

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



KELURAHAN KARANG ANYAR
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
TRIWULAN I	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1	11.2
	11.3
	21.4
	31.5
	3BAB II
	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1	42.2
	62.3
	72.4
	8BAB III
	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1.	

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 Karang Anyar 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kelurahan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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 744 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 :

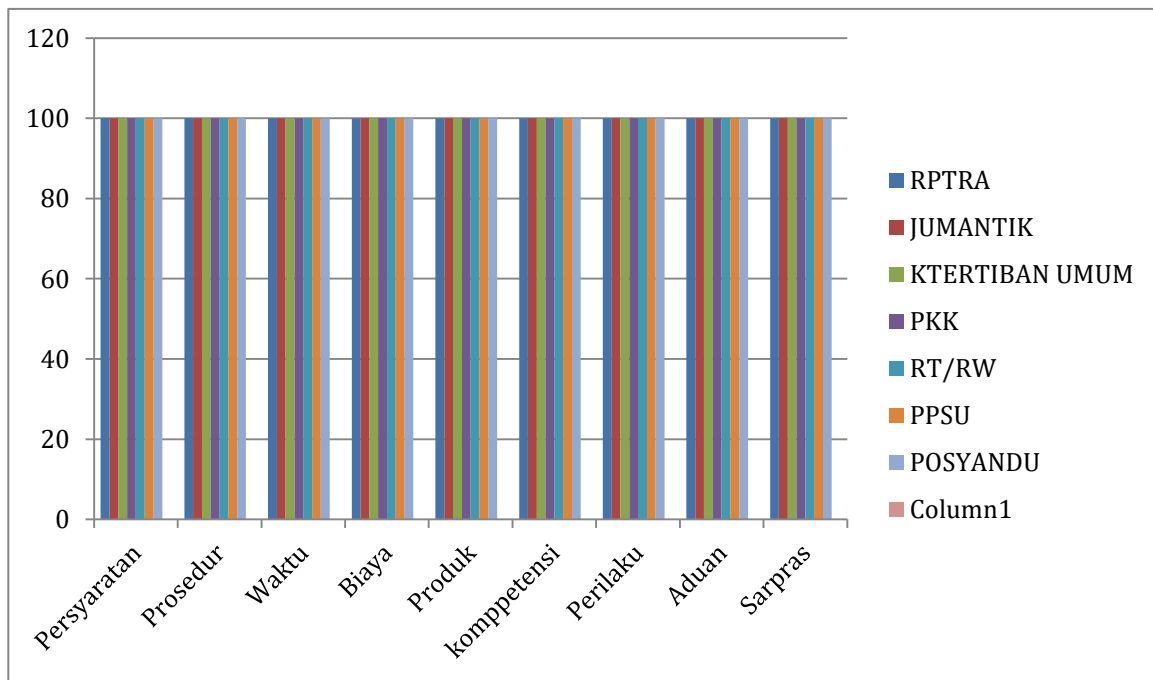
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	316	42.47%%
		Perempuan	428	57.52%%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	499	67,06 %
		SMA/Sederajat	216	48%
		D1/D2/D3	84	11,29 %
		D4/S1	112	15,05 %
3	Pekerjaan	ASN	56	7,53%
		TNI	21	2,82%
		POLRI	21	2,82%
		Swasta	288	38,71%
		Wirausaha	1	0,13%
		Ibu Rumah Tangga	231	31,05 %
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Lainnya		

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas		
		Disabilitas		
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental		
		Disabilitas Sensorik		

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sesuai dengan nama)

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	PPSU	106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	Jumantik	106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3.	Posyandu	106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	PKK	106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	RPTRA	108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Ketertiban Umum	106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	RT/RW/LMK	106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Rerata IKM		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	IKM Unit Layanan		100 / 4									
	Mutu Unit Layanan		A (baik sekali)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua indikator yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 4. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 4 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (sesuaikan, jika tidak ada bisa di drop).

