PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

KELURAHAN CAWANG

Jl. Jaani NasirNo.7 Telp. 8092643
JAKARTA
Kode Pos : 13630

Nomor : 713 / OT.06 — 20 Mei 2025
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 Kelurahan Cawang

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Kramat Jati
Kota Administrasi Jakarta Timur
di
Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 9 April s.d 7 Mei 2025 di Kelurahan Cawang, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilaksanakan terhadap) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Ketertiban Umum (Tibum), Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Cawang Semester I Tahun 2025 adalah 99.48 setara indeks 3,98 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik) sebagaimana tercantum dalam Permen PAN RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cawang Semester I Tahun 2025, terlampir.

Demikian ……

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih..

Lurah Kelurahan Cawang

Didik Diarjo, SE.ME
NIP 198202122010011036

Tembusan :
1. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Timur

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilihat sebagaimana tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25.00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65.00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

LAPORAN

PELAKSANAANSURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2025

KELURAHAN CAWANG

KECAMATAN KRAMAT JATI

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

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 3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM **5**
2.1 Pelaksana SKM 5
2.2 Metode Pengumpulan Data 5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6
2.5 Penentuan Jumlah Responden 7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **9**
1.1 Jumlah Responden SKM 9
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM **13**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Tren Nilai SKM 14
BAB V KESIMPULAN **16**
LAMPIRAN **17**
1. Kuesioner 17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 23
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024 24

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 Cawang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Administrasi Jakarta Timur, 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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005)

sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);

7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Nomor e-0006 Tahun 2024 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024;
12. Keputusan Lurah Kelurahan Cawang Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cawang Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024

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 yang telah diberikan oleh Kelurahan Cawang. .

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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Cawang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Cawang adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cawang Tahun 2024 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Timur Serta 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 link JakSurvei yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner Link JakSurvei 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 Cawang 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 Link JakSurvei dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diolah oleh Dinas Komunikasi, Statistik dan Informatika 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 Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 9 April s.d 7 Mei 2025. Adapun *timeline* kegiatan Survei, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	4 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	5 – 10 Maret	4
3	Pelaksanaan SKM	9 April – 7 Mei	19
4	Pengolahan data dan hasil	8 – 9 Mei	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	14 – 16 Mei	3
6	Membuat laporan SKM dan RTL	19 Mei – 12 Juni - Kelurahan : 19 – 26 Mei; - Kecamatan : 26 Mei – 31 Mei - Kota : 2 – 12 Juni	16
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	12 – 16 Juni	3
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	17 Juni – 8 Juli	14
8	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	9 – 31 Juli - Kelurahan : 9 – 17 Juli; - Kecamatan : 17 – 25 Juli - Kota : 25 – 31 Juli	17
9	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	30 – 31 Juli	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan

Cawang berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cawang merupakan kompilasi dari 6 (enam) jenis layanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap layanan 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 Jumantik;
b. Pelayanan Ketertiban Umum;
c. Pelayanan PKK;
d. Pelayanan Posyandu;
e. Pelayanan PPSU;
f. Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 790 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	462	73,68%
		PEREMPUAN	165	26,32%
2	USIA	46 – 55 tahun	145	23,13%
		36 – 45 tahun	207	33,01%
		26 – 35 tahun	203	32,38%
		17 – 25 tahun	30	4,78%
		56 – 65 tahun	42	6,70%
3	PENDIDIKAN	SD	30	4,78%
		SMP	139	22,17%
		SMA	296	47,21%
		D3	84	13,40%
		S1	78	12,44%
4	PEKERJAAN	Wirausaha/Dagang/ Bisnis/Freelance	66	10,53%
		Ibu Rumah Tangga	87	13,88%
		Pegawai Swasta	932	16,93%
		Swasta	92	14,67%
		Kader/Pengurus Jumantik	136	21,69%
		Tenaga Honorer	40	0,73%
		Lainnya	6	0,96%
		Petugas Ketertiban Umum	103	103,00%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	104	104,00%
		Ketertiban Umum	103	103,00%
		PKK	104	104,00%
		Posyandu	104	104,00%
		PPSU	107	107,00%
		RT, RW, LMK dan FKDM	105	105,00%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di sebagian besar:

1. Jenis Kelamin adalah Pria (71,84%)
2. Usia adalah 46 – 55 tahun (33,67%)
3. Pendidikan adalah SMA (74,68%)
4. Pekerjaan adalah Swasta (30,22%)
5. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

