

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1	11.2
	21.3
2BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1	42.2
	42.3
	52.4
	52.5
6BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1	73.2
8BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1	104.2
	114.3
13BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1.	152.
	174.
	185.
	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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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 Duri Selatan 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 Duri Selatan .

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 Duri Selatan 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 Duri Selatan 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 Duri Selatan	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 Duri Selatan	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 Duri Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Duri Selatan 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

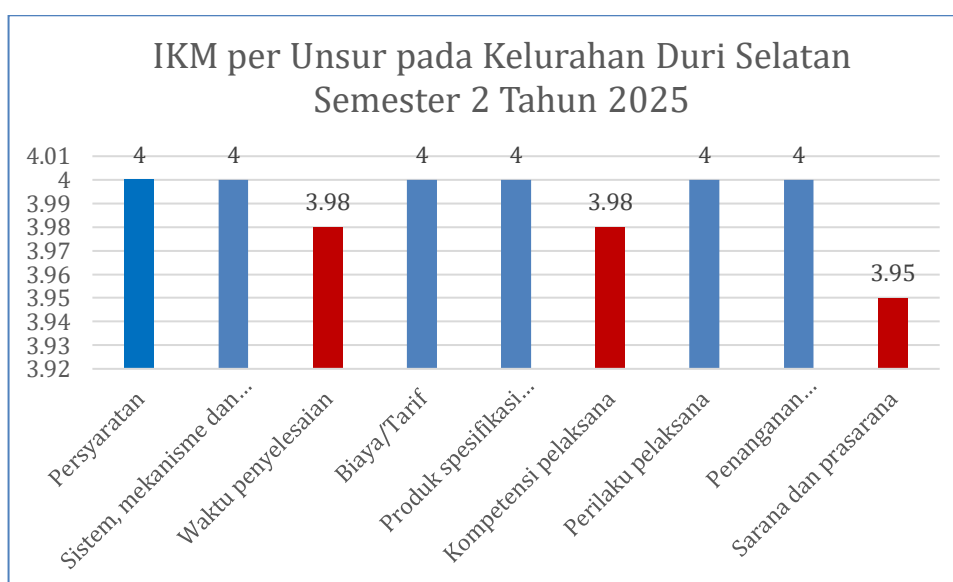
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Kelurahan Duri Selatan yaitu 600 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	186	31 %
		Perempuan	414	69 %
2	PENDIDIKAN	Doktor S3	0	0
		Magister S2	6	1 %
		Sarjana S1	66	11%
		D3/D4/Setingkat	30	5%
		SMA/ Setingkat	498	83%
		SMP/ Setingkat	0	0
		SD/ Setingkat	0	0
		TK/ Setingkat	0	0
		Tidak Sekolah	0	0
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	216	36%
		Kader/Pengurus Jumantik	0	0
		Ketua/Perangkat RT dan RW	0	0
		Lainnya	0	0
		Pegawai swasta	216	36%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Petugas ketertiban umum	0	0

Layanan PKK	4	4	4	4	4	3.85	4	4	4
Layanan PPSU	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Layanan Ketertiban Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
IKM per unsur	4	4	3.98	4	4	3.98	4	4	3.95
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.79 (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 Sarana dan Prasarana mendapatkan **nilai terendah** dengan nilai 3.95 . Selanjutnya Unsur Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3.98 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Kompetensi Pelaksana termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3.98.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan **nilai tertinggi** yaitu Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 4. Selanjutnya Unsur Biaya/Tarif dengan nilai 4 adalah nilai tertinggi kedua. Serta Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 4.

