



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN PASAR REBO
KELURAHAN CIJANTUNG

Jl. Gongseng Raya No. 88 RT. 001/010 Telp. 8771 4747

J A K A R T A

Kode Pos : 13770

Nomor : 1077 / OT.06
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan
SKM Semester I Tahun 2025
Kelurahan Cijantung

21 Mei 2025

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Pasar Rebo
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 09 April 2025 sampai dengan 07 Mei 2025 di Kelurahan Cijantung, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 6 (enam) 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 Cijantung Semester I Tahun 2025 adalah 99.92 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 Cijantung Semester I Tahun 2025, terlampir.

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

Lurah Kelurahan Cijantung,



P. Teguh Suharyono, SE

Nip. 197401261996031002

Tembusan :

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025



KELURAHAN CIJANTUNG

KECAMATAN PASAR REBO
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	4
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.....	9
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 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan	17
2. Kuesioner	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	24
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025	25

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Cijantung 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 Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0006 Tahun 2025 tanggal 16 Januari 2025 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur;
 12. Keputusan Camat Kecamatan Pasar Rebo Nomor e-0008 Tahun 2025 tanggal 08 April 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
 13. Keputusan Lurah Kelurahan Cijantung Nomor : 114 Tahun 2025 tanggal 21 Mei 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;

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 Cijantung.

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 Cijantung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Cijantung adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Plt. Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi Pemerintahan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link JakSurvei yang disebarakan 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 Cijantung 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 JakSurveidilakukan 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 09 April 2025 sampai dengan 07 Mei 2025. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	04 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	05 – 10 Maret	4
3	Pelaksanaan SKM	Kota	09 April sd 07 Mei	19
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	08 – 09 Mei	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	14 – 16 Mei	3
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kelurahan	19 – 26 Mei	16
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	12 – 16 Juni	3
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut (RTL) Semester I	Kelurahan	17 Juni – 08 Juli	14
9	Membuat Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I	Kelurahan	09 – 17 Juli	17
10	Mengirimkan hasil tindaklanjuti SKM ke Biro ORB	Kota	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 Cijantung berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cijantung 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 600 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 631 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	611	96.83%
		PEREMPUAN	20	3.17%
2	PENDIDIKAN	SD	6	0.95%
		SMP	55	8.72%
		SMA	534	84.63%
		D3	6	0.95%
		S1	30	4.75%
3	PEKERJAAN	Buruh Harian/Freelance	43	6.81%
		Ibu Rumah Tangga	14	2.22%
		Lainnya	11	1.74%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	33	5.23%
		Pegawai Swasta	383	60.70%
		Pelajar / Mahasiswa	6	0.95%
		Pensiunan	56	8.87%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli/ PPSU/LMKD/Dasawisma / Jumantik, dll	12	1.90%
		Wiraswasta Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	73	11.57%
4	PEKERJAAN LAINNYA	Karyawan Swasta	11	1.74%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5.	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	105	16.64%
		Ketertiban Umum	102	16.16%
		PKK	104	16.48%
		PPSU	104	16.48%
		Posyandu	104	16.48%
		RT, RW, LMK dan FKDM	112	17.75%
6.	RENTANG USIA	17 – 25 Tahun (Usia Muda)	6	0.84%
		26 – 35 Tahun (Usia Pekerja Awal)	24	3.34%
		36 – 45 Tahun (Usia Paruh Baya)	198	27.58%
		46 – 55 Tahun (Usia Pra Pensiun)	248	34.54%
		56 - 65 Tahun (Usia Pensiun)	199	27.72%
		Diatas 65 Tahun (Usia Lanjut)	43	5.99%

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

1. Jenis Kelamin : Laki-laki
2. Pendidikan : SMA
3. Pekerjaan : Pegawai Swasta
4. Pekerjaan Lainnya : Karyawan Swasta
5. Responden Layanan : Jumantik
6. Rentang Usia : 46 - 55 Tahun
7. 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 :