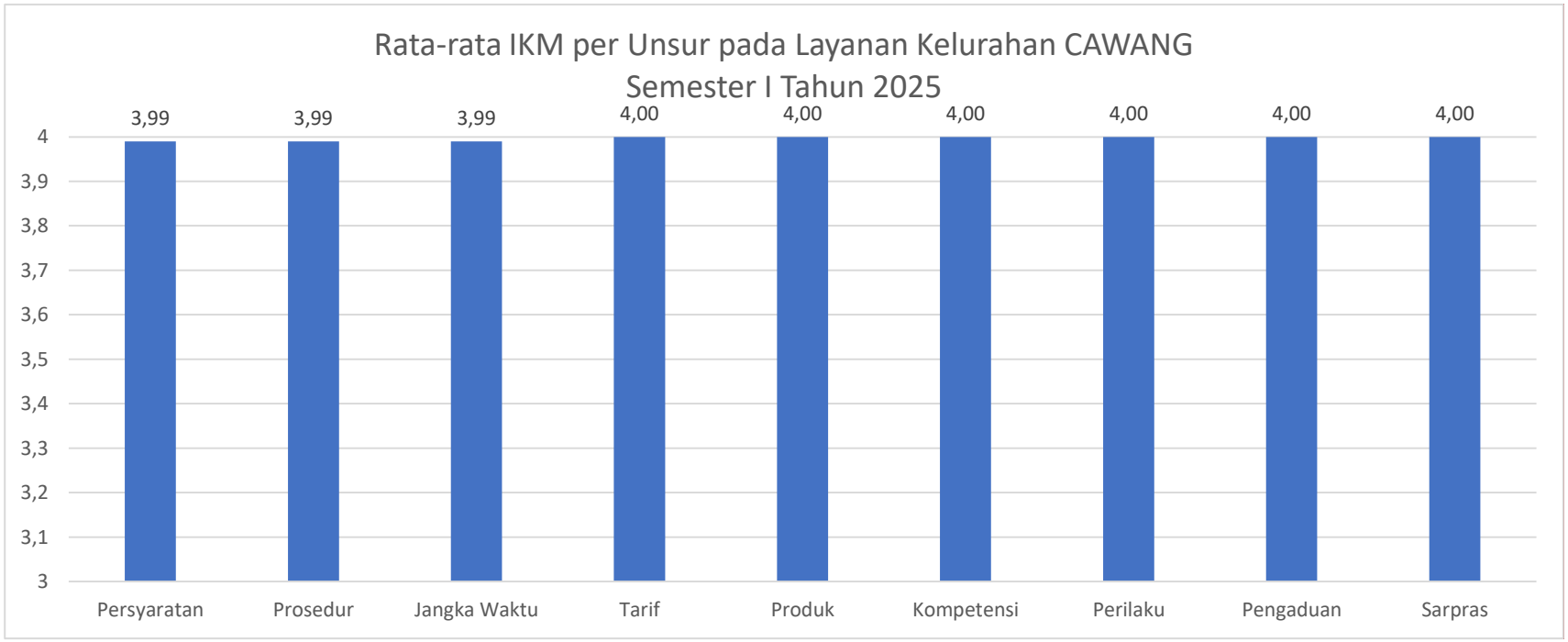
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

JenisPelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan
	Persyaratan (U1)	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perilaku Petugas Pelayanan (U7)	Penanganan saran dan aduan (U8)	Sarana pendukung pelayanan (U9)	
Jumantik	3,99	4,00	3.98	3.99	4,00	3.99	4,00	4,00	3,99	99,84
Ketertiban Umum	3,96	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99.87
PKK	4,00	3.97	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	4,00	99.89
Posyandu	3,98	4,00	4,00	4,00	4,00	3.99	4,00	4,00	4,00	99.97
PPSU	4,00	3.95	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	98.95
RT/RW,LMK dan FKDM	3,99	3.99	3.97	4,00	3,97	4,00	4,00	4,00	4,00	99.87
Rata- rata IKM per unsur	***3,99***	***3,99***	***3,99***	***4,00***	***4,00***	***4,00***	***4,00***	***4,00***	***4,00***	***99,90***
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	**99,90 (A atau Sangat Baik)**									

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25.00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65.00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik


