



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

KECAMATAN KRAMAT JATI

Jl. Raya Bogor KM. 20 Telepon 8009165, Fax 8092783

Email : keckramatjati04@gmail.com, kecamatan_kramatjati@yahoo.com

J A K A R T A

Kode Pos : 13510

Nomor : e-0037/OT.06 29 Mei 2024
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan
SKM Semester I Tahun 2024
Kecamatan Kramat Jati

Kepada
Yth. Walikota Kota Adm. 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 Kramat Jati, bersama dengan 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 Kramat Jati Semester I Tahun 2024 adalah 96,96 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 Kecamatan Kramat Jati Semester I Tahun 2024, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Camat Kecamatan Kramat Jati,

R. Igan Muhammad Faisal
NIP 197503131993111001

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 KRAMAT JATI

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
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.....	7
4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4. 2. Tren Nilai SKM	7
BAB V KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	10
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan Kecamatan....	10
2. Foto-foto Pendukung Kegiatan	11
3. Keputusan Camat tentang pembentukan tim	12
4. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan.....	15
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023.....	22

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 Kramat Jati, 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 2024 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 Kramat Jati Nomor 6 Tahun 2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah 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 Kramat Jati.

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 diketahui gambaran tentang kinerja 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 Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan di :

1. Kelurahan Cawang
2. Kelurahan Cililitan
3. Kelurahan Kramat Jati
4. Kelurahan Tengah
5. Kelurahan Batu Ampar
6. Kelurahan Balekambang
7. Kelurahan Dukuh

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 Kramat Jati selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan
3. Dinas Kominfo 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 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	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Bale Kambang	Semester I 2024	3,75	3,75	3,75	3,76	3,75	3,75	3,77	3,76	3,76	93,97	A	741	SKM Online (Jaksurvei)	1 Prosedur/mekanisme pelayanan 2 Kompetensi Pelaksana 3 Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi terkait prosedur pelayanan dan pembinaan serta pengawasan pada saat apel PPSU Melaksanakan peningkatan wawasan PPSU dalam kegiatan di Wilayah Sosialisasi terkait persyaratan pelayanan	100%
2	Batu Ampar	Semester I 2024	3,99	3,99	4,00	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	99,91	A	759	SKM Online (Jaksurvei)			100%
3	Cawang	Semester I 2024	3,96	3,97	3,96	3,97	3,96	3,96	3,97	3,96	3,96	99,14	A	661	SKM Online (Jaksurvei)	1 Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah 2 Waktu 3 Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kasi Ekbang Kelurahan Cawang melakukan pemberian arahan kepada PPSU terkait Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan PPSU PPSU cepat tanggap dalam melakukan pekerjaannya. melakukan rapat koordinasi terkait tugas dan kewajiban dalam pelayanan sebagai anggota PPSU	100%
4	Cililitan	Semester I 2024	3,91	3,9	3,85	3,91	3,91	3,92	3,92	3,92	3,87	97,53	A	712	SKM Online (Jaksurvei)	1 Waktu Penyelesaian 2 Sarana dan Prasarana 3 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan pengawasan dan menyelenggarakan kegiatan pembinaan RT/RW Melakukan perbaikan atau peningkatan sarana/fasilitas yang ada Melakukan pengawasan dan menyelenggarakan kegiatan pembinaan RT/RW	100%
5	Dukuh	Semester I 2024	3,88	3,88	3,89	3,9	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88	97,11	A	759	SKM Online (Jaksurvei)	1 Penanganan Saran dan Aduan 2 Persyaratan Pelayanan 3 Kompetensi Pelaksana	Melakukan pengawasan dan monitoring dalam penanganan pengaduan serta Tindak lanjut dengan cepat dan efektif. Melakukan sosialisasi Mengadakan peningkatan wawasan kader Posyandu terkait cara penimbangan yang baik dan benar	100%
6	Kramat Jati	Semester I 2024	3,80	3,82	3,82	3,82	3,83	3,82	3,82	3,81	3,81	95,39	A	806	SKM Online (Jaksurvei)	1 Penanganan Saran dan Aduan 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3 Kompetensi Pelaksana	Melakukan pengawasan dan monitoring dalam penanganan pengaduan serta Tindak lanjut dengan cepat dan efektif. dan membuat Sarana Pengaduan secara online Sosialisasi dan mempermudah mekanisme dan prosedur RPTRA Melakukan pembinaan kepada Pengelola RPTRA	100%
7	Tengah	Semester I 2024	3,82	3,82	3,82	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	95,66	A	815	SKM Online (Jaksurvei)	1 Persyaratan Pelayanan 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3 Waktu Penyelesaian	Pengawasan dan monitoring program pelayanan jumatik di setiap RW kemudian melakukan evaluasi kegiatan Meningkatkan mekanisme pelayanan Fasilitas Laporan / Keluhan masyarakat agar lebih cepat ditindaklanjuti	100%
Rata-rata Kecamatan			3,89	3,88	3,88	3,89	3,89	3,89	3,90	3,89	3,88	96,96	A	5253	SKM Online			100%