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

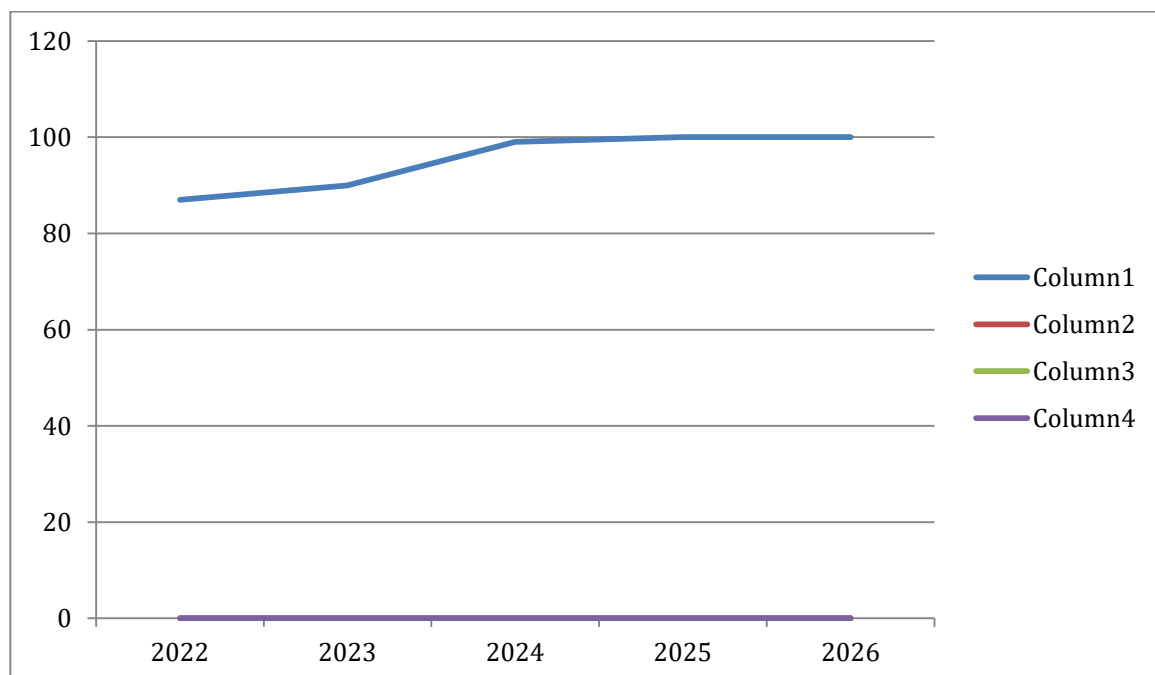
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami

susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Pembuatan Barcode yang berisi Layanan Persyaratan yang mudah diakses melalui Media Sosial maupun datang langsung di Layanan PPID	Juni 2026	Lurah
2	Prosedur Layanan	Menggencarkan Sosialisasi terkait kemudahan prosedur pelayanan	Juni 2026	Lurah
3	Perilaku Petugas	Menggiatkan keramahan dan kesopanan dalam Apel Pegawai	Juni 2026	Lurah

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Karang Anyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Karang Anyar 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 oleh Karang Anyar 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 II 2025

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

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Karang Anyar 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 (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Pembuatan Barcode yang berisi Layanan Persyaratan yang mudah diakses melalui Media Sosial maupun datang langsung di Layanan PPID	sudah	Barcode sudah dipasang pada Papan Pengumuman di Loker PPID, dan dapat diakses melalui media social Kelurahan Karang Anyar	
2	Menggencarkan Sosialisasi terkait kemudahan prosedur pelayanan	sudah	telah disampaikan terkait kemudahan persyaratan pada saat forum RT//RW	
3	Menggiatkan keramahan dan kesopanan dalam Apel	sudah	Telah dilakukan Pembinaan terkait Keramahan Layanan kepada Para ASN, PJLP, PPPK pada Apel Pagi di Halaman Kelurahan Karang Anyar	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 744 orang mengisi SKM pada kelurahan Karang Anyar di tahun 2026. Layanan RPTRA. menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 108 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Karang Anyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 100 Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Pelayanan PPSU
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Karang Anyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Jakarta, 3 Juli 2026

Lurah Kelurahan Karang Anyar,



W
Pi
Ye

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2026

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukur nya kepuasan pelayanan
2. Terealisasi keluhan masyarakat
3. Terpantau kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan
5. Data pendukung dalam penetapan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerangka acuan:
Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

Berkutnya

Demografi Responden

* Kota

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Jakarta Pusat

* Kecamatan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sawah Besar

* Kelurahan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Karang Anyar

* Pelayanan yang Diterima

Select all that apply

☒ PPSU (Pelayanan Prasarana dan Sarana Umum)

☒ Kantor/Ban Umum

☒ RPTKA (Ruang Publik Terbuka Ramah Anak)

☒ Jambank (Guru Pemantau Jentik)

☒ Projamdu (Pro Pelayanan Terhadap

☒ PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga)

☒ RT/RW, LMK (Lembaga Musyawarah Kelurahan) dan PKMD (Forum Kawaspadan Diri Masyarakat)

Profil Responden

* Nama Responden

beribadi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (PPSU)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

A1. Pengaturan 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

Z3. 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. Perlaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

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

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

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

Sangat setuju

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