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 waktu penyelesaian, unsur sarana dan prasarana, dan unsur kompetensi pelaksana di Kelurahan Duri Selatan 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.
- Sarana dan Prasarana agar lebih ditambah guna meningkatkan pelayanan.
- Kompetensi pelaksana petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus

terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Waktu Penyelesaian	1.1. Melakukan evaluasi kendala dan hambatan di lapangan.			✓		Lurah, Kasi Kesra
		1.2. Koordinasi secara berkala dan rutin antara Kader dan Kepala Seksi yang bersangkutan.			✓		Lurah, Kasi Kesra
		1.3. Menyusun jadwal secara rutin dan teratur sebagai antisipasi banyaknya tugas yang bersamaan waktunya.			✓		Lurah, Kasi Kesra
2	Unsur Sarana dan Prasarana	2.1. Segera melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana yang telah dianggarkan.			✓		Lurah, Kasi Ekbang, Kasi Kesra

No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		2.2. Melakukan pendataan dan inventarisir kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh petugas			✓		Lurah, Kasi Ekbang, Kasi Kesra
		2.3. Mendistribusikan sarana dan prasarana kepada petugas			✓		Lurah, Kasi Ekbang, Kasi Kesra
3	Unsur Kompetensi Pelaksana	3.1. Melakukan pembinaan secara rutin kepada petugas.			✓		Lurah, Kasi Pemerintahan
		3.2. Melakukan evaluasi kendala dan hambatan di lapangan.			✓		Lurah, Kasi Pemerintahan
		3.3. Melakukan penilaian kinerja kepada petugas			✓		Lurah, Kasi Pemerintahan

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 Duri Selatan 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 Duri Selatan.

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 Duri Selatan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,79. Nilai IKM di Kelurahan Duri Selatan 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 sarana dan prasarana, unsur waktu penyelesaian, serta unsur kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur biaya/tarif, serta unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

Jakarta, 2 September 2025
Lurah Kelurahan Duri Selatan
Kota Administrasi Jakarta Barat



Tariswan

NIP 197308081999031011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

JakSurvei

Tujuan dan Manfaat Penelitian:
1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan 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 menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penetapan 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.

Berikutnya

JakSurvei

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)

Berikutnya

JakSurvei

Keterbitan Umum
☐ RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak)
☐ Jumanik (Juru Penantua Jenetik)
☐ Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu)
☐ PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga)
☐ RT/RW, LMK (Lembaga Musyawarah Kelurahan) dan FKDM (Forum Kewaspadaan Diri Masyarakat)

Profil Responden

*Nama Responden

*Nomor HP Responden
Pastikan nomor yang dimasukkan sesuai.
Contoh: 08123456789
Harap periksa format jawaban anda.

Berikutnya

JakSurvei

*Pekerjaan Responden
Pilih salah satu dari jawaban berikut
Jika pilih Lainnya pengisian kotak 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 / UKMD / Dasawisma / Jumanik, dll)
☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta / Wirausaha (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
☐ Lainnya:

SebelumnyaBerikutnya

JakSurvei

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Keterbitan 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