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kecamatan Kramat Jati yaitu 96,96 dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 96,77 Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 96,86 adalah nilai terendah kedua dan Sarana Prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 96,88.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur mendapatkan nilai tertinggi 97,11 adalah unsur Perilaku Petugas dan nilai kedua 97,10 pada Biaya serta untuk Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97,06.

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 :

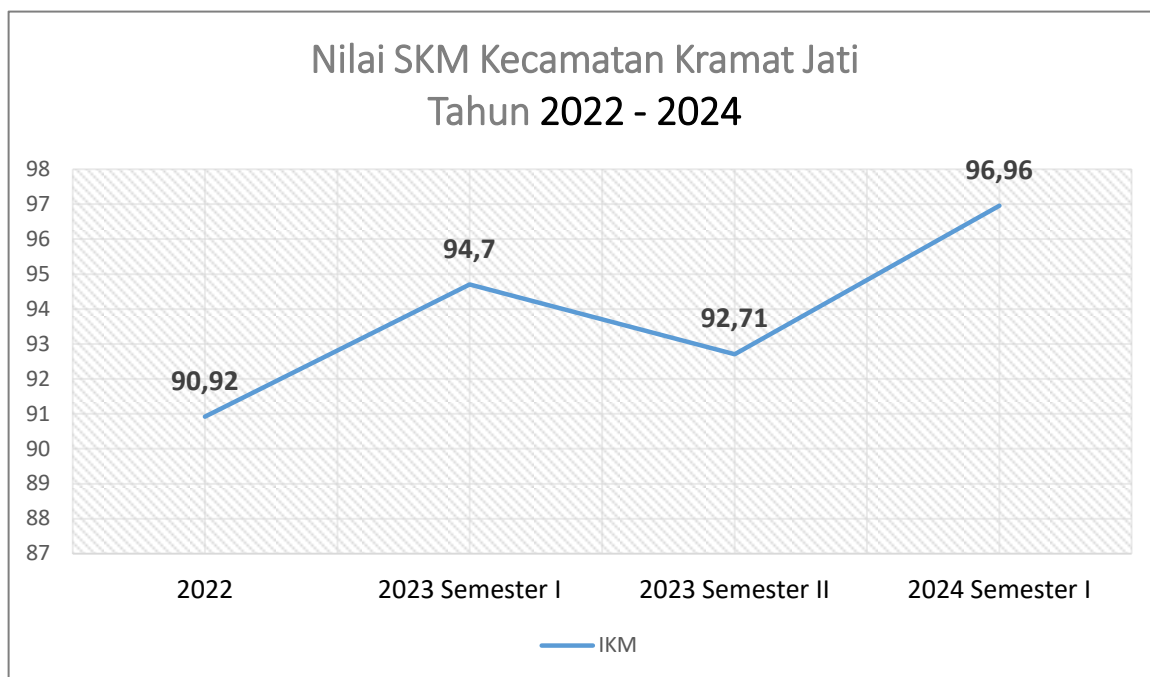
- Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani.
- Fasilitas seperti tong sampah, dan peralatan lainnya perlu ditambah.
- Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti.

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

- Prosedur / Sistem Mekanisme Prosedur Layanan PPSU
- Persyaratan Layanan PPSU
- Kompetensi Pelaksana Layanan PPSU

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 Kramat Jati dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I Tahun 2024 di lingkup Kecamatan Kramat Jati.

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 Kramat Jati, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM Semester I Tahun 2024 yaitu 96,96. Nilai IKM di lingkup Kecamatan Kramat Jati menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 7 Kelurahan telah menyampaikan laporannya. Terdapat 0 Kelurahan yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.

