

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN TAMBORA
KELURAHAN ROA MALAKA
SEMESTER 2 TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1	1
1.2	2
1.3	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1	4
2.2	4
2.3	5
2.4	5
2.5	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1	7
3.2	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1	10
4.2	10
4.3	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1.	14
2.	15
3.	16
4.	17
5.	18

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Roa Malaka sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi DKI Jakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara

dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, PKK, Posyandu, RT, RW, LMK dan FKDM yang telah diberikan oleh Kelurahan Roa Malaka.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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 SKM 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

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Roa Malaka Tahun 2025 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kota Administrasi Jakarta Barat dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Roa Malaka yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner online dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung direkapitulasi oleh Dinas Kominfotik Provinsi DKI Jakarta. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei SKM Tahun 2025 Semester 2 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pelaksanaan Survei	4 – 20 Agustus 2025	13
2.	Penyusunan Laporan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)	28 Agustus – 4 September 2025	6
3.	Penyampaian Laporan Hasil SKM dan RTL Kelurahan Roa Malaka	8 – 9 September 2025	2
4.	Pelaksanaan RTL	10 September – 13 Oktober 2025	24
5.	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	14 – 31 Oktober 2025	14

6.	Penyampaian Laporan Hasil Tindak Lanjut Kelurahan Roa Malaka	3 – 4 November 2025	2
----	--	---------------------	---

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Roa Malaka berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Roa Malaka merupakan kompilasi dari 7 (tujuh) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap pelayanan yang ditetapkan sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 700 orang, dengan jenis pelayanan setiap kelurahan sebagai berikut:

- Pelayanan PPSU;
- Pelayanan Keamanan dan Ketertiban;
- Pelayanan Jumantik;
- Pelayanan PKK;
- Pelayanan RPTRA;
- Pelayanan Posyandu;
- RT, RW, LMK dan FKDM.

Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah populasi responden pada setiap pelayanan sebanyak 100 sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 100 orang di setiap pelayanan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Kelurahan Roa Malaka yaitu ... orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	360	59.41%
		Perempuan	246	40.59 %
2	PENDIDIKAN	Doktor S3	0	0.00 %
		Magister S2	0	0.00 %
		Sarjana S1	138	22.77 %
		D3/D4/Setingkat	102	16.83 %
		SMA/ Setingkat	366	60.40 %
		SMP/ Setingkat	0	0.00 %
		SD/ Setingkat	0	0.00 %
		TK/ Setingkat	0	0.00 %
		Tidak Sekolah	0	0.00 %
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	6	0.99 %
		Kader/Pengurus Jumantik	0	0.00 %
		Ketua/Perangkat RT dan RW	0	0.00 %
		Lainnya	0	0.00 %
		Pegawai swasta	360	59.41 %
		Pelajar/Mahasiswa	0	0.00 %
		Petugas ketertiban umum	0	0.00 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PNS/Guru	6	0.99 %
		POLRI	0	0.00 %
		Swasta	0	0.00 %
		Tenaga Honorer	18	2.97 %
		TNI	0	0.00 %
		Wirausaha/Dagang/ Bisnis/Freelance	216	35.64 %
4	JENIS LAYANAN	Jumantik	101	16.67 %
		Keamanan dan Ketertiban	101	16.67 %
		PKK	101	16.67 %
		Posyandu	101	16.67 %
		PPSU	101	16.67 %
		RPTRA	101	16.67 %
		RT, RW, LMK dan FKDM	101	16.67 %

