



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN DUREN SAWIT

Jalan Swadaya VIII No.1 telepon (021) 8614108.8614109 – (021)8614110

Email : kecdurensawit@yahoo.com

J A K A R T A

Nomor : e-0155/PU.04.00

19 Juli 2024

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan
SKM Semester I Tahun 2024
Kecamatan Duren Sawit

Kepada
Yth. Walikota 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 2024 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 1 April s.d 7 Mei 2024 di Kelurahan Kecamatan Duren Sawit, Bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) 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), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, diperoleh IKM Kelurahan-Kelurahan yang menjadi agregat Tingkat Kecamatan (IKM Kecamatan). Adapun IKM Kecamatan Duren Sawit Semester I Tahun 2024 adalah nilai konversi 98,19 setara indeks 3,93 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi

- Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit Semester I Tahun 2024, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih..

Camat Kecamatan Duren Sawit
Kota Administrasi Jakarta Timur.



Tembusan :

1. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Asisten Pemerintahan Sekko Administrasi Jakarta Timur
4. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Timur

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2024



KECAMATAN DUREN SAWIT
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1. 3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	5
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KELURAHAN	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4. 2. Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan Kecamatan.....	14
2. Foto-foto Pendukung Kegiatan	15
3. Keputusan Camat tentang pembentukan tim	16
4. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan.....	17
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023...Error! Bookmark not defined.	

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di wilayah Kecamatan Duren Sawit, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 mengacu pada :

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 Camat Kecamatan Duren Sawit Nomor e-0078/PU.04.00 Tahun 2024 Tentang Tim Monitoring Dan Pelaporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan Kecamatan Duren Sawit 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 di lingkup Kecamatan Duren Sawit

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 diketahuigambarantentangkinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sejak tahun 2019 hal ini berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan di:

1. Kelurahan Duren Sawit
2. Kelurahan Pondok Bambu
3. Kelurahan Klender
4. Kelurahan Malaka Sari
5. Kelurahan Malaka Jaya
6. Kelurahan Pondok Kopi
7. Kelurahan Pondok Kelapa

Stakeholder pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta terdiri dari:

1. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi selaku pembina, perumusan kebijakan dan pendamping dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
2. Kelurahan Kecamatan Duren Sawit selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan
3. Dinas Kominfotik selaku pengembangan aplikasi *Jaksurvei-Jaki*, penentuan sampling, verifikasi *setting kuesioner*, *grouping* verifikasi responden, *helpdesk*, *monev*, *cleansing* serta analisis data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan, sebanyak 7 (tujuh) Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KELURAHAN

Data pada tabel ini dapat dilihat pada tautan : <https://bit.ly/analisisunsurSKMsemestersatu2024JT>

No	Kelurahan	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlahres ponden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	RencanaTindaklanjut	Realisasi TindaklanjuPeriode de Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Duren Sawit	Semester I 2024	98,80	98,83	98,92	99,09	98,86	98,92	99,10	98,98	99,01	98,94	A (Sangat Baik)	855	SKM Online (Jaksurvei)	1 Sistem Mekanisme Prosedur	Koordinasi, Penyuluhan dan Sosialisasi	100%
																2 Kompetensi Pelaksana	Melakukan brifing, rapat koordinasi dan sosialisasi terkait tugas dan fungsi PPSU	
																3 Waktu Pelayanan	Koordinasi dengan dinas/instansi terkait	
2	Pondok Bambu	Semester I 2024	99,42	99,42	99,39	99,42	99,46	99,48	99,51	99,46	99,46	99,45	A (Sangat baik)	1111	SKM Online (Jaksurvei)	1. Sistem Mekanisme, Prosedur	Melaksanakan bimbingan teknis dan sosialisasi penggunaan aplikasi yang berkaitan dengan kegiatan pkk	100%
																2. Waktu Penyelesaia n	Melaksanakan rapat koordinasi pada forum kemasyarakatan dan kegiatan lingkungan (kerjabakti, psn, arisan dll)	
																3 Sarana Pendukung Pelayanan	Mengusulkan tambahan alokasi anggaran terkait sarana pendukung kegiatan pkk	
3	Klender	Semester I 2024	92,63	93,16	93,23	93,47	93,07	92,80	93,36	92,96	92,96	93,07	A (Sangat baik)	1006	SKM Online (Jaksurvei)	1. Waktu Penyelesaia n	Melakukan koordinasi kader jumanik dengan RT dan RW	100%