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, 29 Mei 2024

Camat Kecamatan Kramat Jati,



R. Igan Muhammad Faisal
NIP. 197503131993111001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan Kecamatan Kramat Jati

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024matraman
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024kecpulogadung
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024jatinegara
4	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024kramatjati
5	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024pasarRebo
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024cakung
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024durensawit
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024ciracas
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024makasar
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/RTLSKMsemestersatu2024cipayung

**pilih sesuai lokasi unit kerja*

2. Foto-foto Pendukung Kegiatan



3. Keputusan Camat tentang pembentukan tim



KECAMATAN KRAMAT JATI

KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN KRAMAT JATI
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
NOMOR 6 TAHUN 2024

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN KRAMAT JATI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT KECAMATAN KRAMAT JATI
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik wilayah Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Camat Kecamatan Kramat Jati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016;
5. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor.57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
6. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0006 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN KRAMAT JATI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KECAMATAN KRAMAT JATI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2024;

KESATU : Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana;

KEDUA : Susunan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Timur Tahun 2024 dimaksud sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KETIGA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat bertugas :
a. Mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Balekambang Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur;
b. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Balekambang Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024, guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh Instansi Pemerintah di Tingkat Kelurahan;
c. Menyusun laporan hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Balekambang Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024 dan menyampaikan laporan ke tingkat Kecamatan Kramat Jati;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 26 Januari 2024

Camat Kecamatan Kramat Jati,



R. Iqbal Muhammad Faisal
NIP. 197503131993111001

Tembusan:

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Sekretaris Kota Kota Administasi Jakarta Timur

Lampiran : Keputusan Camat Kecamatan Kramat Jati
Nomor : 6 TAHUN 2024
Tanggal : 26 Januari 2024

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN KRAMAT JATI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2024

Pengarah : Camat Kecamatan Kramat Jati
Penanggung Jawab : Sekretaris Kecamatan Kramat Jati
Ketua Pelaksana : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
Sekretaris : Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kramat
Jati
Anggota : 1. Unsur Staf Seksi Pemerintahan
2. Unsur Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan
3. Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat



Camat Kecamatan Kramat Jati,

R. Iqan Muhammad Faisal
NIP. 197503131993111001

4. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan

a. Nilai IKM di Kelurahan Balekambang

(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	3,74	3,76	3,75	3,77	3,74	3,76	3,76	3,76	3,77	93,88
Ketertiban Umum	3,79	3,77	3,76	3,77	3,79	3,76	3,80	3,79	3,79	94,47
PKK	3,75	3,76	3,75	3,75	3,77	3,76	3,77	3,75	3,75	93,97
PPSU	3,72	3,70	3,73	3,75	3,74	3,73	3,75	3,74	3,74	93,38
Posyandu	3,80	3,79	3,77	3,79	3,79	3,77	3,81	3,79	3,80	94,75
RT/RW,LMK dan FKDM	3,73	3,74	3,74	3,74	3,71	3,73	3,74	3,74	3,74	93,40
IKM per unsur	3,76	3,75	3,75	3,76	3,76	3,75	3,77	3,76	3,77	93,97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	93,97 (A atau Sangat Baik)									

b. Nilai IKM di Kelurahan Batu Ampar

(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	3,99	3,99	4,00	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,75
Ketertiban Umum	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
PKK	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
PPSU	3,97	3,97	3,97	3,97	4,00	4,00	4,00	4,00	3,97	99,61
Posyandu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
RPTRA	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	3,99	99,98
IKM per unsur	3,99	3,99	4,00	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	99,91
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	99,91 (A atau Sangat Baik)									

c. Nilai IKM di Kelurahan Cawang

(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	3,97	3,98	3,97	3,98	3,97	3,98	3,98	3,96	3,96	99,35
Ketertiban Umum	3,98	3,98	3,98	3,99	3,97	3,97	3,98	3,99	3,97	99,51
PKK	3,97	3,97	3,95	3,97	3,97	3,96	3,96	3,96	3,97	99,18
PPSU	3,93	3,92	3,92	3,93	3,93	3,93	3,95	3,91	3,93	98,20
Posyandu	3,95	3,96	3,97	3,97	3,96	3,96	3,97	3,97	3,95	99,13
RT/RW,LMK dan FKDM	3,96	3,98	3,98	3,99	3,95	3,98	3,99	3,98	3,98	99,45
IKM per unsur	3,96	3,97	3,96	3,97	3,96	3,96	3,97	3,96	3,96	99,14
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	99,14 (A atau Sangat Baik)									