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

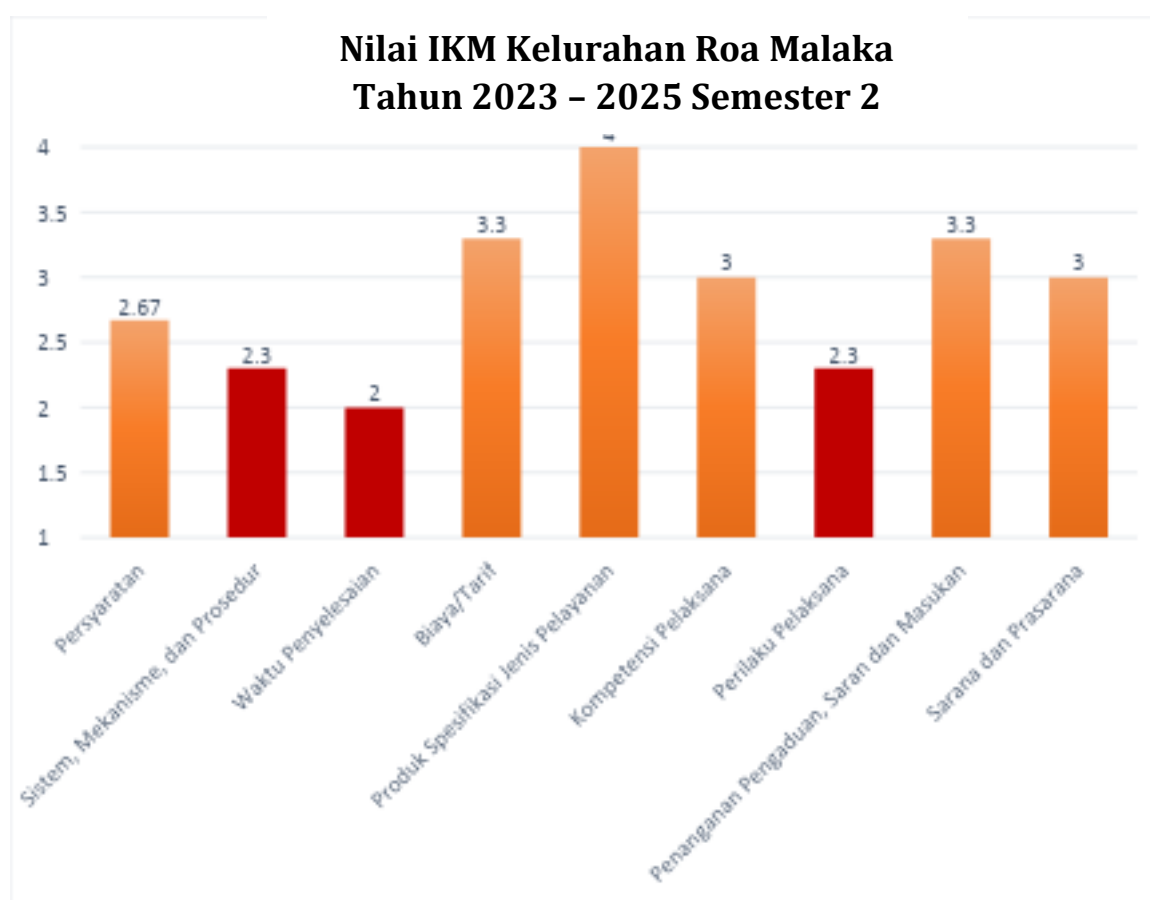
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Layanan Jumantik	3.76	3.77	3.64	3.61	3.80	3.76	3.83	3.84	3.85
Layanan RT/RW	3.75	3.69	3.70	3.67	3.78	3.79	3.81	3.78	3.84
Layanan Posyandu	3.78	3.80	3.65	3.67	3.73	3.81	3.86	3.85	3.80
Layanan PKK	3.74	3.75	3.62	3.69	3.78	3.71	3.84	3.85	3.87

Layanan PPSU	3.95	3.89	3.66	3.44	3.63	3.83	3.87	3.84	3.81
Layanan Ketertiban Umum	3.74	3.70	3.75	3.57	3.72	3.85	3.85	3.87	3.86
IKM per unsur	3.79	3.77	3.67	3.61	3.74	3.79	3.84	3.84	3.84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94.16 (A SANGAT BAIK)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data secara umum, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Biaya / Tarif mendapatkan nilai terendah dengan nilai 3.61 . Selanjutnya Unsur Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3.67 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3.74 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 3.84 . Selanjutnya Unsur Persyaratan dengan nilai 3.79 adalah nilai tertinggi kedua. Serta Unsur Sistem,Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3.77 .

