



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
**KELURAHAN JATINEGARA**  
Jl. Raya Bekasi Km 18 Email. kel\_jatinegara@jakarta.go.id  
JAKARTA

Kode Pos 13930

Nomor : 583 / OT.06 16 Mei 2025  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 Yth. Plt. Camat Kecamatan Cakung Kelurahan Jatinegara Kepada  
Kota Administrasi Jakarta Timur  
di  
Jakarta

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

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 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, nilai IKM Kelurahan Jatinegara Semester I Tahun 2025 adalah 97,11 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 Jatinegara Semester I Tahun 2025, terlampir.

Demikian ...

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

Plt. Lurah Kelurahan Jatinegara



Jainudin, SAP

NIP 196905141994031006

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 JATINEGARA**

**KECAMATAN CAKUNG**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>II</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
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 .....	8
<b>BAB III .....</b>	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>9</b>
1.1    Jumlah Responden SKM .....	9
1.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	11
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>13</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	14
4.3    Tren Nilai SKM .....	15
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>17</b>
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 II Tahun 2024 .....	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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Jatinegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

- 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);
7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
  8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
  9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
  10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
  11. Keputusan Walikota Nomor e-0006 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
  12. Keputusan Camat Kecamatan Cakung
  13. Keputusan Lurah Kelurahan Jatinegara

### **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 Jatinegara.

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 Jatinegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Jatinegara adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan dan Staf.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Jatinegara 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 disebarluaskan 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 Jatinegara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

- penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
  6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
  7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner Link JakSurvei dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diolah oleh Dinas Komunikasi, Statistik dan Informatika Provinsi DKI Jakarta. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 9 April s.d 7 Mei 2025. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel Pelaksanaan SKM**

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	4 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	5 – 10 Maret	4
3	Pelaksanaan SKM	Kota	9 April – 7 Mei	19
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	8 – 9 Mei	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	14 – 16 Mei	3
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	19 Mei – 12 Juni - Kelurahan : 19 – 26 Mei; - Kecamatan : 26 Mei – 31 Mei - Kota : 2 – 12 Juni	16
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	12 – 16 Juni	3
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	17 Juni – 8 Juli	14
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	9 – 31 Juli - Kelurahan : 9 – 17 Juli; - Kecamatan : 17 – 25 Juli - Kota : 25 – 31 Juli	17
10	Mengirimkan hasil tindak lanjut 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 Jatinegara berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jatinegara merupakan kompilasi dari 7 (tujuh) jenis layanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap layanan yang ditetapkan. sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 700 orang, dengan jenis pelayanan setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumantik;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum;
- c. Pelayanan PKK;
- d. Pelayanan Posyandu;
- e. Pelayanan PPSU;
- f. Pelayanan RPTRA;
- g. 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 763 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	474	62,12%
		PEREMPUAN	289	37,88%
2	PENDIDIKAN	SD	29	3,80%
		SMP.	144	18,87%
		SMA	542	71,04%
		D3	14	1,83%
		S1	34	4,46%
		S2	0	0%
		dll	0	0%
3	PEKERJAAN	Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	7	0,92%
		Buruh Harian / Freelance	73	9,57%
		Ibu Rumah Tangga	201	26,34%
		Lainnya	8	1,05%
		Pegawai Swasta	283	37,09%
		Pelajar / Mahasiswa	21	2,75%
		Pensiunan	5	0,66%
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)	21	2,75%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	90	11,80%
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	1	0,13%
		Tidak Bekerja	31	4,06%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	22	2,88%
4	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	126	16,51%
		Ketertiban Umum	100	13,11%
		PKK	109	14,29%
		Posyandu	116	15,20%
		PPSU	105	13,76%
		RPTRA	103	13,50%
		RT, RW, LMK dan FKDM	104	13,63%

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

1. Jenis Kelamin Laki-laki sebesar 62,12%
2. Pendidikan SMA sebesar 71,04%
3. Pekerjaan Pegawai Swasta sebesar 37,09%
4. 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 sarana dan aduan (U8)	Sarana pendukung pelayanan (U9)		
Jumantik	3.79	3.81	3.67	3.80	3.81	3.80	3.83	3.82	3.78	3.79	95.17
Ketertiban Umum	3.91	3.91	3.66	3.94	3.90	3.92	3.92	3.92	3.92	3.89	97.97
PKK	3.88	3.92	3.69	3.92	3.89	3.89	3.89	3.92	3.89	3.88	97.45
Posyandu	3.87	3.88	3.72	3.90	3.86	3.89	3.90	3.90	3.86	3.86	97.01
PPSU	3.91	3.91	3.66	3.91	3.91	3.91	3.92	3.91	3.87	3.86	97.68
RPTRA	3.86	3.87	3.65	3.91	3.90	3.88	3.87	3.87	3.88	3.88	97.14
RT/RW, LMK dan FKDM	3.88	3.89	3.89	3.90	3.88	3.91	3.88	3.90	3.89	3.89	97.33
<b>IKM per unsur</b>	<b>3.90</b>	<b>3.91</b>	<b>3.75</b>	<b>3.92</b>	<b>3.91</b>	<b>3.92</b>	<b>3.91</b>	<b>3.92</b>	<b>3.90</b>	<b>3.86</b>	<b>97.11</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>		
<b>Rata-rata IKM Layanan</b>	<b>97.11 (A atau Sangat Baik)</b>										

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 IKM per Unsur pada Layanan Kelurahan Jatinegara  
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. Unsur Waktu Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,75 . Selanjutnya Unsur Persyaratan Layanan yang mendapatkan nilai 3,90 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Sarana Pendukung Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,92 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Kompetensi Pelaksana Layanan memperoleh nilai sebesar 3,92 serta Penanganan Saran dan Aduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,92 .