No	Kelurahan	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlahres ponden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	RencanaTindakLanjut	Realisasi TindakLanjutPeriode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
4	Malaka Sari	Semester I 2024	99,72	99,69	99,69	99,72	99,66	99,72	99,69	99,69	99,69	99,70	A (Sangat baik)	884	SKM Online (Jaksurvei)	1. Spesifikasi Jenis Layanan	Bimbingan teknis kader jumanitik terkait layanan pemberantasan sarang nyamuk dan masalah Kesehatan lainnya.	100%
																2. Sistem Mekanisme dan prosedur	Sosialisasi pelayanan pemberantasan sarang nyamuk kader jumanitik	
																3, Waktu penyelesaian	Rapat koordinasi antar kader jumanitik dalam rangka penyamaan persepsi PSN	
5	Malaka Jaya	Semester I 2024	98,06	98,39	98,32	98,67	98,29	98,35	98,32	98,19	98,35	98,33	A (Sangat baik)	769	SKM Online (Jaksurvei)	1. Penanganan pengaduan dan saran	1. Diadakannya sosialisasi (wajib)	100%
																2. Dilakukan briefing setelah kegiatan PSN jika ada uang diperlukan untuk disampaikan		

No	Kelurahan	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlahres ponden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		RencanaTindakLanjut	Realisasi TindakLanjutPeriode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					2.	1.		
																2.	1.	1. Dilakukan sosialisasi dan penyuluhan dalam melakukan kegiatan tersebut dengan baik (wajib)	
																3.	1.	2. Melakukan koordinasi dan monitoring lapangan	
																	2.	1. Memfasilitasi untuk hal yang diperlukan petugas lapangan dan pelanggan	
																	1.	2. Memfasilitasi untuk hal yang diperlukan petugas lapangan dan pelanggan	
6	Pondok Kopi	Semester I 2024	98,74	98,63	98,78	98,88	98,84	98,97	98,94	98,97	98,99	98,86	A (Sangat baik)	798	SKM Online (Jaksurvei)	1.	1.	Melakukan pembinaan tentang sistim, mekanisme dan prosedur pelayanan PPSU	100%
																2.	2.	Melakukan pembinaan dan pengawasan kinerja PPSU	
																3.	3.	Melakukan penanganan, saran dan aduan	

No	Kelurahan	Periode Pelaksaa- naan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlahres ponden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	RencanaTindakLanjut	Realisasi TindakLa njutPerio de Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	Pondok Kelapa	Semester I 2024	99,07	98,88	98,91	99,04	99,01	98,98	99,01	98,84	98,98	98,97	A (Sangat baik)	751	SKM Online (Jaksurvei)	1. Sistim mekanisme proseder 2. Penanganan Saran dan Aduan	1. Sosialisasi system, mekanisme dan prosedur pelayanan 2. Memasang kembali SOP Pelayanan 1. Survei dan penanganan pengaduan serta melaporkan hasil penanganan aduan 2. Monitoring dan evaluasi terhadap hail tindaklanjut pengaduan	100%
																3. Sarana pendukung pelayanan	Mengusulkan tambahan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana	

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kecamatan Duren Sawit yaitu 98,19 dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah nilai terendah yaitu 98,06 Selanjutnya Prosedur mendapatkan pelayanan mudah yang mendapatkan nilai 98,14 adalah nilai terendah kedua dan Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 98,16
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur mendapatkan nilai tertinggi 98,33 adalah unsur Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan dan Perilaku Petugas sopan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai 98,27 serta untuk Sarana Prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98,21

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 tindaklanjut yaitu sebagai berikut :

