

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN TAMBORA
KELURAHAN ANGKE
SEMESTER 1 TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16
4. Rencana Tindak Lanjut Semester 1 Tahun 2025	17
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2024.....	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 mengamanatkan 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 Angke 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, RPTRA, Posyandu, RT, RW, LMK dan FKDM yang telah diberikan oleh Kelurahan Angke.

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 Angke Tahun 2025 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kota Administrasi Jakarta Barat dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) 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 Angke 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 1 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	9 April – 7 Mei 2025	20
2.	Penyusunan Laporan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)	19 – 28 Mei 2025	8
3.	Penyampaian Laporan Hasil SKM dan RTL Kelurahan Angke	27 – 28 Mei 2025	2
4.	Pelaksanaan RTL	4 Juni – 8 Juli 2025	22
5.	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	9 – 25 Juli 2025	13
6.	Penyampaian Laporan Hasil Tindak Lanjut Kelurahan Angke	25 – 28 Juli 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 Angke berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Angke 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:

- a. Pelayanan PPSU;
- b. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban;
- c. Pelayanan Jumantik;
- d. Pelayanan PKK;
- e. Pelayanan RPTRA;
- f. Pelayanan Posyandu;
- g. 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	308
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 Angke yaitu 1008 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	686	68,06 %
		Perempuan	322	31,94 %
2	PENDIDIKAN	Doktor S3	0	0 %
		Magister S2	21	2,08 %
		Sarjana S1	49	4,86 %
		D3/D4/Setingkat	14	1,39 %
		SMA/ Setingkat	812	80,56 %
		SMP/ Setingkat	105	10,42 %
		SD/ Setingkat	7	0,69 %
		TK/ Setingkat	0	0 %
		Tidak Sekolah	0	0 %
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	189	18,75 %
		Kader/Pengurus Jumantik	0	0 %
		Ketua/Perangkat RT dan RW	0	0 %
		Lainnya	7	0,69 %
		Pegawai swasta	539	53,47 %
		Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
		Petugas ketertiban umum	0	0 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PNS/Guru	0	0 %
		POLRI	0	0 %
		Swasta	0	0 %
		Tenaga Honorer	0	0 %
		TNI	0	0 %
		Wirausaha/Dagang/ Bisnis/Freelance	210	20,83 %
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	14	1,39 %
		Pengacara	7	0,69 %
4	JENIS LAYANAN	Jumantik	144	14,29 %
		Keamanan dan Ketertiban	144	14,29 %
		PKK	144	14,29 %
		Posyandu	144	14,29 %
		PPSU	144	14,29 %
		RPTRA	144	14,29 %
		RT, RW, LMK dan FKDM	144	14,29 %