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 :

- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- “Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas pelayanan”.
- “Kedepannya jadwalkan monitor secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan”.
- “Diadakan Pembinaan dan pelatihan secara berkala”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari 3 unsur terendah pada unsur waktu penyelesaian, unsur Biaya /Tarif, dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kelurahan Roa Malaka dapat digambarkan sebagai berikut :

- 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.
- Biaya/ Tarif Kurangnya Transparansi dalam penentuan tarif pelayanan menjadi satu kelemahan yang menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat,
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada pengantar bantuan sosial masih bermasalah karena spesifikasi syarat administrasi kurang transparan dan sering terjadi perubahan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

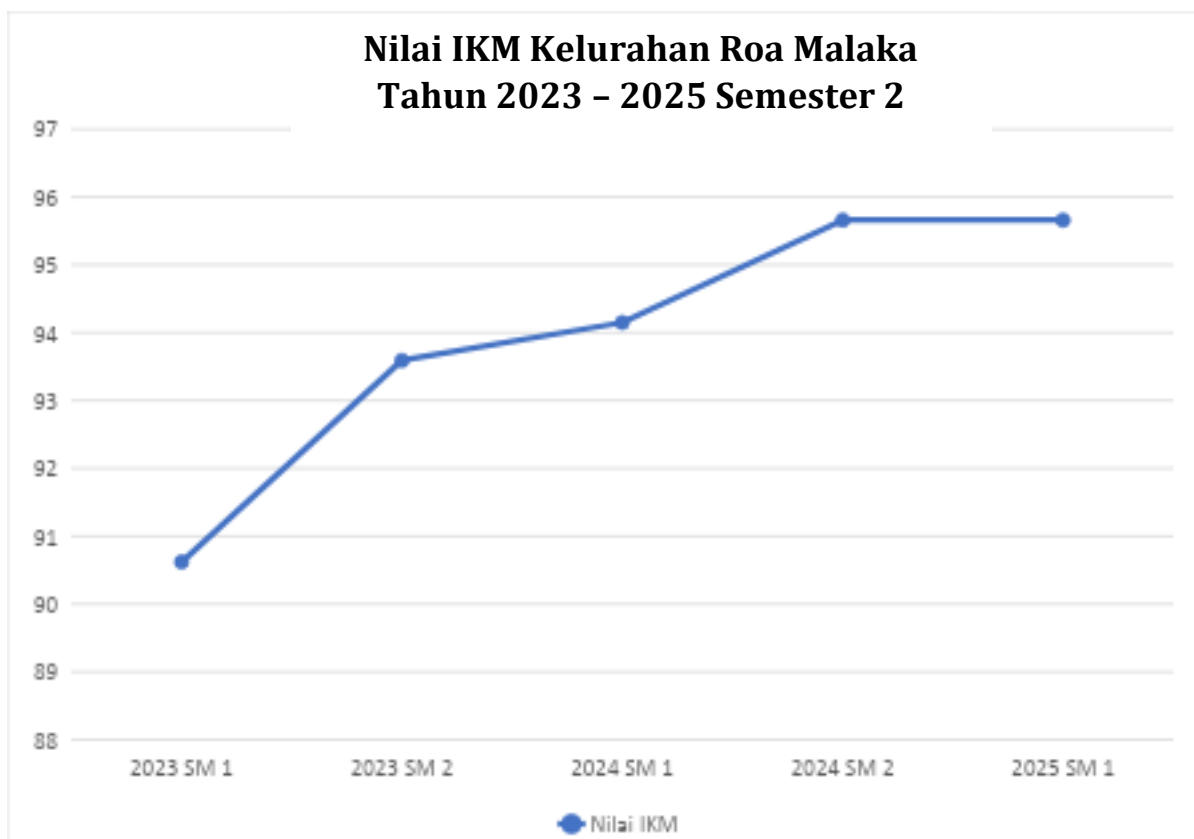
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 2 September 2025 Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau

jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur Biaya / Tarif	Melatih petugas agar komunikatif dan transparan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat			✓		1. Lurah 2. Kasi Ekbang
2	Unsur Waktu Penyelesaia n	Melatih evaluasi kendala dan hambatan dilapangan			✓		1. Lurah 2. Kasi Ekbang
3	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan penjelasan terkait kapasitas pelayanan dan berupaya meningkatkan kapasitas dikemudian hari			✓		1. Lurah 2. Kasi Ekbang

4.3 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 Kelurahan Roa Malaka dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 Semester 2 pada Kelurahan Roa Malaka

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Roa Malaka secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.16 Nilai IKM di Kelurahan Roa Malaka menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 Semester 2.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Biaya / Tarif, Unsur Waktu Penyelesaian, serta Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Perilaku Pelaksana, Unsur Persyaratan, serta Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Jakarta, September 2025
Lurah Kelurahan Roa Malaka,

Plt. Syaiful Fuad Rohadi, SE
NIP 196907131998031008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025

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. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan dari setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

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.