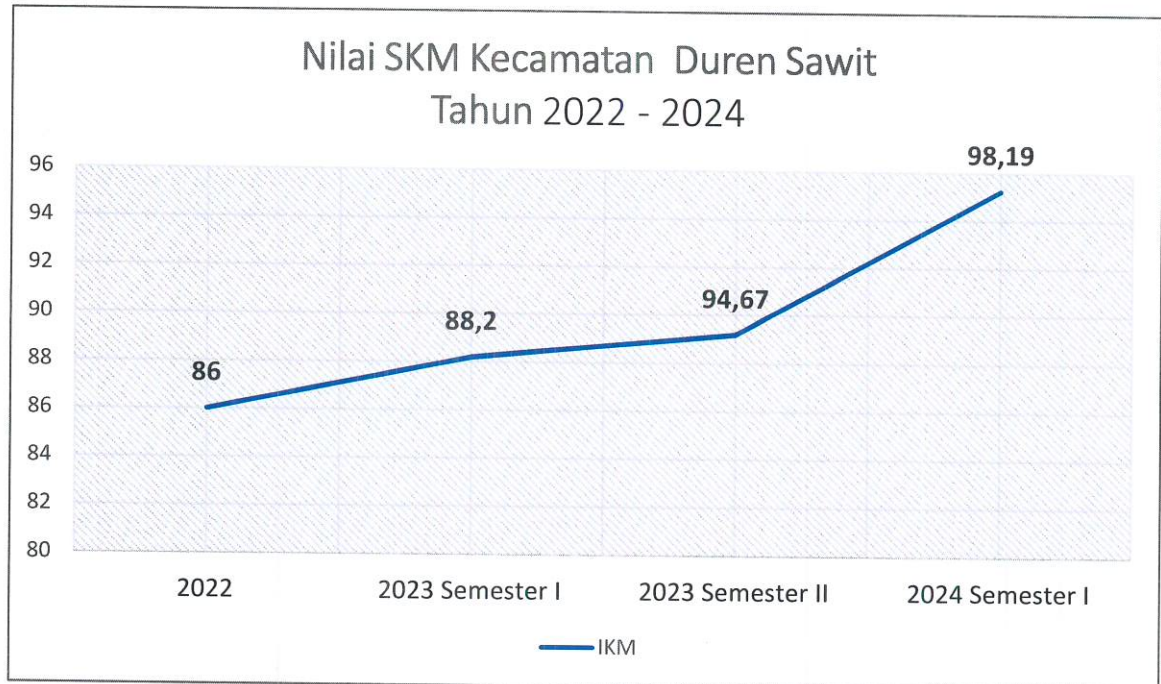
- Tuntutan yang diperlukan harus dipenuhi/dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan dan aturan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang dan jasa yang disesuaikan dengan jenis pelayanan
- Profesionalitas sumber daya petugas dalam melayani pelayanan.
- Aturan sistim yang jelas dalam menangani pelayanan
- Pengawasan dan akuntabilitas melalui sistim penghargaan dan sanksi

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

- Waktu penyelesaian analisis penyebab karena koordinasi antar kader jumatik dengan unsur pengurus RT-RW maupun kelurahan masih kurang responsive dan permasalahan ini akan dapat diselesaikan dengan melakukan koordinasi kader jumatik dengan pengurus RT-Rw
- Penanganan Pengaduan analisis penyebab karena cara penyampaian kurang tepat akan dilaksanakan koordinasi dengan para kader dan dinas teknis terkait.

4. 2. Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada Masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend Tingkat kepuasan penerima layanan di Kecamatan Duren Sawit dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga Semester I Tahun 2024 di lingkup Kecamatan Duren Sawit

BAB V

KESIMPULAN

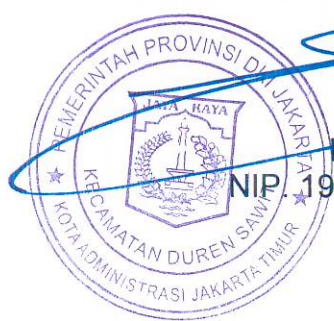
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yakni pada Semester I Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Duren Sawit secara umum mencerminkan Tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM Semester I Tahun 2024 yaitu 98,19 Nilai IKM di lingkup Kecamatan Duren Sawit menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Semester I 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 7 Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

Dari seluruh Kelurahan yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan Masyarakat meningkat.