Rata-rata IKM per Unsur pada Layanan Kelurahan CAWANG
Semester I Tahun 2025
3,99
3,99
3,99
4,00
4,00
4,00
4,00
4,00
4,00
4
3,9
3,8
3,7
3,6
3,5
3,4
3,3
3,2
3,1
3
Persyaratan
Prosedur
Jangka Waktu
Tarif
Produk
Kompetensi
Perilaku
Pengaduan
Sarpras

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,99. Selanjutnya Sistem, mekanisme dan prosedur yang mendapatkan nilai 3,99 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana dan prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan 8 tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 4,00 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Sarana Pendukung Pelayanan nilai sebesar 4,00 serta Prilaku Petugas Pelayanan Pengaduan, mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 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 :

1. Lebih di tingkatkan kordinasi dan sosialisasi pada setiap pelayanan di Wilayah
2. Sistem dan prosedur yang kurang jelas dalam pelayanan pada masyarakat.
3. Fasilitas seperti komputer dan peralatan lainnya perlu ditambah.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Lebih di tingkatkan kordinasi dan sosialisasi pada setiap pelayanan di Wilayah
2. Mekanisme dan prosedur yang masih kurang jelas sesuai peraturan yang ada.
3. Sarana dan prasarana yang perlu perbaikan seperti komputer yang sudah lama.

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 UKPD terkait dan pengguna layanan pada tanggal 20 Mei 2024. 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	2024			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	**Persyaratann**	Meningkatkan sosialisasi dan koordinasi dengan menyelenggarakan kegiatan pembinaan atau penyuluhan di wilayah			√	Lurah
2	**Sistem dan Prosedur**	Melakukan pengawasan dan sosialisasi dengan menyelenggarakan kegiatan pembinaan RT/RW			√	Lurah
3	**Sarana dan Prasarana**	Melakukan pengawasan dan menyelenggarakan kegiatan pembinaan RT/RW			√	Lurah

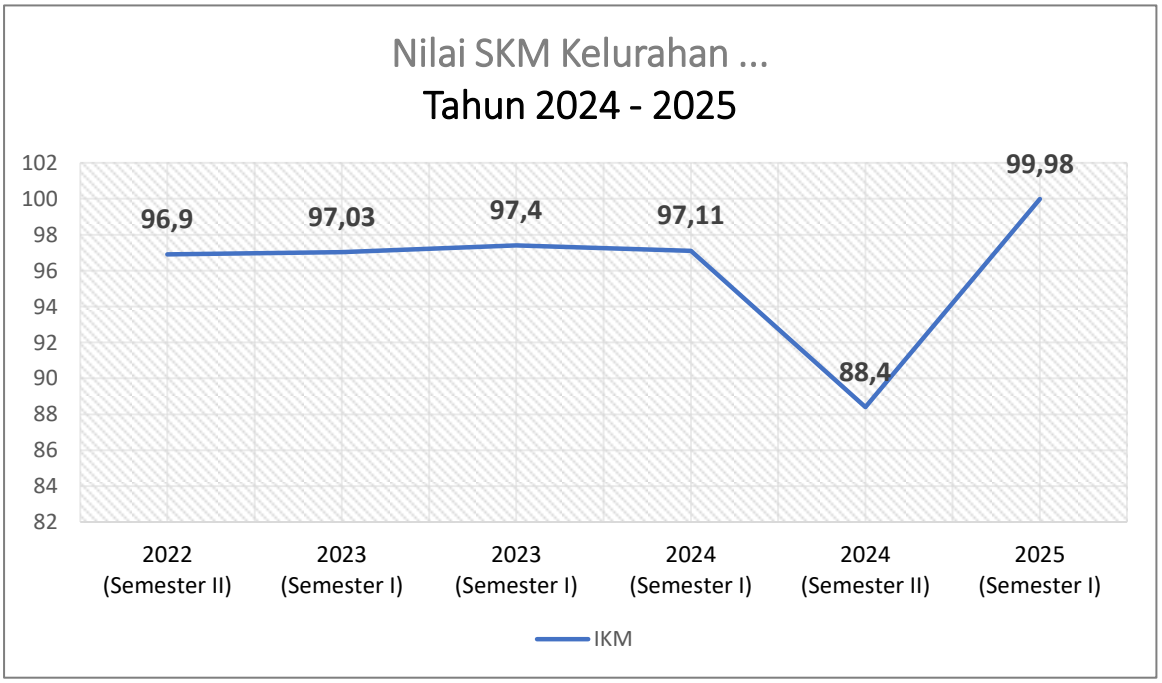
4.2 Tren Nilai SKM

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 Cawang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik Kelurahan Cawang