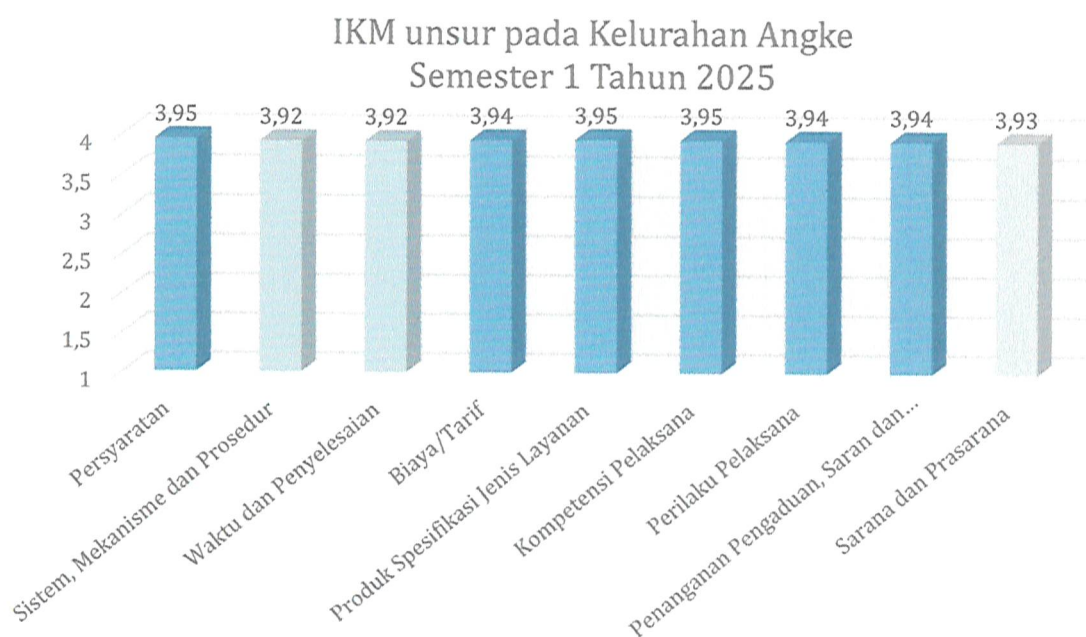
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 RPTRA	3,94	3,93	3,89	3,94	3,95	3,95	3,94	3,93	3,94
Layanan Jumantik	3,94	3,91	3,92	3,92	3,95	3,95	3,93	3,95	3,94
Layanan RT/RW	3,93	3,90	3,94	3,94	3,97	3,92	3,95	3,91	3,90
Layanan Posyandu	3,94	3,92	3,91	3,95	3,95	3,94	3,94	3,96	3,96
Layanan PKK	3,94	3,93	3,93	3,94	3,92	3,94	3,91	3,93	3,92
Layanan PPSU	3,99	3,92	3,94	3,94	3,97	3,97	3,95	3,95	3,91
Layanan Ketertiban Umum	3,95	3,94	3,92	3,95	3,94	3,97	3,96	3,92	3,95
IKM per unsur	3,95	3,92	3,92	3,94	3,95	3,95	3,94	3,94	3,93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,44 (A atau 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 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan **nilai terendah** dengan nilai 3,92. Selanjutnya unsur Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,92 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3,93.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan **nilai tertinggi** yaitu Unsur Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 3,95. Selanjutnya Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,95 adalah nilai tertinggi kedua. Serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,95.

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 :

- “Agar bisa ditingkatkan dan dipertahankan kedepannya”.
- “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 sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Sarana dan Prasarana di Kelurahan Angke dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan belum dibuatkan prosedur layanan terbaru dengan memangkas beberapa langkah pelayanan.
- 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
- Sarana dan Prasarana yang masih belum memadai sehingga mengurangi kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

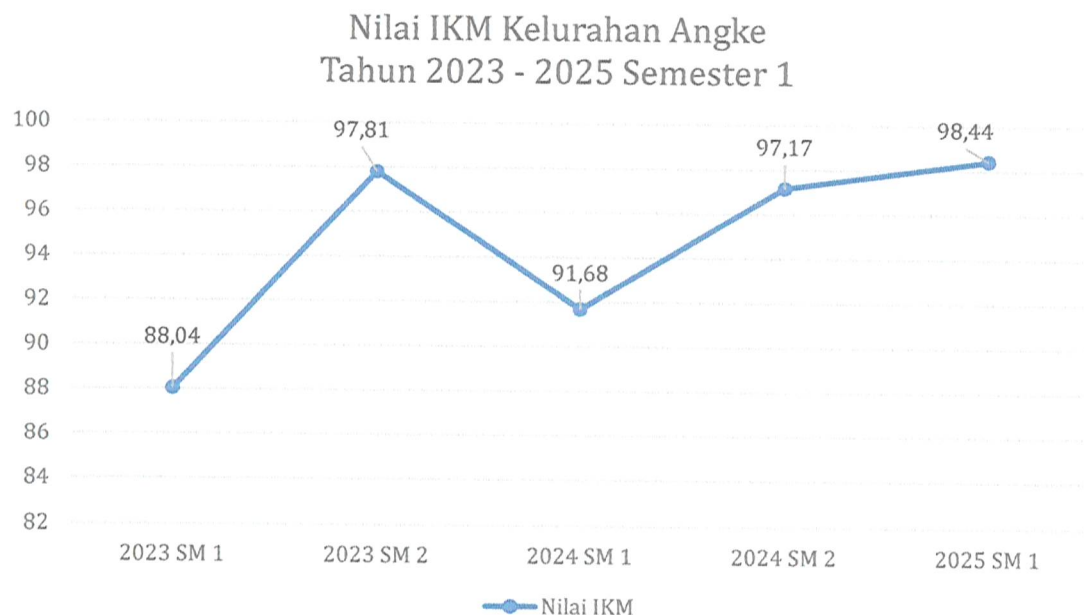
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 18 Juni 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	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan dan perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		✓			Lurah
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online", dan mempercepat pelayanan "offline"		✓			Lurah
3	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan yang lebih baik		✓			Lurah