Berikutnya

JakSurvei

*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

Berikutnya

JakSurvei

*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

Berikutnya

JakSurvei

*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

Berikutnya

JakSurvei

*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

SebelumnyaBerikutnya

2. Hasil Olah Data SKM

NILAI BERDASARKAN KELURAHAN (Rata-rata dari semua layanan)													
Kota	Kecamatan	Kelurahan	Unsur_1	Unsur_2	Unsur_3	Unsur_4	Unsur_5	Unsur_6	Unsur_7	Unsur_8	Unsur_9	IKM	Kategori_IKM
Jakarta Barat	Grogol Petamburan	Jelambar	3.47	3.48	3.48	3.49	3.48	3.48	3.50	3.48	3.47	87.01	B
Jakarta Barat	Taman Sari	Glodok	3.48	3.48	3.48	3.49	3.50	3.49	3.49	3.48	3.47	87.00	B
Jakarta Barat	Taman Sari	Mangga Besar	3.12	3.11	3.11	3.11	3.12	3.11	3.11	3.12	3.12	77.84	B
Jakarta Barat	Taman Sari	Pinangisia	3.48	3.49	3.48	3.49	3.49	3.47	3.50	3.47	3.49	87.10	B
Jakarta Barat	Taman Sari	Taman Sari	3.44	3.44	3.46	3.48	3.46	3.46	3.47	3.46	3.46	86.50	B
Jakarta Barat	Cengkareng	Cengkareng Barat	3.92	3.92	3.90	3.93	3.92	3.95	3.93	3.94	3.97	98.24	A
Jakarta Barat	Cengkareng	Cengkareng Timur	3.94	3.95	3.93	3.95	3.93	3.94	3.95	3.94	3.95	98.62	A
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	3.76	3.82	3.82	3.85	3.85	3.81	3.85	3.83	3.85	95.68	A
Jakarta Barat	Cengkareng	Kapuk	3.91	3.90	3.91	3.91	3.90	3.90	3.90	3.90	3.90	97.59	A
Jakarta Barat	Cengkareng	Kedaung Kali Angke	3.95	3.95	3.95	3.94	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	98.73	A
Jakarta Barat	Cengkareng	Rawa Buaya	3.82	3.82	3.83	3.84	3.83	3.84	3.84	3.83	3.82	90.74	A
Jakarta Barat	Grogol Petamburan	Grogol	3.75	3.75	3.75	3.77	3.74	3.75	3.75	3.75	3.75	93.81	A
Jakarta Barat	Grogol Petamburan	Jelambar Baru	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.79	A
Jakarta Barat	Grogol Petamburan	Tanjung Duren Selatan	3.79	3.84	3.84	3.82	3.82	3.83	3.85	3.86	3.85	95.81	A
Jakarta Barat	Grogol Petamburan	Tanjung Duren Utara	3.90	3.90	3.90	3.90	3.90	3.90	3.90	3.90	3.90	97.54	A
Jakarta Barat	Grogol Petamburan	Tomang	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	99.25	A
Jakarta Barat	Grogol Petamburan	Wijaya Kusuma	3.81	3.81	3.82	3.82	3.81	3.82	3.83	3.82	3.82	95.47	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Kalideres	3.93	3.92	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.94	98.27	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Kamal	3.74	3.74	3.76	3.76	3.75	3.76	3.77	3.75	3.76	93.88	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Pegadungan	3.78	3.78	3.79	3.79	3.78	3.78	3.79	3.78	3.78	94.56	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Semanan	3.59	3.58	3.58	3.60	3.59	3.58	3.60	3.58	3.58	89.72	A
Jakarta Barat	Kali Deres	Tegal Alur	3.67	3.67	3.68	3.70	3.67	3.67	3.69	3.67	3.68	91.91	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Duri Kepa	3.84	3.84	3.84	3.85	3.84	3.83	3.85	3.83	3.82	90.94	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Kebon Jeruk	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99	3.99	4.00	4.00	4.00	98.87	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Kedoya Selatan	3.70	3.71	3.71	3.76	3.73	3.72	3.72	3.76	3.72	93.13	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Kedoya Utara	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.99	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Kelapa Dua	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.99	3.98	96.54	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Sukabumi Selatan	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	99.48	A
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Sukabumi Utara	3.88	3.89	3.91	3.90	3.91	3.90	3.92	3.92	3.92	97.62	A
Jakarta Barat	Kembangan	Joglo	3.64	3.62	3.64	3.64	3.64	3.65	3.65	3.65	3.65	98.55	A
Jakarta Barat	Kembangan	Kembangan Selatan	3.92	3.92	3.91	3.91	3.92	3.91	3.92	3.92	3.92	97.95	A
Jakarta Barat	Kembangan	Kembangan Utara	3.64	3.65	3.64	3.64	3.65	3.65	3.65	3.65	3.65	98.65	A
Jakarta Barat	Kembangan	Meruya Selatan	3.91	3.91	3.92	3.92	3.92	3.91	3.92	3.91	3.92	97.91	A
Jakarta Barat	Kembangan	Meruya Utara	3.94	3.93	3.93	3.94	3.93	3.94	3.93	3.93	3.93	98.34	A
Jakarta Barat	Kembangan	Srengseng	3.80	3.81	3.80	3.83	3.81	3.81	3.82	3.80	3.80	90.19	A
Jakarta Barat	Palmerah	Jati Pulo	3.67	3.69	3.71	3.77	3.70	3.70	3.75	3.71	3.72	92.82	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kemanggisan	3.65	3.67	3.70	3.71	3.68	3.69	3.71	3.71	3.69	92.30	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Selatan	3.90	3.90	3.91	3.91	3.90	3.90	3.90	3.90	3.90	97.53	A
Jakarta Barat	Palmerah	Kota Bambu Utara	3.64	3.65	3.64	3.68	3.65	3.65	3.68	3.64	3.64	91.23	A
Jakarta Barat	Palmerah	Palmerah	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	98.90	A
Jakarta Barat	Palmerah	Silipi	3.93	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	98.49	A
Jakarta Barat	Taman Sari	Keagungan	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	99.50	A
Jakarta Barat	Taman Sari	Krukut	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.99	A
Jakarta Barat	Taman Sari	Maphar	3.95	3.96	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.98	99.23	A
Jakarta Barat	Taman Sari	Tangki	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.97	A
Jakarta Barat	Tambora	Angke	3.99	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	3.99	4.00	99.88	A
Jakarta Barat	Tambora	Duri Selatan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.98	4.00	4.00	3.95	99.79	A
Jakarta Barat	Tambora	Duri Utara	3.89	3.88	3.87	3.87	3.89	3.87	3.87	3.87	3.89	96.97	A
Jakarta Barat	Tambora	Jembatan Besi	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	3.99	99.91	A
Jakarta Barat	Tambora	Jembatan Lima	4.00	4.00	4.00	3.99	3.97	4.00	3.97	4.00	3.99	99.75	A