Tahun 2024 - 2025



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Semester I 2025 pada Kelurahan Cawang padahal sejak tahun 2024 sampai semester 1 tahun 2025 terjadi tren kenaikan hasil survey pelayanan kepuasan masyarakat.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2025 mulai 9 April s.d 7 Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cawang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik Sekali dengan nilai SKM 4,00 Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Cawang 99.90 menunjukkan Kenaikan hasil kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Semester I 2025 pada Kelurahan Cawang.
- Unsur pelayanan yang terendah Unsur Persyaratan dengan nilai 3.99
- Sedangkan 8 unsur layanan lainnya mendapatkan nilai 4.00

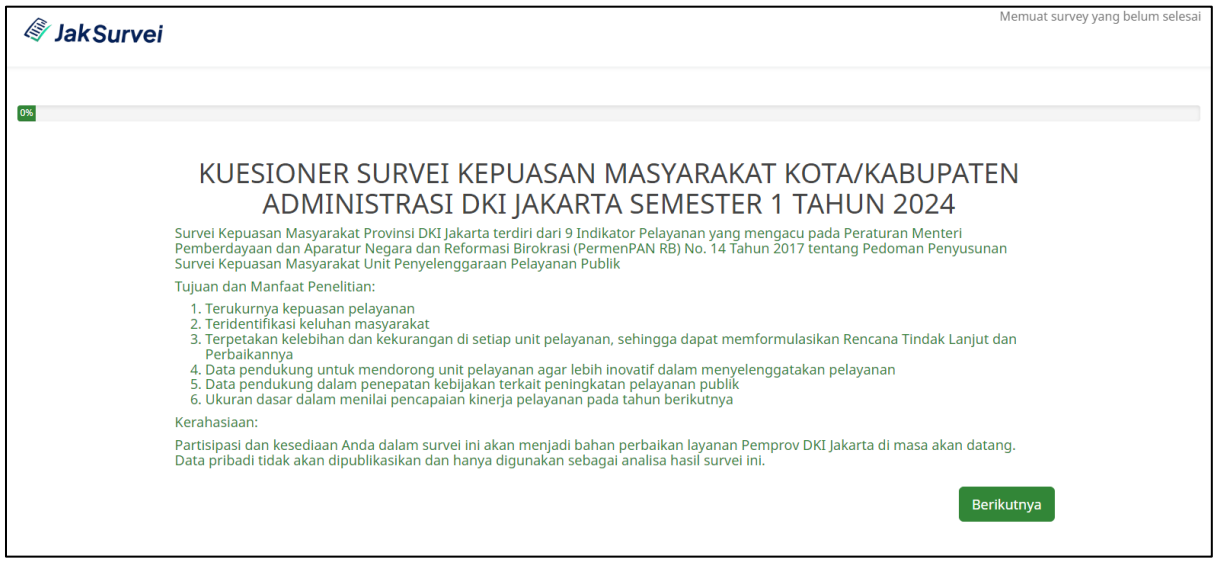
Jakarta, 20 Mei 2024
Lurah Kelurahan Cawang