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 Angke 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 1 pada Kelurahan Angke.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Angke secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,44 Nilai IKM di Kelurahan Angke menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 Semester 1.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, serta unsur sarana dan prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur persyaratan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, serta Kompetensi Pelaksana,

Jakarta, 26 Mei 2025
Lurah Kelurahan Angke
Kota Administrasi Jakarta Barat,



Firmansyah, S.E., M.M.
NIP 196807271989031013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasa Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 8 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. Terpetaknya kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Menentukan kepuasan pelayanan;
2. Mengidentifikasi keluhan masyarakat;
3. Mengetahui keluhan 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 melayani pelanggan pelayanan;
5. Data pendukung dalam penetapan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik;
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

Kerangka:

Partisipasi dan Keadilan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pempro DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survey ini.

Berikutnya

13/10 10:04 AM 100%

JakSurvei

Demografi Responden

1. Kota

2. Kecamatan

3. Kelurahan

4. Pekerjaan yang Ditelaah

5. PPSI (Pengawasan Prasatruksi dan Satruksi Unsur)

10:16 100% 4G LTE

JakSurvei

• **Kemiskinan Uprum**

RPTBA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak)

Jarakati (Jasa Pemadam Jarak)

Pengasdu (Pusat Pelayanan Terpadu)

PKK (Pondoksiwaan dan Kesejahteraan Keluarga)

ETIM (ETIM 13K) (Kembaga Masyarakat Kehutanan dan FROM (Forum Komunitas Diri Masyarakat)

Profil Responden

• **Nama Responden**

• **Nomor HP Responden**

• **Alamat, nomor yang terdapat di kartu**

Contoh: 081-23156745

• **Isi dari formulir formulir sendiri**

15/06 10:00 AM 100% 100%

JakSurvei

Penelitian Berbasis Data

* Jenis Kelamin

Perempuan Laki-laki

* Usia Responden

* Pendidikan Terakhir Responden

❑ Filter hasil data dari penelitian berikut

Tidak Pernah Selesai

Sudah Mulai (SD) / Selesai

SDP / Selesai

SDA / Selesai

Diploma D3 / D4 / Selesai

Sarjana S1

Magister S2

Doktor S3

10/16 10:16 AM 100%
JarkSurvei

• **Revisi dan Rempungan**

• **IPK** adalah nilai dari pascasarjana berikut
(JarkSurvei) sehingga pengajaran akan masuk secara spesifik

Tidak Diterima

Pelajar / Mahasiswa

Ibu Nurhanik Tampara

Pelajaran

Penjualan Berbasis Sistem (PBB) / Penjualan
Keuangan / Penjualan KEMUD / (IN) / (PBB)

Tenaga Kerja dan Pemahaman (Tenaga
Aksi / PBB) / (KEMUD) / (Sistem) /
Jumlah, dll)

Penjualan Sistem

Wawancara / Wawancara (Tenaga
Kerja, dll)

Berikut ini: *Penjualan*

Seperti layanan online / angkut
umutap / (Berdasarkan)

Tenaga Profesional (Dokter, Guru,
Dokter, Chief, dll)

Tenaga Kerja Asing

Pelajar dan Revisi

[illegible][illegible]

JakSurvei

Sangat
Sangat setuju

7. Wujud pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan hasilnya sesuai yang diharapkan

☒ Sangat tidak setuju ☐ Tidak setuju ☐ Setengah ☐ Sangat setuju

8. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

☒ Sangat tidak setuju ☐ Tidak setuju ☐ Setengah ☐ Sangat setuju

86. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

☒ Selalu baik atau dengan jumlah banyak
☐ Sangat tidak setuju
☐ Tidak setuju
☐ Setengah
☐ Sangat setuju

87. Kompetensi petugas membantu pelanggan/pengunjung dalam penyelesaian semua keluhan/masalah

☒ Selalu baik atau dengan jumlah banyak
☐ Sangat tidak setuju
☐ Tidak setuju
☐ Setengah
☐ Sangat setuju

88. Perilaku petugas tegap dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

☒ Selalu baik atau dengan jumlah banyak
☐ Sangat tidak setuju
☐ Tidak setuju
☐ Setengah
☐ Sangat setuju

JakSurvei

Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

8. Penanganan gangguan tertanggap dan baik dan segera pemangku di tingkat lanjut dengan baik.

Pilih salah satu dari jawaban berikut.

Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

9. Sarana dan transportasi yang digunakan petugas bertepatan dengan baik.

Pilih salah satu dari jawaban berikut.

Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

10:20

JakSurvei

#10. Setelah adanya perlakuan yang melatipkan, apakah perilaku pengikutnya seperti?

☒ Ya, lebih baik dari pada sebelum perlakuan.

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

#11. Petugas tidak meminta ijin, barang dan fasilitas di luar ketentuan untuk pelaksanaan tugas.

☒ Ya, sudah jauh dari prosedur kerja.

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

Sebelumnya

Iterkuanya

2. Hasil Olah Data SKM

Kota	Kecamatan	Kelurahan	Layanan	Unsur_1	Kategori_Unsur_1	Unsur_2	Kategori_Unsur_2	Unsur_3	Kategori_Unsur_3	Unsur_4	Kategori_Unsur_4
Jakarta Barat	Tambora	Angke	Jumantik	3,94	A	3,91	A	3,92	A	3,92	A
Jakarta Barat	Tambora	Angke	Keterlibatan Umum	3,95	A	3,94	A	3,92	A	3,95	A
Jakarta Barat	Tambora	Angke	PKK	3,94	A	3,93	A	3,93	A	3,94	A
Jakarta Barat	Tambora	Angke	PPSU	3,99	A	3,92	A	3,94	A	3,94	A
Jakarta Barat	Tambora	Angke	Posyandu	3,94	A	3,92	A	3,91	A	3,95	A
Jakarta Barat	Tambora	Angke	RPTRA	3,94	A	3,93	A	3,89	A	3,94	A
Jakarta Barat	Tambora	Angke	RT/RW, LMK dan FKDM	3,93	A	3,90	A	3,94	A	3,94	A

Unsur_1	Kategori_Unsur_5	Unsur_1	Kategori_Unsur_6	Unsur_1	Kategori_Unsur_7	Unsur_1	Kategori_Unsur_8	Unsur_1	Kategori_Unsur_9	IKM	Kategori_IKM
3,95	A	3,95	A	3,93	A	3,95	A	3,94	A	98,38	A
3,94	A	3,97	A	3,96	A	3,92	A	3,95	A	98,59	A
3,92	A	3,94	A	3,91	A	3,93	A	3,92	A	98,24	A
3,97	A	3,97	A	3,95	A	3,95	A	3,91	A	98,73	A
3,95	A	3,94	A	3,94	A	3,96	A	3,96	A	98,55	A
3,95	A	3,95	A	3,94	A	3,93	A	3,94	A	98,38	A
3,97	A	3,92	A	3,95	A	3,91	A	3,90	A	98,19	A

Kota	Kecamatan	Kelurahan	Unsur_1	Kategori_Unsur_1	Unsur_2	Kategori_Unsur_2	Unsur_3	Kategori_Unsur_3	Unsur_4	Kategori_Unsur_4	Unsur_5	Kategori_Unsur_5
Jakarta Barat	Tambora	Angke	3,95	A	3,92	A	3,92	A	3,94	A	3,95	A

Unsur_1	Kategori_Unsur_6	Unsur_1	Kategori_Unsur_7	Unsur_1	Kategori_Unsur_8	Unsur_1	Kategori_Unsur_9	IKM	Kategori_IKM
3,95	A	3,94	A	3,94	A	3,93	A	98,44	A

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



4. Rencana Tindak Lanjut Semester 1 Tahun 2025

NO	UNIT PENYELENGGARA (KELURAHAN)	3 UNSUR TERENDAH (SKM TERENDAH DARI 7 LAYANAN)	ANALISIS PENYEBAB	PROGRAM KEGIATAN (RTL)	TARGET	PENANGGUNG JAWAB
	Angke	RT/RW, LMK dan FKDM				
		sistem, mekanisme, dan prosedur	Untuk hasil nilai IKM tergolong kategori Sangat Baik, namun masih kurangnya pemahaman terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM	Rapat koordinasi, evaluasi dan pembinaan kepada RT, RW, LMK, FKDM	Juni 2025	Lurah dan Kasi Pemerintahan
		Waktu Penyelesaian	Untuk hasil nilai IKM tergolong kategori Sangat Baik, namun ada beberapa RT/RW/LMK/FKDM terkadang tidak berada dirumah pada saat waktunya hendak membutuhkan pelayanan pengantar dan/atau lainnya sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang sedikit lama.	Rapat koordinasi, evaluasi dan pembinaan kepada RT, RW, LMK, FKDM	Juni 2025	Lurah dan Kasi Pemerintahan
		Sarana dan Prasarana	Untuk hasil nilai IKM tergolong kategori Sangat Baik, hanya perlu memperbaiki lagi sarana dan prasarana pelayanan RT, RW, LMK, FKDM	Rapat koordinasi, evaluasi dan pembinaan kepada RT, RW, LMK, FKDM	Juni 2025	Lurah dan Kasi Pemerintahan