Jakarta, 19 Juli 2024

CAMAT KECAMATAN DUREN SAWIT



Kelik Sutanto

NIP. 197506151993111001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan Kecamatan Duren Sawi

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024matraman
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024kecpulogadung
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024jatinegara
4	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024kramatjati
5	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024pasarRebo
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024cakung
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024durensawit
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024ciracas
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024makasar
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/RTL SKM semestersatu2024cipayung

**pilih sesuai lokasi unit kerja*

2. Foto-foto Pendukung Kegiatan



4. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan

a. Nilai IKM di Kelurahan Duren Sawit

(Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Jenis Pelayanan	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	98,76	98,97	98,76	98,97	98,97	99,17	98,17	98,76	99,17	98,97
Ketertiban Umum	98,98	98,57	98,98	98,98	98,77	98,77	98,98	98,77	98,77	98,84
PKK	98,55	98,97	98,76	98,97	98,55	99,17	99,38	98,97	98,76	98,90
Posyandu	98,97	98,76	99,17	98,17	98,97	98,97	99,17	98,97	99,17	99,04
PPSU	98,80	98,60	98,80	99,00	98,80	98,60	98,80	99,00	98,80	98,80
RPTRA	98,98	98,98	98,78	99,39	98,98	98,98	98,98	99,19	99,39	99,07
RT/RW, LMK dan FKDM	98,57	98,98	99,18	99,18	98,98	98,97	99,18	99,18	98,98	99,00
IKM per unsur	98,80	98,83	98,92	99,09	98,86	98,92	99,10	98,98	99,01	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	98,94 % (Sangat Baik)									

b. Nilai IKM di Kelurahan Pondok Bambu
(Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Jenis Pelayanan	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	99,52	99,52	99,52	99,52	99,52	99,52	99,68	99,52	99,52	99,54
Keterlibatan Umum	99,36	99,36	99,36	99,36	99,36	99,36	99,36	99,36	99,36	99,36
PKK	99,19	99,19	99,19	99,19	99,19	99,19	99,19	99,03	99,19	99,18
Posyandu	99,52	99,52	99,52	99,52	99,68	99,68	99,68	99,68	99,68	99,61
PPSU	99,26	99,11	99,11	99,11	99,26	99,41	99,41	99,41	99,41	99,28
RPTRA	99,53	99,53	99,53	99,69	99,69	99,69	99,69	99,69	99,53	99,62
RT/RW, LMK dan FKDM	99,53	99,68	99,53	99,53	99,53	99,53	99,53	99,53	99,53	99,54
IKM per unsur	99,42	99,42	99,39	99,42	99,46	99,48	99,51	99,46	99,46	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	98,97% (Sangat Baik)									

c. Nilai IKM di Kelurahan Klender

(Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Jenis Pelayanan	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	91,77	92,33	91,31	91,92	91,16	91,46	91,77	91,62	91,62	91,65
Keteriban Umum	94,71	95,19	95,67	95,19	95,43	94,95	95,67	95,43	95,67	95,33
PKK	92,11	92,40	92,84	93,57	92,54	92,25	92,69	91,96	92,11	92,50
Posyandu	92,70	93,07	93,43	92,70	92,88	92,52	93,43	92,34	92,52	92,84
PPSU	90,74	92,06	92,21	93,38	92,65	92,21	92,50	92,21	92,21	92,24
RPTRA	91,92	92,11	92,67	92,67	92,11	91,73	92,48	92,29	91,92	92,21
RT/RW, LMK dan FKDM	92,49	95,08	94,49	94,88	94,69	94,49	94,88	94,88	94,69	94,73
IKM per unsur	92,63	93,16	93,23	93,47	93,07	92,80	93,35	92,96	92,96	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A		
Rata-rata IKM Layanan	93,07 % (Sangat Baik)									