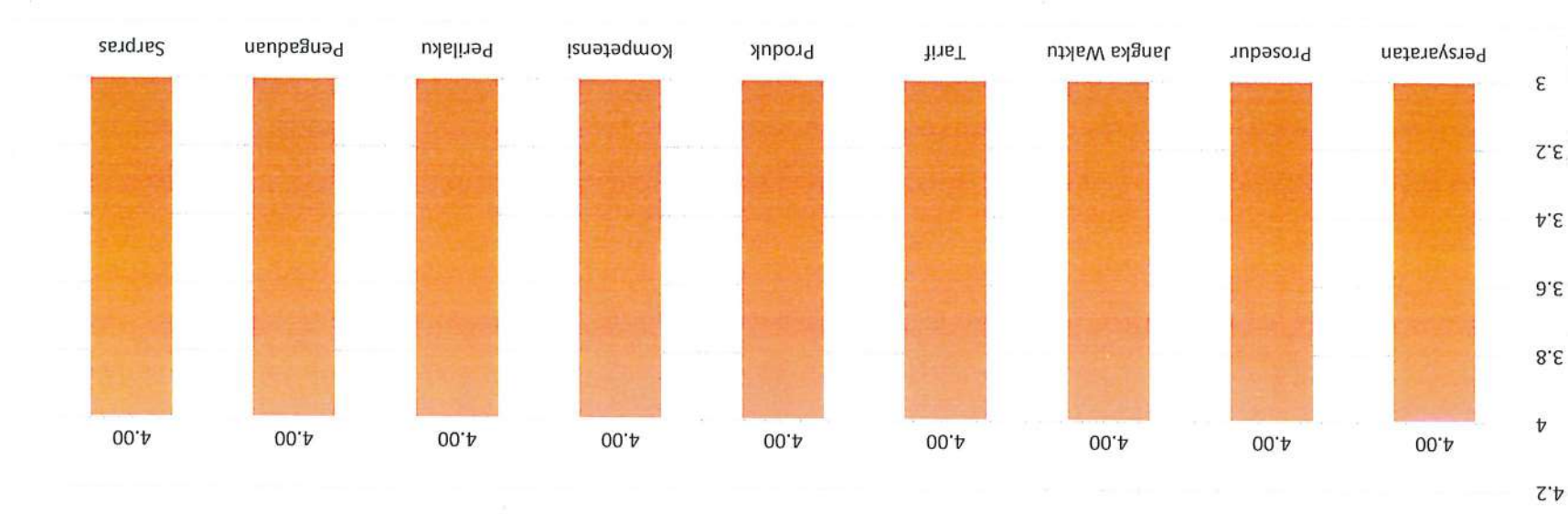
Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan	Nilai IKM Konversi
	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	4.00	4.00	4.00	3.99	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.97
Ketertiban Umum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100
PKK	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100
PPSU	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100
Posyandu	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100
RT/RW, LMK dan FKDM	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	99.55
IKM per unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
Rata-rata Layanan IKM	99.92 (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

Grafik Nilai SKM Per Unsur

Rata-rata Nilai IKM per Unsur pada Layanan Kelurahan Cijantung Semester I Tahun 2025



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Pada Jenis Layanan di RT/RW, LMK dan FKDM, *Perilaku Petugas Pelayanan dan Penanganan Saran dan Aduan* mendapatkan nilai terendah yaitu **3.98**.
2. Sedangkan nilai tertinggi di Jenis Layanan Posyandu yaitu *Persyaratan Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan* mendapatkan nilai sebesar **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. Sebagian Masyarakat berasumsi bahwa ada sebagian Ketua RT, RW dan yang belum siap, seperti dalam urusan administrasi atau penyelesaian masalah sosial terutama dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas masih kurang cepat dan tanggap dalam penyelesaian permasalahan atau aduan dari masyarakat;

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

1. *Perilaku Petugas Pelayanan* masih perlu perbaikan dan peningkatan
2. *Penanganan Saran dan Aduan*, para petugas dengan cepat merespon dan mampu menindaklanjuti setiap permasalahan dan pengaduan dari masyarakat.

