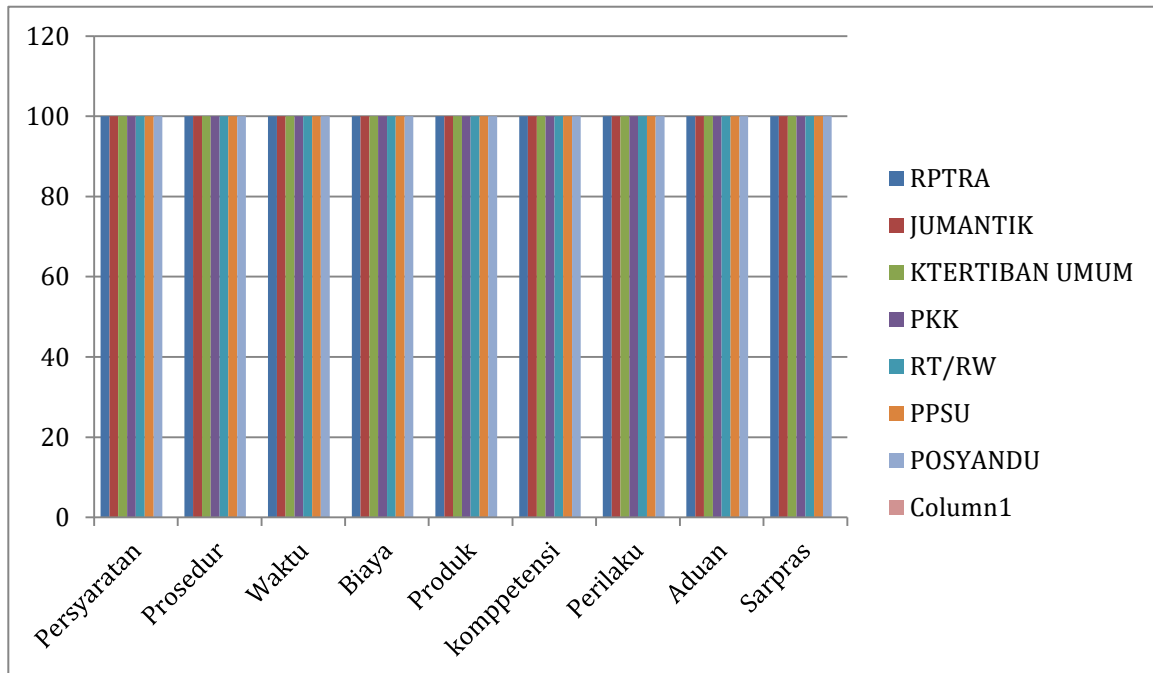
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	430	30,58%
		Perempuan	976	69,42%
2	Pendidikan	Tidak Pernah Sekolah		
		Sekolah Dasar (SD) / Setingkat	1	0.07%
		SMP / Setingkat		
		SMA / Setingkat	1186	84,35%
		Diploma D3 / D4 / Setingkat	96	6,83%
		Sarjana S1	52	3,70%
		Magister S2		
		Doktor S3		
3	Pekerjaan	Buruh Harian / Freelance	108	7,68%
		Ibu Rumah Tangga	553	39,33%
		Lainnya	8	0,57 %
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	21	1,49 %

		Pegawai Swasta	410	29,16%
		Pelajar / Mahasiswa	33	2.35 %
		Pensiunan	3	0,21 %
		Petani dan Nelayan		
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)	2	0,14%
		Tenaga Kerja Asing		
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	42	2,99
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)		
		Tidak Bekerja	1	0.07%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	225	16%
4	Rentang Usia	17 - 25 tahun	29	2.06%
		26 - 35 tahun	459	32,65%
		36 - 45 tahun	422	30,01%
		46 - 55 tahun	319	22,69 %
		56 - 65 tahun	156	11,10 %
		Diatas 65 tahun	21	1.49 %
		Dibawah 17 tahun		