NILAI BERDASARKAN KOTA (Rata-rata dari rata-rata kecamatannya)												
Kota	Unsur_1	Unsur_2	Unsur_3	Unsur_4	Unsur_5	Unsur_6	Unsur_7	Unsur_8	Unsur_9	IKM	Kategori_IKM	
Jakarta Barat	95.54	95.60	95.62	95.62	95.68	95.67	95.87	95.75	95.73	95.70	A	
Jakarta Pusat	99.72	99.74	99.73	99.74	99.74	99.73	99.74	99.73	99.73	99.73	A	
Jakarta Selatan	97.58	97.57	97.58	97.75	97.60	97.58	97.73	97.62	97.56	97.62	A	
Jakarta Timur	98.82	98.83	98.82	98.88	98.84	98.83	98.88	98.83	98.83	98.84	A	
Jakarta Utara	98.34	98.45	98.43	98.50	98.46	98.47	98.53	98.42	98.49	98.46	A	
Kepulauan Seribu	92.91	92.95	93.11	93.33	93.13	93.04	93.25	93.12	93.13	93.11	A	

Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana
-------------	---------------------------------	--------------------	-------------	------------------------------------	----------------------	--------------------	---	----------------------

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
1	Kelurahan Duri Selatan					
		Unsur Waktu Penyelesaian	Adanya beberapa kegiatan yang bersamaan dan diampu oleh petugas yang sama.	1.1. Melakukan evaluasi kendala dan hambatan di lapangan.	September 2025	Lurah, Kasi Kesra
				1.2. Koordinasi secara berkala dan rutin antara Kader dan Kepala Seksi yang bersangkutan.	September 2025	Lurah, Kasi Kesra
				1.3. Menyusun jadwal secara rutin dan teratur sebagai antisipasi banyaknya tugas yang bersamaan waktunya.	September 2025	Lurah, Kasi Kesra
		Unsur Sarana dan Prasarana	Belum terlaksananya kegiatan pengadaan sarana dan prasarana bagi petugas di tahun anggaran 2025.	2.1. Segera melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana yang telah dianggarkan.	September 2025	Lurah, Kasi Ekbang, Kasi Kesra
				2.2. Melakukan pendataan dan inventarisir kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh petugas	September 2025	Lurah, Kasi Ekbang, Kasi Kesra