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 / kegiatan Sosialisasi dan Evaluasi Kinerja RT, RW, LMK dan FKDM Kelurahan pada bulan Juli 2025 dan kegiatan Pembinaan oleh Lurah Kelurahan Cijantung bersama Kasi Pemerintahan, Babinsa, Bimaspol, Satgas Pol PP. 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	2025			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas Pelayanan	Kelurahan Cijantung akan mengadakan Sosialisasi, Penyuluhan dan Pembinaan kepada para Ketua RT/RW, LMK dan FKDM		√		Lurah Kelurahan Cijantung
2	Penanganan Saran dan Aduan	Kelurahan Cijantung akan lebih meningkatkan koordinasi guna membantu mengatasi masalah yang timbul dalam pelayanan		√		Lurah Kelurahan Cijantung

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 Cijantung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Semester I 2025 pada Kelurahan Cijantung.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2025 mulai tanggal 09 April sampai dengan 07 Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cijantung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 4.00 nilai SKM Kelurahan Cijantung menunjukkan konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 s.d Semester I 2025.
- Unsur pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM yang termasuk 2 (dua) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu *Perilaku Petugas Pelayanan* dan *Penanganan Saran dan Aduan* mendapatkan nilai sebesar **3.98**.
- Sedangkan nilai tertinggi di Jenis Layanan Posyandu yaitu *Persyaratan Pelayanan* dan *Sarana Pendukung Pelayanan* mendapatkan nilai sebesar **4.00**.

Jakarta, 21 Mei 2025

Lurah Kelurahan Cijantung,



P. Teguh Suharyono, SE
Nip. 197401261996031002

LAMPIRAN**1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan**

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pasarRebo

2. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan : <https://bit.ly/SKMWilayahSemester1>


Memuat survey yang belum selesai

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN
ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2024**

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

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

Kerahasiaan:
Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

Berikutnya

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

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 Honorar
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pegawai swasta
- ☐ Petugas keteriban 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

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024Pasarrebo



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN PASAR REBO
KELURAHAN CIJANTUNG

Jl. Gongseng Raya No. 88 RT. 001/010 Telp. 8771 4747

J A K A R T A

Kode Pos : 13770

Nomor : 2269 / OT.06
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan
SKM Semester II Tahun 2025
Kelurahan Cijantung

01 September 2025

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Pasar Rebo
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 II Tahun 2025 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 04 Agustus sampai dengan 20 Agustus 2025 di Kelurahan Cijantung, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 6 (enam) 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 Cijantung Semester II Tahun 2025 adalah **98.73** 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 Cijantung Semester II Tahun 2025, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya
diucapkan terima kasih.

 Lurah Kelurahan Cijantung,
P. Teguh Suharyono, SE
Nip. 197401261996031002

Tembusan :

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



KELURAHAN CIJANTUNG

KECAMATAN PASAR REBO
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	4
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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan	16
2. Kuesioner	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	23
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025	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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Cijantung 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 Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0006 Tahun 2025 tanggal 16 Januari 2025 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur;
 12. Keputusan Camat Kecamatan Pasar Rebo Nomor e-0008 Tahun 2025 tanggal 08 April 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
 13. Keputusan Lurah Kelurahan Cijantung Nomor : 114 Tahun 2025 tanggal 21 Mei 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;

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 Cijantung.