Jakarta, 26 Mei 2025
 Lurah Kelurahan Angke
 Kota Administrasi Jakarta Barat,



Firmansyah, S.E., M.M.
 NIP 19680727198903101

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2024

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 TAHUN 2024**



**PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN TAMBORA
KELURAHAN ANGKE
SEMESTER 2 TAHUN 2024**

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 Angke 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 Angke periode Semester 2 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,89	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,89	A
3	Waktu Penyelesaian	3,88	A
4	Biaya/Tarif	3,88	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,89	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,89	A
7	Perilaku Pelaksana	3,89	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,89	A
9	Sarana dan Prasarana	3,89	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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi " <i>online</i> ", dan mempercepat pelayanan " <i>offline</i> "				✓	Lurah
2	Biaya/Tarif	Sosialisasi terkait Jenis Pelayanan gratis/tidak dipungut biaya kepada masyarakat Kelurahan Angke				✓	Lurah
3	Kompetensi Pelaksana	Pembinaan dan Evaluasi Pengetahuan Kompetensi Pelaksana				✓	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	Unsur 3	Melakukan pembinaan, sosialisasi dan pengawasan terkait waktu penyelesaian dengan cepat dan tepat	Sudah	Melaksanaan kegiatan pembinaan dan evaluasi kinerja PPSU Kelurahan Angke		Tidak Ada
2	Unsur 4	Melakukan pembinaan, sosialisasi dan pengawasan terkait pelayanan PPSU tidak dipungut biaya/tarif	Sudah	Melaksanaan kegiatan pembinaan dan evaluasi kinerja PPSU Kelurahan Angke dan sosialisasi terkait Pelayanan PPSU tidak dipungut biaya/tarif		Tidak Ada
3	Unsur 6	Melakukan pembinaan, sosialisasi dan pengawasan terkait Kompetensi Pelaksana PPSU	Sudah	Melaksanaan kegiatan pembinaan dan evaluasi kinerja PPSU Kelurahan Angke		Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Angke telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%);
2. Seluruh Rencana Tindak Lanjut sudah ditindaklanjuti;
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	Meningkatkan kinerja PPSU Kelurahan Angke	Melakukan Pembinaan dan evaluasi kinerja	TW IV	- Lurah - Kasi Ekbang	-

Jakarta, 28 Oktober 2024
Lurah Kelurahan Angke
Kota Administrasi Jakarta Barat,



Firmansyah, S.E., M.M.
NIP 196807271989031013

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16
4. Rencana Tindak Lanjut Semester 2 Tahun 2025	17
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2025	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 mengamanatkan 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 Angke 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, RPTRA, Posyandu, RT, RW, LMK dan FKDM yang telah diberikan oleh Kelurahan Angke.

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 Angke 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 Angke 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 Angke	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 Angke	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 Angke berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Angke 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:

- a. Pelayanan PPSU;
- b. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban;
- c. Pelayanan Jumantik;
- d. Pelayanan PKK;
- e. Pelayanan RPTRA;
- f. Pelayanan Posyandu;
- g. 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 Angke yaitu 707 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	560	79,21 %
		Perempuan	147	20,79 %
2	PENDIDIKAN	Doktor S3	0	0 %
		Magister S2	0	0 %
		Sarjana S1	35	4,95 %
		D3/D4/Setingkat	14	1,98 %
		SMA/ Setingkat	630	89,11 %
		SMP/ Setingkat	28	3,96 %
		SD/ Setingkat	0	0 %
		TK/ Setingkat	0	0 %
		Tidak Sekolah	0	0 %
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	112	15,84 %
		Kader/Pengurus Jumantik	0	0 %
		Ketua/Perangkat RT dan RW	0	0 %
		Lainnya	0	0 %
		Pegawai swasta	287	40,59 %
		Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
		Petugas ketertiban umum	0	0 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PNS/Guru	0	0 %
		POLRI	0	0 %
		Swasta	0	0 %
		Tenaga Honorer	0	0 %
		TNI	0	0 %
		Wirausaha/Dagang/ Bisnis/Freelance	252	35,64 %
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	14	1,98 %
		Pengacara	0	0 %
		Buruh Harian / Freelance	35	4,95 %
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/peru sahaan)	7	0,99%
4	JENIS LAYANAN	Jumantik	101	14,29 %
		Keamanan dan Ketertiban	101	14,29 %
		PKK	101	14,29 %
		Posyandu	101	14,29 %
		PPSU	101	14,29 %
		RPTRA	101	14,29 %
		RT, RW, LMK dan FKDM	101	14,29 %