d. Nilai IKM di Kelurahan Cililitan

(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	3,99	3,96	3,85	3,98	3,97	3,98	3,98	3,97	3,94	98,95
Ketertiban Umum	3,94	3,88	3,89	3,93	3,94	3,94	3,95	3,95	3,94	98,22
PKK	3,96	3,96	3,92	3,95	3,94	3,96	3,95	3,97	3,96	98,85
PPSU	4,00	4,00	3,99	4,00	3,98	3,99	3,99	4,00	3,99	99,84
Posyandu	3,98	3,98	3,94	3,97	3,98	3,96	3,97	3,97	3,94	99,15
RPTRA	3,95	3,95	3,87	3,93	3,89	3,95	3,96	3,96	3,84	98,09
RT/RW, LMK dan FKDM	3,56	3,55	3,49	3,63	3,64	3,63	3,64	3,64	3,48	89,57
IKM per unsur	3,91	3,90	3,85	3,91	3,91	3,92	3,92	3,92	3,87	97,53
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	97,53 (A atau Sangat Baik)									

e. Nilai IKM di Kelurahan Dukuh

(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	3,86	3,86	3,88	3,90	3,87	3,84	3,86	3,85	3,86	96,64
Ketertiban Umum	3,90	3,89	3,90	3,90	3,88	3,89	3,89	3,89	3,90	97,28
PKK	3,86	3,88	3,88	3,89	3,87	3,88	3,88	3,88	3,88	96,90
PPSU	3,88	3,89	3,90	3,92	3,89	3,89	3,89	3,89	3,90	97,33
Posyandu	3,89	3,89	3,91	3,88	3,87	3,88	3,87	3,86	3,86	97,01
RT/RW,LMK dan FKDM	3,89	3,90	3,91	3,93	3,89	3,90	3,90	3,88	3,89	97,50
IKM per unsur	3,88	3,88	3,89	3,90	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88	97,11
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	97,11 (A atau Sangat Baik)									

f. Nilai IKM di Kelurahan Tengah

(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	3,79	3,80	3,80	3,83	3,82	3,81	3,82	3,83	3,83	95,39
Ketertiban Umum	3,82	3,83	3,82	3,84	3,83	3,84	3,83	3,85	3,86	95,88
PKK	3,79	3,82	3,82	3,82	3,80	3,84	3,82	3,83	3,82	95,45
PPSU	3,86	3,84	3,86	3,84	3,85	3,84	3,85	3,84	3,85	96,20
Posyandu	3,83	3,82	3,82	3,81	3,84	3,83	3,83	3,84	3,82	95,62
RPTRA	3,81	3,80	3,80	3,80	3,83	3,82	3,82	3,83	3,82	95,36
RT/RW,LMK dan FKDM	3,80	3,81	3,84	3,84	3,82	3,83	3,84	3,82	3,83	95,69
IKM per unsur	3,82	3,82	3,82	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	95,66
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	95,66 (A atau Sangat Baik)									

g. Nilai IKM di Kelurahan Kramat Jati

(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	3,86	3,86	3,86	3,87	3,86	3,85	3,84	3,86	3,85	96,42
Ketertiban Umum	3,78	3,80	3,83	3,82	3,80	3,83	3,82	3,80	3,80	95,32
PKK	3,80	3,81	3,81	3,82	3,80	3,81	3,81	3,81	3,81	95,17
PPSU	3,75	3,80	3,79	3,75	3,79	3,78	3,79	3,79	3,81	94,61
Posyandu	3,83	3,83	3,83	3,82	3,83	3,83	3,83	3,82	3,83	95,64
RPTRA	3,77	3,77	3,78	3,77	3,81	3,77	3,78	3,79	3,78	94,49
RT/RW,LMK dan FKDM	3,84	3,83	3,84	3,84	3,85	3,85	3,85	3,85	3,84	96,12
IKM per unsur	3,80	3,81	3,82	3,81	3,82	3,82	3,82	3,82	3,82	95,39
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	95,39 (A atau Sangat Baik)									

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Matraman	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023matraman
2	Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023kecpulogadung
3	Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023jatinegara
4	Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023kramatjati
5	Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023pasarrebo
6	Kecamatan Cakung	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023cakung
7	Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023durensawit
8	Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023dciracas
9	Kecamatan Makasar	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023makasar
10	Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2023cipayung

**pilih sesuai lokasi Unit Kerja*