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 Cijantung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Cijantung adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Plt. Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi Pemerintahan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cijantung Tahun 2025 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 Cijantung 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 II Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 04 Agustus 2025 sampai dengan 20 Agustus 2025. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	29 Juli	1
2	Pelaksanaan SKM	Kota	12 – 30 Agustus	13
3	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	02 – 11 September	7
4	Membuat dan Mengirimkan laporan SKM dan RTL Semester II	Kelurahan	12 – 19 September	6
		Kecamatan	19 – 24 September	4
		Kota	24 September – 01 Oktober	6
5	Pelaksanaan Tindaklanjuti RTL SKM	Kelurahan	11 – 31 Oktober	15
6	Membuat dan Mengirimkan Laporan Hasil Tindaklanjuti SKM	Kelurahan	01 – 05 November	3
		Kecamatan	05 – 07 November	3
		Kota	07 – 11 November	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Cijantung berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cijantung 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 Jumbantik;
- 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 618 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	552	89.32%
		PEREMPUAN	66	10.68%
2	PENDIDIKAN	D3/D4/Setingkat	29	4.69%
		Magister S2	18	2.91%
		SMA / Setingkat	516	83.50%
		SMP / Setingkat	1	0.16%
		Sarjana S1	54	8.74%
3	PEKERJAAN	Buruh Harian/Freelance	36	5.83%
		Ibu Rumah Tangga	42	6.80%
		Lainnya	6	0.97%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	73	11.81%
		Pegawai Swasta	178	28.80%
		Pensiunan	119	19.26%
		Sopir (Layanan online/ angkutan umum/pribadi/perusahaan)	6	0.97%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli/ PPSU/LMKD/ Dasawisma / Jumantik, dll)	2	0.32%
		Tenaga Profesional (Dokter, guru, dosen, chef, dll)	18	2.91%
		Wiraswasta Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	138	22.33%
4	PEKERJAAN LAINNYA	Jumantik	6	0.97%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5.	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	103	16.67%
		Ketertiban Umum	103	16.67%
		PKK	103	16.67%
		PPSU	103	16.67%
		Posyandu	103	16.67%
		RT, RW, LMK dan FKDM	103	16.67%
6.	RENTANG USIA	26 – 35 Tahun (Usia Pekerja Awal)	60	9.71%
		36 – 45 Tahun (Usia Paruh Baya)	49	7.93%
		46 – 55 Tahun (Usia Pra Pensiun)	258	41.75%
		56 - 65 Tahun (Usia Pensiun)	198	32.04%
		Diatas 65 Tahun (Usia Lanjut)	53	8.58%

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

1. Jenis Kelamin : Laki-laki
2. Pendidikan : SMA
3. Pekerjaan : Pegawai Swasta
4. Pekerjaan Lainnya : Jumantik
5. Responden Layanan : Jumantik
6. Rentang Usia : 46 - 55 Tahun (Usia pra Pensiun)
7. 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

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan	Nilai IKM Konversi
	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	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.76
Ketertiban Umum	3.92	3.92	3.92	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	98.22
PKK	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	97.09
PPSU	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	97.33
Posyandu	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
RT/RW, LMK dan FKDM	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
IKM per unsur	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	98.73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
Rata-rata IKM Layanan	98.73 (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

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Pada Jenis Layanan di PKK, *Perilaku Petugas Pelayanan*, *Penanganan Saran dan Aduan* dan *Sarana Pendukung Pelayanan* mendapatkan nilai terendah yaitu **3.88**.
2. Sedangkan nilai tertinggi di Jenis Layanan RT/RW, LMK dan FKDM yaitu *Persyaratan*, *Perilaku Petugas Pelayanan* dan *Penanganan Saran dan Aduan* mendapatkan nilai sebesar **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. Sebagian Masyarakat berasumsi bahwa ada sebagian Kader PKK yang belum siap, seperti dalam urusan administrasi atau penyelesaian masalah sosial terutama dalam memberikan pelayanan.
2. Masih rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya program-program PKK, seperti kebersihan lingkungan, pendidikan dan kesehatan;

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

1. *Perilaku Petugas Pelayanan*, Kualitas dan kuantitas Kader PKK yang belum memadai, serta minimnya pemahaman terhadap Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. *Penanganan Saran dan Aduan*, Kurangnya koordinasi antara pihak kelurahan dan kader PKK terkait penanganan saran dan aduan masyarakat;
3. *Sarana Pendukung Pelayanan*, Kurangnya fasilitas yang memadai disekretariat seperti alat-alat pendukung lainnya dalam menunjang kegiatan dan program-program PKK

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.