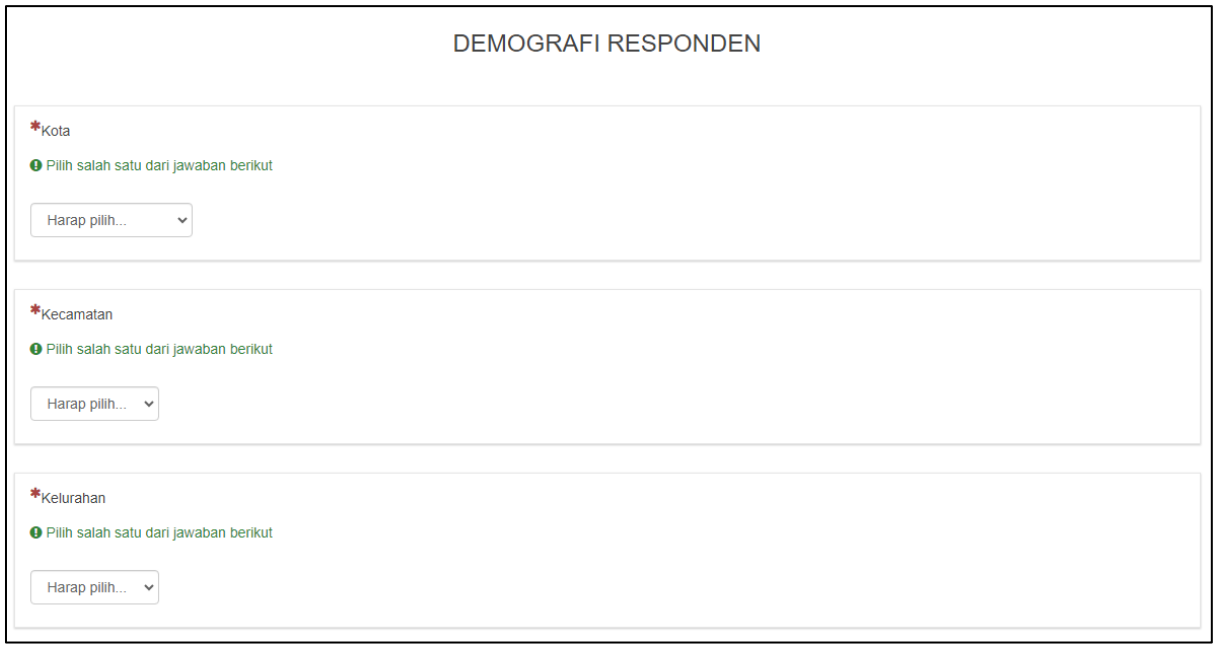
Didik Diarjo, SE.ME
NIP 198202122010011036