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 RPTRA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Layanan Jumantik	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	3,99	3,99	3,99
Layanan RT/RW	3,99	3,99	3,99	3,99	4,00	4,00	4,00	3,99	4,00
Layanan Posyandu	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
Layanan PKK	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
Layanan PPSU	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	4,00	4,00
Layanan Ketertiban Umum	3,99	4,00	4,00	4,00	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00
IKM per unsur	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	3,99	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,88 (A atau 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 Persyaratan mendapatkan **nilai terendah** dengan nilai 3,99. Selanjutnya unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,99 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3,99.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan **nilai tertinggi** yaitu Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 4,00. Selanjutnya Unsur Waktu dan Penyelesaian Jenis Layanan dengan nilai 4,00 adalah nilai tertinggi kedua. Serta Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 4,00.

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 :

- “Agar bisa ditingkatkan dan dipertahankan kedepannya”.
- “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 Persyaratan, unsur Perilaku Pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan di Kelurahan Angke dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan pelayanan masih kurang disosialisasikan kepada masyarakat, masih ada masyarakat yang belum mengetahui terkait persyaratan pelayanan.
- Perilaku Pelaksana yang masih dirasa kurang baik oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik
- Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yang masih dirasa belum memuaskan oleh masyarakat sehingga mengurangi kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

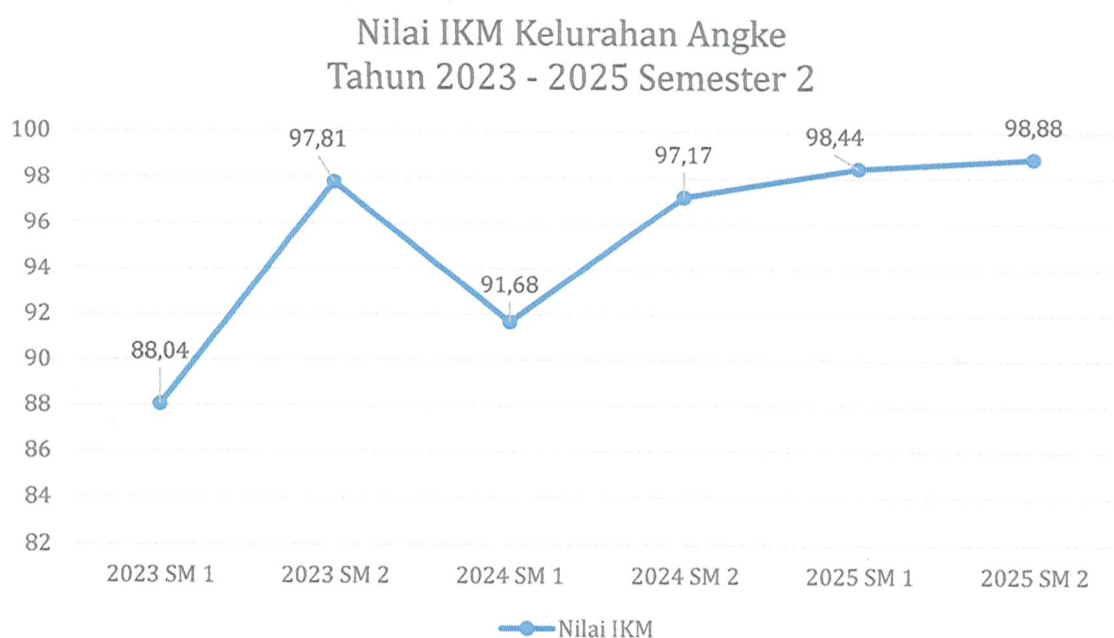
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 9 Oktober 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	Persyaratan	Peningkatan Sosialisasi terkait persyaratan pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat				✓	Lurah
2	Perilaku Pelaksana	Evaluasi perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan yang lebih baik				✓	Lurah
3	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Evaluasi terkait Penanganan pengaduan, saran, dan masukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik				✓	Lurah

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 Angke 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 Angke.