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. Waktu pelayanan yang masih kurang jelas
2. Persyaratan layanan yang masih kurang efektif.
3. Sarana layanan yang masih kurang memadai

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

1. Waktu pelayanan yang masih kurang jelas, seringkali disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya keterampilan dan motivasi pegawai serta teknologi. Dampaknya, pengguna layanan publik dapat mengalami ketidakpuasan dan kelelahan menunggu
2. Persyaratan layanan yang masih kurang efektif dapat menghambat pelayanan publik dan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.
3. Sarana layanan yang masih kurang memadai seperti infrastruktur fisik dan peralatan yang tidak memadai, dapat menghambat kualitas layanan yang diberikan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan UKPD terkait dan pengguna layanan pada tanggal 19 Mei 2025 Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	2025			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pelayanan	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan (RT,RW, LMK /FKDM, Kader Jumantik, Kader Posyandu)	✓			Lurah
2	Persyaratan layanan	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan (RT,RW, LMK /FKDM, Kader Jumantik, Kader Posyandu) 2. Merencanakan pembuatan SOP	✓			Lurah
3	Sarana layanan	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan (RT,RW, LMK /FKDM, Kader Jumantik, Kader Posyandu)	✓			Lurah

#### 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 Jatinegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Semester I 2025 pada Kelurahan Jatinegara

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jatinegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 97,11 Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Jatinegara menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 s.d Semester I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Layanan, Persyaratan Layanan, Sarana Pendukung Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,92 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Kompetensi Pelaksana Layanan memperoleh nilai sebesar 3,92 serta Penanganan Saran dan Aduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,92 .

Jakarta, 16 Mei 2025

Plt. Lurah Kelurahan Jatinegara



Jainudin, SAP

NIP 196905141994031006

## LAMPIRAN

### 1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025matraman">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025matraman</a>
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pulogadung">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pulogadung</a>
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara</a>
4	Kelurahan dan Kecamatan KramatJati	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025kramatjati">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025kramatjati</a>
5	Kelurahan dan Kecamatan PasarRebo	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pasarRebo">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pasarRebo</a>
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025Cakung">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025Cakung</a>
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025durensawit">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025durensawit</a>
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025ciracas">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025ciracas</a>
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025makasar">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025makasar</a>
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	<a href="https://bit.ly/SKMsemestersatu2025cipayung">https://bit.ly/SKMsemestersatu2025cipayung</a>

\*pilih sesuai lokasi Kecamatan unit kerja

## 2. Kuesioner

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

 Memuat survei yang belum selesai

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI  
DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025**

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 menyelenggatakan 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 kesedian 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.

**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

① Pihak yang sesuai

PPSU

Ketertiban Umum

RPTRA

Jumantik

Posyandu

PKK

RT/RW/LMK dan FKDM

## Profil Responden

\*Nama Responden

\*Nomor HP Responden

② Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format 08X

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi

Contoh: 08123456789

③ Harap periksa format jawaban anda

\*Jenis Kelamin

 Perempuan	 Laki-laki
---	---

\*Usia Responden

**\*Pendidikan Terakhir Responden**

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

Tidak Pernah Sekolah

Sekolah Dasar (SD) / Setengah

SMP / Setengah

SMA / Setengah

Diploma D3 / C4 / Setengah

Sarjana S1

Magister S2

Doktor S3

**\*Pekerjaan Responden**

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

② 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 kebersihan rumah

Kelua/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

❶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

\*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

❶ 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

❶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

\*F4.Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

\*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

\*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

① 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

① 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

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

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

① 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 Matraman	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024Matraman">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024Matraman</a>
2	Kecamatan Pulogadung	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024kecpulogadung">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024kecpulogadung</a>
3	Kecamatan Jatinegara	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024jatinegara">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024jatinegara</a>
4	Kecamatan KramatJati	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024kramatjati">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024kramatjati</a>
5	Kecamatan PasarRebo	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024pasarrebo">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024pasarrebo</a>
6	Kecamatan Cakung	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024cakung">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024cakung</a>
7	Kecamatan Duren Sawit	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024durensawit">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024durensawit</a>
8	Kecamatan Ciracas	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024ciracas">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024ciracas</a>
9	Kecamatan Makasar	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024makasar">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024makasar</a>
10	Kecamatan Cipayung	<a href="https://bit.ly/SKMsemesterdua2024cipayung">https://bit.ly/SKMsemesterdua2024cipayung</a>

\*pilih sesuai lokasi Unit Kerja