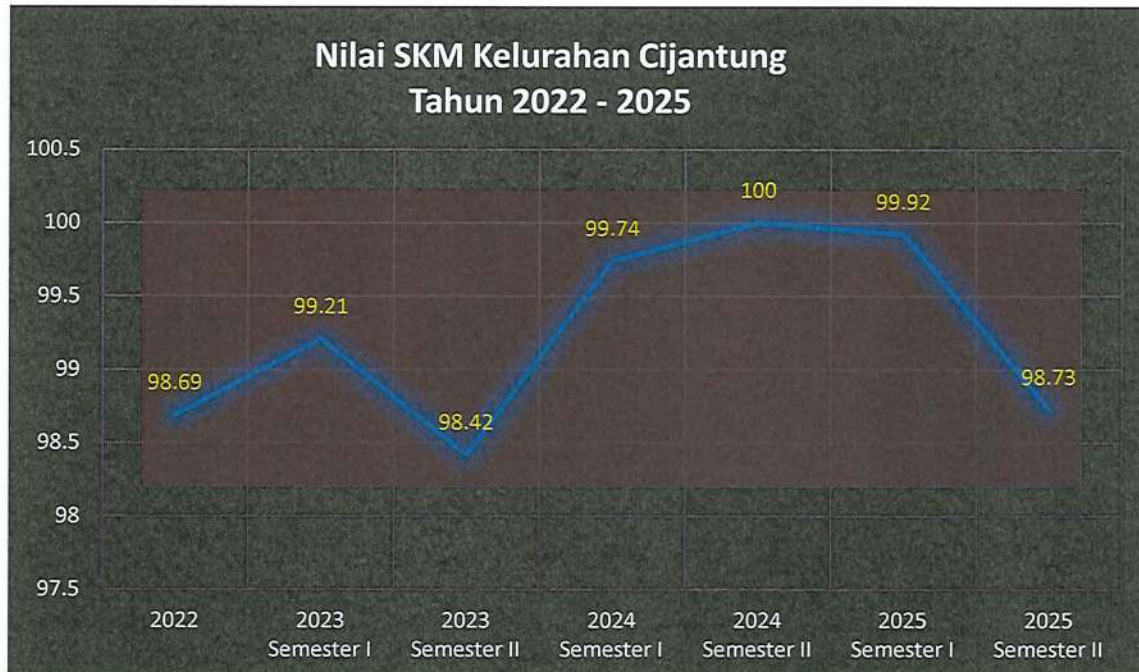
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum / kegiatan Sosialisasi dan Pembinaan Kinerja PKK pada bulan September 2025 dan kegiatan Pembinaan oleh Lurah Kelurahan Cijantung, Sekretaris Kelurahan bersama Kasi Kesra, Ketua PKK dan Dasawisma. Penentuan perbaikan direncanakan tindak 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	2025			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas Pelayanan	Kelurahan Cijantung akan mengadakan Sosialisasi, Penyuluhan dan Pembinaan kepada para Kader PKK			√	Lurah Kelurahan Cijantung
2.	Penanganan Saran dan Aduan	Kelurahan Cijantung bersama kader akan lebih meningkatkan Monitoring dan evaluasi untuk mencari solusi dalam penanganan saran dan aduan			√	Lurah Kelurahan Cijantung
3.	Sarana Pendukung Pelayanan	Kelurahan Cijantung akan lebih meningkatkan koordinasi dan mengupayakan pengadaan sarana pendukung yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan PKK			√	Lurah Kelurahan Cijantung

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 Cijantung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi. Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Semester II 2025 pada Kelurahan Cijantung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II Tahun 2025 mulai tanggal 04 Agustus sampai dengan 20 Agustus 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cijantung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 4.00 nilai SKM Kelurahan Cijantung menunjukkan konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 s.d Semester II 2025.
- Unsur pelayanan PKK yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu *Perilaku Petugas Pelayanan* dan *Penanganan Saran dan Aduan* dan *Sarana Pendukung Pelayanan* mendapatkan nilai sebesar **3.88**.
- Sedangkan nilai tertinggi di Jenis Layanan RT/RW, LMK dan FKDM yaitu *Persyaratan*, *Perilaku Petugas Pelayanan* dan *Penanganan Saran dan Aduan* mendapatkan nilai sebesar **4.00**.

Jakarta, 01 September 2025

Lurah Kelurahan Cijantung, ✓



P. Teguh Suharyono, SE
Nip. 197401261996031002

LAMPIRAN**1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan**

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMsemestersdua2025PasarRebo

*Pelayanan yang Diterima

① Pilih yang sesuai.

- ☐ PPSU
- ☐ Ketertiban Umum
- ☐ RPTRA
- ☐ Jumantik
- ☐ Posyandu
- ☐ PKK
- ☐ RT/RW, LMK dan FKDM

Profil Responden

*Nama Responden

*Nomor HP Responden

① Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: 08X

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.

Contoh: 08123456789

① 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

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025Pasarrebo