LAMPIRAN

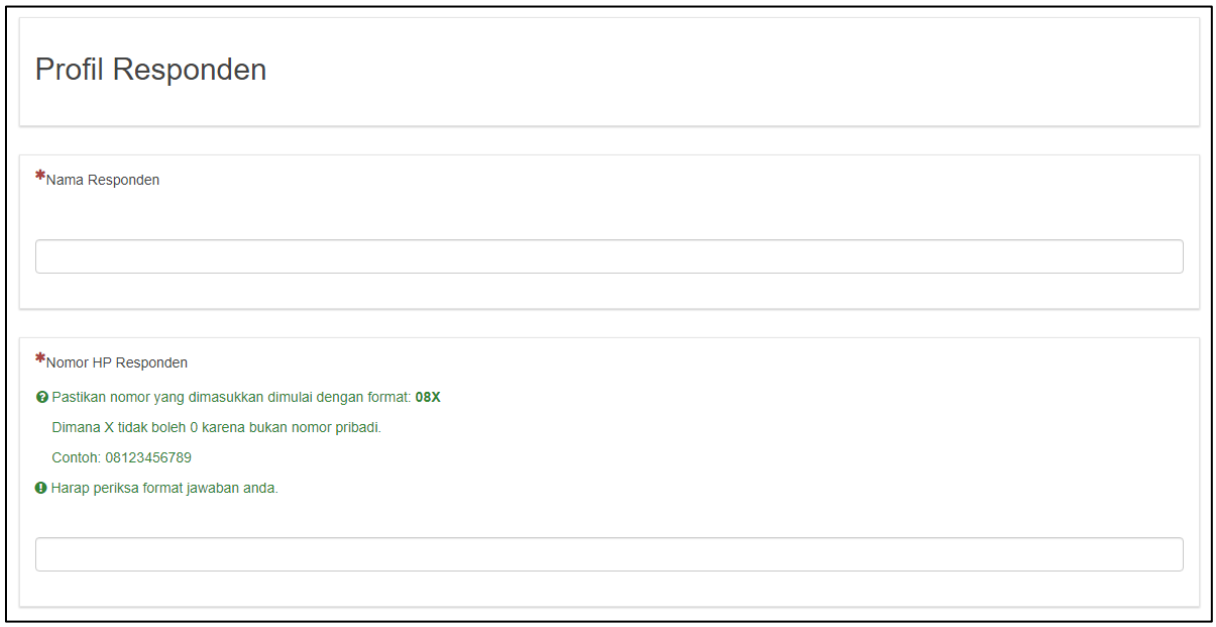
1. Kuesioner

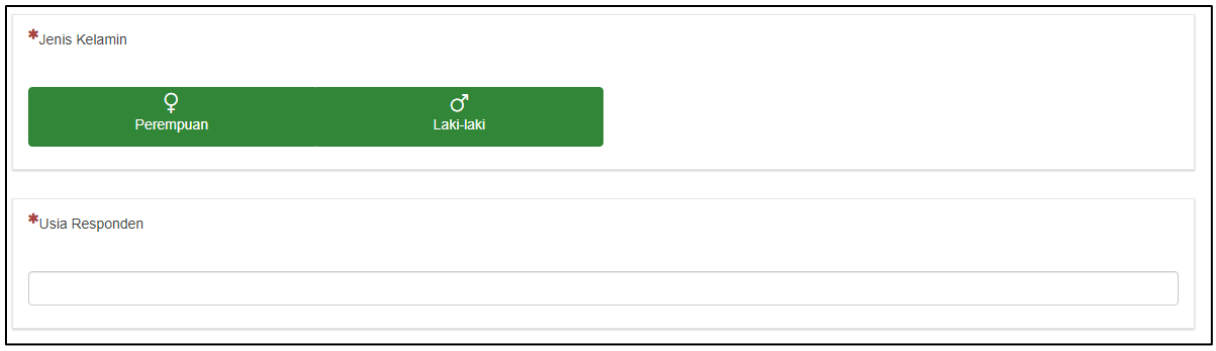
Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :
https://bit.ly/SKMWilayah_Semester2_2024





*Pelayanan yang Diterima
Pilih yang sesuai.
PPSU
Ketertiban Umum
RPTRA
Jumantik
Posyandu
PKK
RT/RW,LMK dan FKDM


Profil Responden
*Nama Responden
*Nomor HP Responden
Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: 08X
Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.
Contoh: 08123456789
Harap periksa format jawaban anda.


*Jenis Kelamin
♀ Perempuan
♂ Laki-laki
*Usia Responden

*Pendidikan Terakhir Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Tidak Pernah Sekolah
- Sekolah Dasar (SD) / Setingkat
- SMP / Setingkat
- SMA / Setingkat
- Diploma D3 / D4 / Setingkat
- Sarjana S1
- Magister S2
- Doktor S3

*Pekerjaan Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut
Jika pilih Lainnya: penggalan kata harus spesifik

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/Guru
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
- Tenaga Honorer
- Ibu Rumah Tangga
- Pegawai swasta
- Petugas ketertiban umum
- Ketua/Perangkar RT dan RW
- Kader/Pengurus Jumantik
- Lainnya:

Sebelumnya

Berikutnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(SESUAI JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

*F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F4.Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

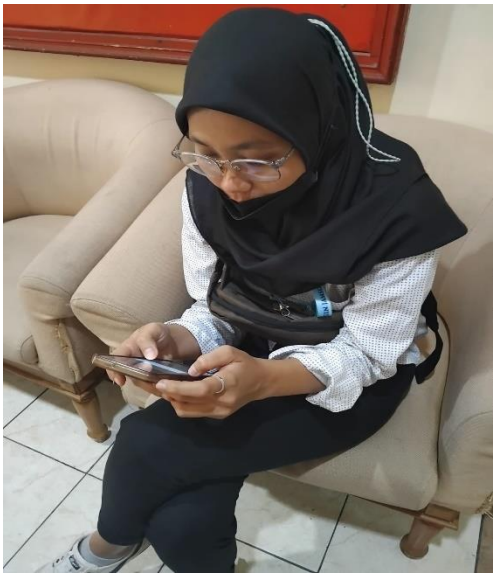
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

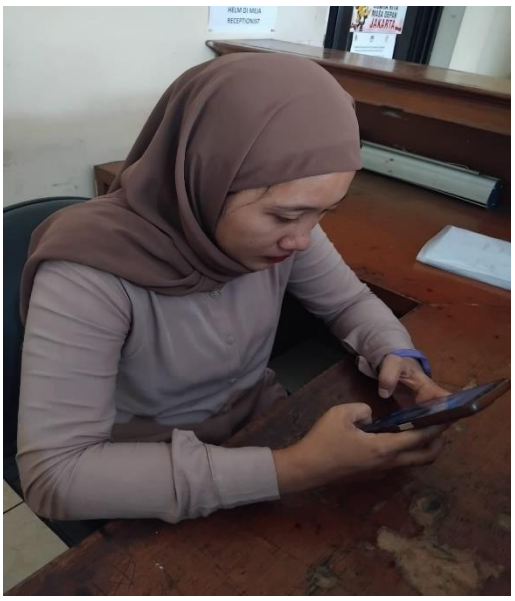
*F9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

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





3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024

No	UKPD*	Link Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025
1	Kelurahan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKM2024KramatJati