d. Nilai IKM di Kelurahan Malaka Sari
(Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Jenis Pelayanan	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	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60
Ketertiban Umum	99,80	99,60	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,78
PKK	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60
Posyandu	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60	99,60
PPSU	99,80	99,80	99,61	99,80	99,61	99,80	99,80	99,61	99,80	99,74
RPTRA	99,80	99,80	99,80	99,80	99,60	99,80	99,60	99,80	99,60	99,72
RT/RW, LMK dan FKDM	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80
IKM per unsur	99,72	99,69	99,69	99,72	99,66	99,72	99,69	99,69	99,69	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	99,70% (Sangat Baik)									

e. Nilai IKM di Kelurahan Malaka Jaya

(Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Jenis Pelayanan	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	97,50	97,50	97,05	97,50	97,05	97,05	96,82	96,36	96,82	97,07
Ketertiban Umum	99,29	99,29	98,81	99,29	99,05	99,05	99,29	99,05	99,05	99,13
PKK	96,90	97,57	98,01	98,23	97,35	97,57	98,01	97,79	97,79	97,69
Posyandu	99,08	98,85	98,85	99,08	98,62	98,85	98,62	98,62	98,62	98,80
PPSU	97,27	98,86	98,86	99,09	99,09	99,09	99,09	98,86	99,09	98,81
RPTRA	98,86	98,64	98,64	99,09	98,64	98,64	98,41	98,41	98,86	98,69
RT/RW, LMK dan FKDM	97,54	97,99	97,99	98,44	98,21	98,21	97,99	98,21	98,21	98,09
IKM per unsur	98,06	98,39	98,32	98,67	98,29	98,35	98,32	98,19	98,35	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	98,33 % (Sangat Baik)									

f. Nilai IKM di Kelurahan Pondok Kopi

(Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Jenis Pelayanan	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	98,64	98,64	98,64	99,32	99,09	98,64	98,86	98,86	99,09	98,86
Keteriban Umum	98,90	98,90	99,12	98,90	98,68	98,90	98,90	99,34	98,90	98,95
PKK	98,66	98,66	98,88	98,66	98,88	99,11	99,11	98,88	99,11	98,88
Posyandu	98,85	98,62	98,85	98,85	98,39	98,62	98,85	98,62	99,08	98,75
PPSU	98,99	98,39	98,79	98,59	98,79	98,59	98,79	98,39	99,19	98,72
RPTRA	98,50	98,08	98,29	98,72	98,93	99,57	99,15	99,15	99,15	98,84
RT/RW, LMK dan FKDM	98,66	99,11	98,88	99,11	99,11	99,33	98,88	99,55	98,44	99,01
IKM per unsur	98,74	98,63	98,78	98,88	98,84	98,97	98,94	98,97	98,99	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	98,86 % (Sangat Baik)									

g. Nilai IKM di Kelurahan Pondok Kelapa

(Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Jenis Pelayanan	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	99,29	99,29	99,05	99,29	99,05	99,29	99,05	99,05	99,29	99,18
Keterliban Umum	99,29	99,06	99,29	99,06	99,29	99,29	99,06	99,06	99,29	99,19
PKK	99,30	99,07	99,07	99,07	99,07	99,07	99,30	99,30	99,30	99,17
Posyandu	99,28	99,28	99,04	99,04	99,28	99,28	99,28	99,04	99,28	99,20
PSU	99,74	98,53	98,53	98,95	98,74	99,32	98,53	98,32	98,53	98,58
RPTRA	98,35	98,11	98,35	98,82	98,35	98,58	98,58	98,11	98,11	98,38
RT/RW, LMK dan FKDM	99,28	98,80	99,04	99,04	99,28	99,04	99,28	99,04	99,04	99,09
IKM per unsur	99,07	98,88	98,91	99,04	99,01	98,98	99,01	98,84	98,98	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	98,97 % (Sangat Baik)									

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yakni pada Semester I Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Duren Sawit secara umum mencerminkan Tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM Semester I Tahun 2024 yaitu 98,19 Nilai IKM di lingkup Kecamatan Duren Sawit menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Semester I 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 7 Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

Dari seluruh Kelurahan yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan Masyarakat meningkat.

Jakarta, 19 Juli 2024

CAMAT KECAMATAN DUREN SAWIT


Kelik Sutanto
NIP. 197506151993111001