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
Select all that apply
PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum)

Profil Responden

*Nama Responden

*Nomor HP Responden
Pastikan nomor yang dimasukkan sesuai.
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: pengisian kata harus spesifik:
Tidak Bekerja
Pelajar / Mahasiswa
Ibu Rumah Tangga
Pensiunan
Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI
Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumanitk, dll)
Pegawai Swasta
Wiraswasta / Wirasaha (Pedagang, Pengusaha, dll)
Buruh Harian / Freelance
Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)
Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)
Tenaga Kerja Asing
Petani dan Nelayan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Ketertiban Umum)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

*B1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B10. Tidak adanya perlakuan yang melanggar aturan kepada pengguna layanan
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

*B11. 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. Hasil Olah Data SKM

Kecamatan	Kelurahan	Unsur_1	Unsur_2	Unsur_3	Unsur_4	Unsur_5	Unsur_6	Unsur_7	Unsur_8	Unsur_9	IKM
Cengkareng	Cengkareng Barat	3,78	3,78	3,77	3,77	3,77	3,77	3,81	3,79	3,74	94,35
Cengkareng	Cengkareng Timur	3,90	3,91	3,91	3,92	3,90	3,89	3,92	3,91	3,90	97,69
Cengkareng	Duri Kosambi	3,63	3,80	3,84	3,83	3,85	3,88	3,89	3,88	3,85	95,73
Cengkareng	Kapuk	3,88	3,91	3,90	3,90	3,90	3,90	3,91	3,92	3,91	97,54
Cengkareng	Kedaung Kali Angke	3,70	3,70	3,69	3,70	3,69	3,70	3,70	3,70	3,69	92,40
Cengkareng	Rawa Buaya	3,65	3,69	3,66	3,68	3,68	3,67	3,67	3,68	3,66	91,82
Grogol Petamburan	Grogol	3,86	3,86	3,85	3,87	3,87	3,86	3,87	3,86	3,86	96,55
Grogol Petamburan	Jelambar	3,88	3,88	3,88	3,89	3,88	3,88	3,89	3,88	3,88	97,05
Grogol Petamburan	Jelambar Baru	3,93	3,92	3,93	3,94	3,94	3,94	3,94	3,93	3,93	98,34
Grogol Petamburan	Tanjung Duren Selatan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,98
Grogol Petamburan	Tanjung Duren Utara	3,91	3,92	3,92	3,92	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91	97,81
Grogol Petamburan	Tomang	3,96	3,94	3,95	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	98,67
Grogol Petamburan	Wijaya Kusuma	3,72	3,72	3,72	3,74	3,74	3,73	3,73	3,73	3,73	93,21
Kali Deres	Kalideres	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,91
Kali Deres	Kamal	3,92	3,92	3,94	3,94	3,92	3,92	3,92	3,92	3,93	98,09
Kali Deres	Pegadungan	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	97,48
Kali Deres	Semanan	3,60	3,60	3,60	3,61	3,61	3,60	3,61	3,61	3,60	90,12
Kali Deres	Tegal Alur	3,69	3,68	3,68	3,70	3,68	3,67	3,70	3,67	3,68	92,09
Kebon Jeruk	Duri Kepa	3,64	3,65	3,66	3,66	3,66	3,66	3,67	3,66	3,66	91,44
Kebon Jeruk	Kebon Jeruk	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,99
Kebon Jeruk	Kedoya Selatan	3,88	3,89	3,86	3,89	3,93	3,96	3,97	3,98	3,98	97,09
Kebon Jeruk	Kedoya Utara	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,82
Kebon Jeruk	Kelapa Dua	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,69