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat semester II Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	PPSU	220	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
2.	Jumantik	193	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
3.	Posyandu	197	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4	PKK	205	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5	RPTRA	195	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6	Ketertiban Umum	192	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
7	RT/RW/LMK	204	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	Rerata IKM											
	IKM Unit Layanan		3.97 / interval 4									
	Mutu Unit Layanan		Sangat baik									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

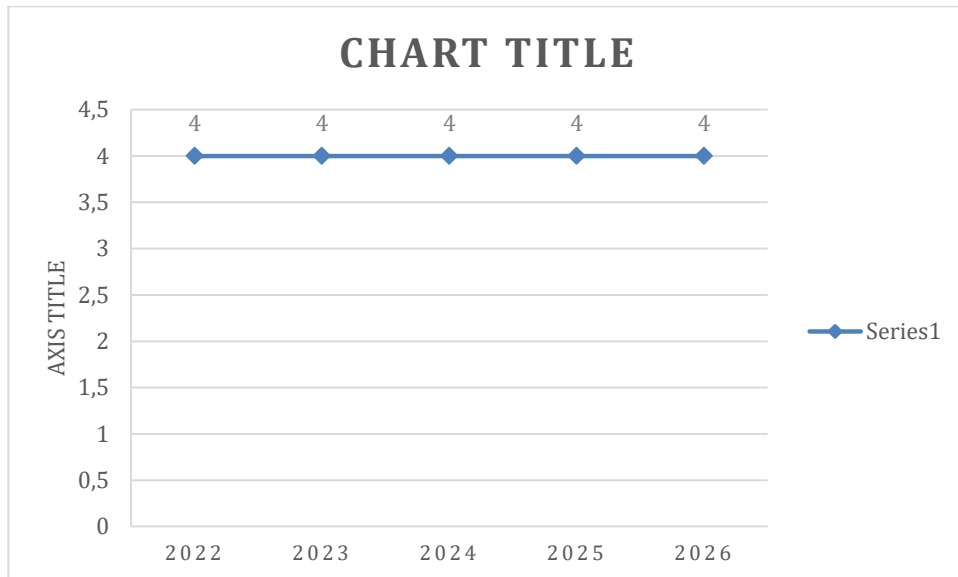
seluruh aspek sudah dinilai maksimal, selanjutnya upaya yang dilakukana dalam mempertahankan kinerja yang sudah baik.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan.

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	NIHIL			
2				
3				

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada 5 tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang stabil. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat pada periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.97
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.97
3	Waktu Penyelesaian	3.98
4	Biaya/Tarif	3.97
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.97
6	Kompetensi Pelaksana	3.97
7	Perilaku Pelaksana	3.98
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.98
9	Sarana dan Prasarana	3.98

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena kurang optimalnya angka IKM pada unsur tersebut. Kami telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	NIHIL			

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester II Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 1046 orang mengisi SKM di tahun 2026. Layanan PPSU menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 220 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai persepsi 4. Nilai SKM juga menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dari Tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan yaitu aspek perilaku, aduan dan sarana prasarana walaupun nilai dari ketiga aspek tersebut pun sudah masuk kategori sangat memuaskan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Karang Anyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %
- Terkait rekapitulasi capaian survei kepuasan masyarakat di seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat dapat dilihat melalui link <https://bit.ly/laporanSKMJ2026> pada folder masing- masing Kecamatan dan kelurahan

Jakarta, 03 September 2026

Lurah Kelurahan Karang Anyar,



LAMPIRAN

1. Kuesioner

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (PPSU)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

A1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A3. Waktu pelayanan sesuai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

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

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A8. Pemanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A10. Tidak adanya perlakuan yang melanggar aturan kepada pengguna layanan

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

A11. Petugas tidak meminta uang, barang dan fasilitas diluar ketentuan terkait pelaksanaan tugas

☒ Pilih salah satu dari jawaban berikut

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

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