NO	UNIT PENYELENGGARA (KELURAHAN)	3 UNSUR TERENDAH (SKM TERENDAH DARI 7 LAYANAN)	ANALISIS PENYEBAB	PROGRAM KEGIATAN (RTL)	TARGET	PENANGGUNG JAWAB
				2.3. Mendistribusikan sarana dan prasarana kepada petugas	September 2025	Lurah, Kasi Ekbang, Kasi Kesra
		Unsur Kompetensi Pelaksana	Kurangnya pengawasan secara langsung ke lapangan dan kurangnya kesadaran akan tanggung jawab dari petugas.	3.1. Melakukan pembinaan secara rutin kepada petugas.	September 2025	Lurah, Kasi Pemerintahan
				3.2. Melakukan evaluasi kendala dan hambatan di lapangan.	September 2025	Lurah, Kasi Pemerintahan
				3.3. Melakukan penilaian kinerja kepada petugas	September 2025	Lurah, Kasi Pemerintahan

Jakarta, 2 September 2025
Lurah Kelurahan Duri Selatan
Kota Administrasi Jakarta Barat


Tariswan
NIP 197308081999031011

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 DURI SELATAN
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 Duri Selatan 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 Duri Selatan 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	3,99	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4	A
3	Waktu Penyelesaian	4	A
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,99	A
7	Perilaku Pelaksana	4	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3,96	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.	Sarana dan prasarana	1.1. Segera melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana yang telah dianggarkan.			✓		Lurah, Kasi Kesra, Kasi Ekbang
		1.2. Melakukan pendataan dan inventarisir kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh petugas			✓		Lurah, Kasi Kesra, Kasi Ekbang
		1.3. Mendistribusikan sarana dan prasarana kepada petugas			✓		Lurah, Kasi Kesra, Kasi Ekbang
2	Kompetensi Petugas	2.1. Melakukan pembinaan secara rutin kepada petugas.		✓			Lurah, Kasi Kesra, Kasi Ekbang
		2.2. Melakukan evaluasi kendala dan hambatan di lapangan.		✓			Lurah, Kasi Kesra, Kasi Ekbang
		2.3. Melakukan penilaian kinerja kepada petugas		✓			Lurah, Kasi Kesra, Kasi Ekbang
3	Persyaratan	3.1. Menempelkan SOP Pelayanan pada Papan Pengumuman Kelurahan			✓		Lurah, Kasi Pem
		3.2. Mengeluarkan Surat Edaran Lurah tentang prosedur dan persyaratan pelayanan			✓		Lurah, Kasi Pem
		3.3. Memperbanyak banner tentang SOP maupun Persyaratan Pelayanan.			✓		Lurah, Kasi Pem

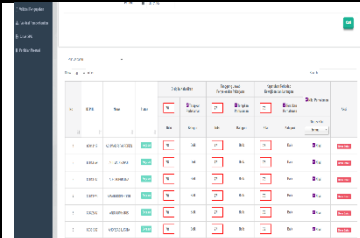
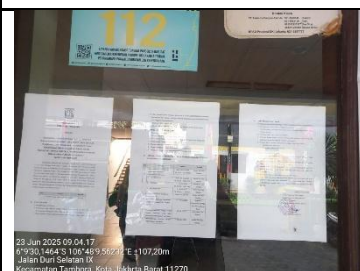
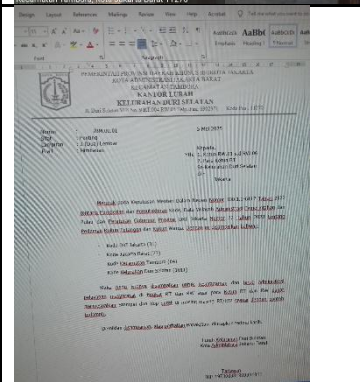
BAB III

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	Sarana dan prasarana	1.1. Segera melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana yang telah dianggarkan.	Sudah	PPTK dalam hal ini Kasi Kesra telah melaksanakan pengadaan pakaian seragam dan perlengkapan kerja bagi para Kader Jumantik dan Dasawisma.		Nihil
		1.2. Melakukan pendataan dan inventarisir kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh petugas	Sudah	PPTK dan operator melakukan pendataan dan inventarisir kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh petugas		Nihil