Kebon Jeruk	Sukabumi Selatan	3,96	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	99,26
Kebon Jeruk	Sukabumi Utara	3,94	3,94	3,93	3,93	3,93	3,94	3,94	3,93	3,94	98,29
Kembangan	Joglo	3,90	3,87	3,87	3,90	3,90	3,90	3,90	3,91	3,87	97,30
Kembangan	Kembangan Selatan	3,99	3,98	3,99	3,99	3,98	3,98	3,98	3,99	3,99	99,65
Kembangan	Kembangan Utara	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,75
Kembangan	Meruya Selatan	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,94	98,63
Kembangan	Meruya Utara	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	98,24
Kembangan	Srengseng	3,53	3,54	3,56	3,58	3,54	3,53	3,55	3,53	3,53	88,56
Palmerah	Jati Pulo	3,14	3,14	3,15	3,17	3,15	3,17	3,79	3,80	3,79	84,17
Palmerah	Kemanggisan	3,65	3,73	3,68	3,75	3,71	3,73	3,71	3,73	3,71	92,79
Palmerah	Kota Bambu Selatan	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,54
Palmerah	Kota Bambu Utara	3,64	3,64	3,63	3,66	3,63	3,63	3,64	3,63	3,63	90,92
Palmerah	Palmerah	3,95	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,71
Palmerah	Slipi	3,30	3,30	3,29	3,31	3,30	3,30	3,30	3,30	3,31	82,53
Taman Sari	Glodok	3,66	3,66	3,67	3,68	3,66	3,67	3,67	3,67	3,68	91,75
Taman Sari	Keagungan	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	98,30
Taman Sari	Krukut	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,92
Taman Sari	Mangga Besar	4,00	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	4,00	3,99	4,00	99,85
Taman Sari	Maphar	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,96
Taman Sari	Pinangisia	3,98	3,98	3,98	3,97	3,96	3,83	3,96	3,81	3,95	98,39
Taman Sari	Taman Sari	3,97	3,97	3,97	3,97	3,96	3,97	3,98	3,96	3,96	99,20
Taman Sari	Tangki	3,89	3,76	3,77	3,84	3,81	3,80	3,82	3,84	3,84	95,49
Tambora	Angke	3,89	3,89	3,88	3,88	3,89	3,89	3,89	3,89	3,89	97,17
Tambora	Duri Selatan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98	4,00	4,00	3,98	99,84
Tambora	Duri Utara	3,80	3,79	3,81	3,82	3,81	3,81	3,81	3,81	3,81	95,21
Tambora	Jembatan Besi	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	4,00	3,99	99,81
Tambora	Jembatan Lima	3,98	3,98	3,93	3,96	3,96	3,99	3,99	3,99	3,99	99,31
Tambora	Kali Anyar	3,95	3,95	3,95	3,96	3,94	3,95	3,94	3,95	3,95	98,68
Tambora	Kerendang	3,96	3,96	3,95	3,96	3,95	3,96	3,96	3,96	3,99	98,93
Tambora	Pekojan	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	98,56
Tambora	Roa Malaka	3,96	3,96	3,91	3,87	3,87	3,91	3,93	3,96	3,96	98,11
Tambora	Tambora	3,81	3,82	3,81	3,83	3,81	3,81	3,82	3,82	3,82	95,40
Tambora	Tanah Sereal	3,96	3,96	3,96	3,96	3,95	3,95	3,96	3,96	3,96	98,93

Kota	Unsur_1	Unsur_2	Unsur_3	Unsur_4	Unsur_5	Unsur_6	Unsur_7	Unsur_8	Unsur_9	IKM
Jakarta Barat	96,05	96,15	95,93	96,30	96,17	96,17	96,68	96,57	96,53	96,28
Jakarta Pusat	99,32	99,30	99,35	99,35	99,35	99,33	99,35	99,33	99,33	99,33
Jakarta Selatan	97,43	97,34	97,33	97,51	97,35	97,29	97,51	97,40	97,36	97,39
Jakarta Timur	97,64	97,65	97,64	97,79	97,67	97,65	97,74	97,66	97,65	97,68
Jakarta Utara	94,05	93,90	94,04	94,28	94,18	94,29	94,10	94,38	97,67	94,54
Kepulauan Seribu	95,84	95,95	95,99	95,95	95,94	95,98	96,15	95,88	96,06	95,97