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 Angke secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,88 Nilai IKM di Kelurahan Angke 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 persyaratan, unsur perilaku pelaksana, serta unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, serta biaya/tarif.

Jakarta, 9 September 2025
Lurah Kelurahan Angke
Kota Administrasi Jakarta Barat,



Firmansyah, S.E., M.M.
NIP 196807271989031013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The collage displays 12 screenshots of the 'JakSurvei' mobile application, organized into a 3x4 grid. Each screenshot shows a different screen of a survey form, primarily in Indonesian. The application's logo, 'JakSurvei', is visible at the top of each screen. The screens include sections for survey objectives, respondent demographics, respondent profiles, and various opinion questions regarding public service. The forms use a combination of radio buttons and checkboxes for data collection. The overall design is user-friendly with a clear layout and consistent branding.

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
	Angke	PKK				
		Persyaratan	Untuk hasil nilai IKM tergolong kategori Sangat Baik, namun masih kurangnya pemahaman terkait persyaratan	Rapat koordinasi, evaluasi dan pembinaan kepada PKK Kelurahan dan PKK RW	Oktober 2025	Lurah dan Kasi Kesra
		Perilaku Pelaksana	Untuk hasil nilai IKM tergolong kategori Sangat Baik, namun harus dievaluasi terkait perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan yang lebih baik	Rapat koordinasi, evaluasi dan pembinaan kepada PKK Kelurahan dan PKK RW	Oktober 2025	Lurah dan Kasi Kesra
		Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk hasil nilai IKM tergolong kategori Sangat Baik, hanya perlu memperbaiki lagi penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik	Rapat koordinasi, evaluasi dan pembinaan kepada PKK Kelurahan dan PKK RW	Oktober 2025	Lurah dan Kasi Kesra


 Jakarta, 9 September 2025
 Lurah Kelurahan Angke
 Kota Administrasi Jakarta Barat,
 Firmansyah, S.E., M.M.
 NIP 19680727198903101

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2025

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



**PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN TAMBORA
KELURAHAN ANGKE
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 Angke 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 Angke 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	3,95	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,92	A
3	Waktu Penyelesaian	3,92	A
4	Biaya/Tarif	3,94	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,95	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,95	A
7	Perilaku Pelaksana	3,94	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,94	A
9	Sarana dan Prasarana	3,93	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	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan dan perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		✓			Lurah
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online", dan mempercepat pelayanan "offline"		✓			Lurah
3	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan yang lebih baik		✓			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	Unsur 2	Melakukan Rapat Koordinasi, Evaluasi dan Sosialisasi terkait terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM	Sudah	Melakukan Rapat Koordinasi, Evaluasi dan Sosialisasi terkait Tugas Pokok dan Fungsi RT, RW, LMK dan FKDM		Tidak ada
2	Unsur 3	Melakukan Rapat Koordinasi, Evaluasi dan Sosialisasi terkait terkait waktu penyelesaian pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM	Sudah	Melakukan Rapat Koordinasi, Evaluasi dan Sosialisasi terkait Tugas Pokok dan Fungsi RT, RW, LMK dan FKDM		Tidak ada
3	Unsur 9	Melakukan Rapat Koordinasi, Evaluasi dan Sosialisasi terkait terkait sarana dan prasarana pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM	Sudah	Melakukan Rapat Koordinasi, Evaluasi dan Sosialisasi terkait Tugas Pokok dan Fungsi RT, RW, LMK dan FKDM		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Angke telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%);
2. Seluruh Rencana Tindak Lanjut sudah ditindaklanjuti;
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	Meningkatkan kinerja pelayanan RT, RW, LMK, FKDM	Melakukan Pembinaan dan evaluasi kinerja	TW II	- Lurah - Kasi Pemerintahan	-

Jakarta, 25 Juli 2025

Lurah Kelurahan Angke
Kota Administrasi Jakarta Barat,



Firmansyah, S.E., M.M.
NIP 196807271989031013