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		1.3. Mendistribusikan sarana dan prasarana kepada petugas	Sudah	PPTK dan Staf Pelaksana (Pengurus Barang) mendistribusikan pakaian kerja bagi para kader Jumantik dan Dasawisma.		Nihil
2	Kompetensi Petugas	2.1. Melakukan pembinaan secara rutin kepada petugas.	Sudah	Pembinaan secara rutin kepada petugas dilaksanakan setiap apel pagi sebelum memulai tugas harian untuk mengingatkan tanggung jawab masing-masing petugas.		Nihil
		2.2. Melakukan evaluasi kendala dan hambatan di lapangan.	Sudah	Kasi Ekbang melakukan evaluasi kendala dan hambatan di lapangan di setiap akhir bulan kepada petugas PPSU bersamaan dengan kegiatan pengajian rutin.		Nihil

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		2.3. Melakukan penilaian kinerja kepada petugas	Sudah	Penilaian prestasi kinerja PPSU dilakukan setiap bulan dalam rangka memenuhi persyaratan penggajian PPSU. Penilaian dilakukan pada system e-PJLP meliputi aspek Disiplin Kehadiran, Tanggung Jawab Penyelesaian Pekerjaan, dan Kepatuhan Terhadap Kewajiban dan Larangan.		Nihil
3	Persyaratan	3.1. Menempelkan SOP Pelayanan pada Papan Pengumuman Kelurahan	Sudah	Kasi Pemerintahan secara berkala menempelkan SOP Pelayanan pada Papan Pengumuman Kelurahan.		Nihil
		3.2. Mengeluarkan Surat Edaran Lurah tentang prosedur dan persyaratan pelayanan	Sudah	Lurah mengeluarkan Surat Edaran secara berkala kepada para pengurus wilayah terkait prosedur maupun ketentuan-ketentuan yang wajib dipatuhi oleh perangkat wilayah agar seragam.		Nihil

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		3.3. Memperbanyak banner tentang SOP maupun Persyaratan Pelayanan.	Sudah	Mencetak dan menempatkan banner mapupun spanduk tentang pelayanan di tempat-tempat strategis dan di ruang pelayanan (PTSP) Kelurahan.		Nihil

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Duri Selatan telah menindaklanjuti 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	Segera melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana yang telah dianggarkan	Membuat jadwal pengadaan sesuai SPS yang telah disusun	TW IV	Lurah, Kasi Kesra	Kelurahan
2	Melakukan pendataan dan inventarisir kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh petugas	Melakukan kuisisioner dalam pengumpulan data	TW IV	Lurah, Kasi Kesra	Kelurahan
3	Mendistribusikan sarana dan prasarana kepada petugas	Membuat jadwal pelaksanaan distribusi dan dibantu oleh koordinator kader	TW IV	Lurah, Kasi Kesra	Kelurahan

4	Melakukan pembinaan secara rutin kepada petugas.	Membuat jadwal Pembina apel	TW IV	Lurah, Kasi Ekbang	Kelurahan
5	Melakukan evaluasi kendala dan hambatan di lapangan.	Membuat system sederhana dalam pelaporan kehadiran	TW IV	Lurah, Kasi Ekbang	Kelurahan
6	Melakukan penilaian kinerja kepada petugas	Membuat system reward & punishment	TW IV	Lurah, Kasi Ekbang	Kelurahan
7	Menempelkan SOP Pelayanan pada Papan Pengumuman Kelurahan	Membuat jadwal berkala penempelan informasi-informasi penting	TW IV	Lurah, Kasi Pem	Kelurahan
8	Mengeluarkan Surat Edaran Lurah tentang prosedur dan persyaratan pelayanan	Membuat checklist tindak lanjut surat yang telah diedarkan melalui group RT/RW	TW IV	Lurah, Kasi Pem	Kelurahan
9	Memperbanyak banner tentang SOP maupun Persyaratan Pelayanan.	Berkoordinasi dengan Sudin Kominfotik jika ada banner yang akan ditempatkan di Kelurahan.	TW IV	Lurah, Kasi Pem	Sudin Kominfotik, Kelurahan

Jakarta, 15 Juli 2025

Lurah Kelurahan Duri Selatan
Kota Administrasi Jakarta Barat



Tariswan

NIP 197308081999031011