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



4. Rencana Tindak Lanjut Semester 2 Tahun 2025

NO	UNIT PENYELENGGARA (KELURAHAN)	3 UNSUR TERENDAH (SKM TERENDAH DARI 7 LAYANAN)	ANALISIS PENYEBAB	PROGRAM KEGIATAN (RTL)	TARGET	PENANGGUNG JAWAB
	Roa Malaka					
1		Unsur Biaya / Tarif	Banyaknya kegiatan yang berhubungan dengan anggaran,tapi anggaran belum memadai	1.1.Mengoptimalkan pagu anggaran yang disediakan	TW IV	1. Lurah 2. Kasi Ekbang
2		Unsur Waktu Penyelesaian	Adanya beberapa kegiatan yang bersamaan dan diampu oleh petugas yang sama.	2.1. Berkoordinasi dan menjadwalkan waktu secara rutin dengan kasi yang bersangkutan	TW IV	1. Lurah 2. Kasi Ekbang
3		Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Adanya beberapa petugas yang kinerja nya belum maksimal	3.1. Memberikan penjelasan terkait kapasitas pelayanan dan berupaya meningkatkan kapasitas dikemudian hari	TW IV	1. Lurah 2. Kasi Ekbang

Jakarta, September 2025

Lurah Kelurahan Roa Malaka,

Plt. Syaiful Fuad Rohadi, SE

NIP 196907131998031008

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1 TAHUN 2025**



**PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN TAMBORA
KELURAHAN ROA MALAKA
SEMESTER 1 TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	2
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	4
BAB IV KESIMPULAN	5

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Roa Malaka perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Roa Malaka periode Semester 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,90	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,90	A
3	Waktu Penyelesaian	3,76	A
4	Biaya/Tarif	3,63	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,68	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,73	A
7	Perilaku Pelaksana	3,83	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88	A
9	Sarana dan Prasarana	3,88	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	PKK (Kompetensi Pelaksana)	1.1. Melakukan pembinaan rutin dan evaluasi upaya peningkatan kompetensi		✓			Lurah
2	PKK (Produk spesifikasi jenis pelayanan)	2.1. Memberikan penjelasan terkait kapasitas pelayanan dan berupaya meningkatkan kapasitas dikemudian hari		✓			Lurah
3	PKK (Biaya/ tarif)	3.1. Melatih kader agar komunikatif dan transparan dalam menyampaikan informasi biaya kepada masyarakat		✓			Lurah

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	PKK (Kompetensi Pelaksana)	1.1. Melakukan pembinaan rutin dan evaluasi upaya peningkatan kompetensi	Sudah	Rapat Koordinasi dan evaluasi terkait kinerja para kader PKK		NIHIL
2	PKK (Produk spesifikasi jenis pelayanan)	2.1. Memberikan penjelasan terkait kapasitas pelayanan dan berupaya meningkatkan kapasitas dikemudian hari	Sudah	Melakukan pembinaan kepada para kader PKK		NIHIL
3	PKK (Biaya/ tarif)	3.1. Melatih kader agar komunikatif dan transparan dalam menyampaikan informasi biaya kepada masyarakat	sudah	Melakukan sosialisasi langsung kepada para kader PKK agar masyarakat mengetahui layanan mana yang berbiaya		NIHIL

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kelurahan Roa Malaka telah tindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%);
2. Seluruh rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti tanpa kendala/hambatan (nihil).
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan pembinaan rutin dan evaluasi upaya peningkatan kompetensi	Rapat Koordinasi dan evaluasi terkait kinerja para kader PKK	TW II	- Lurah - Kasi Kesra	
2	Memberikan penjelasan terkait kapasitas pelayanan dan berupaya meningkatkan kapasitas dikemudian hari	Melakukan pembinaan kepada para kader PKK	TW II	- Lurah - Kasi Kesra	
3	Melatih kader agar komunikatif dan transparan dalam menyampaikan informasi biaya kepada masyarakat	Melakukan sosialisasi langsung kepada para kader PKK agar masyarakat mengetahui layanan mana yang berbiaya	TW II	- Lurah - Kasi Kesra	

Jakarta, Juli 2025

Lurah Kelurahan Roa Malaka

Plt. Achmad Bayhaki, ST., M.T

NIP 198407252010011017