



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN JATINEGARA

KELURAHAN CIPINANG MUARA

Jl. Cipinang Muara Raya No.1 Telp. 8191284 Fax. 021-8516058
e-mail : kel_cipinangmuara@jakarta.go.id
JAKARTA

Kode Pos : 13420

Nomor : 304/OT.06
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan
SKM Semester 1 Tahun 2026
Kelurahan Cipinang Muara

04 Mei 2026

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Jatinegara
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 1 Tahun 2026 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 30 Maret 2026 sampai dengan 15 April 2026 di Kelurahan Cipinang Muara bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2026 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), dan serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Cipinang Muara Semester 1 Tahun 2026 adalah 99,98 setara indeks 3,999 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cipinang Muara Semester 1 Tahun 2026, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Lurah Kelurahan Cipinang Muara,

Komarudin, SE
NIP 196902051989031008

Tembusan :

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

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

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2026



KELURAHAN CIPINANG MUARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Metode Pengumpulan Data	7
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	8
BAB II ANALISIS DATA SKM	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
3.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	17
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025	17
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026	17
3. Kuesioner	18
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	24



LURAH KELURAHAN CIPINANG MUARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

LAPORAN

NOMOR 304 /OT.06

TENTANG

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KELURAHAN CIPINANG MUARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
SEMESTER I TAHUN 2026**

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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Kota Administrasi Jakarta Timur, 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

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-0005 Tahun 2026 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026;
12. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara No. 4 Tahun 2026 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Publik Di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur;
13. Keputusan Lurah Kelurahan Cipinang Muara No. 20 Tahun 2026 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026.

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 Kota Administrasi Jakarta Timur.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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

1.4 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Cipinang Muara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Cipinang Muara adalah Lurah, Sekretaris Lurah, para Kepala Seksi dan Staf.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tariff** : 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal **30 Maret – 15 April 2026**. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	12 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfo	13 – 17 Maret	3
3	Pelaksanaan SKM	Kota	30 Maret – 15 April	12
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfo	16 – 22 April	5
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfo	23 – 30 April	6
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	4 Mei – 29 Mei - Kelurahan : 4 – 8 Mei; - Kecamatan : 11 – 15 Mei - Kota : 18 – 29 Juni	18
7	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	1 – 30 Juni	22

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 672 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

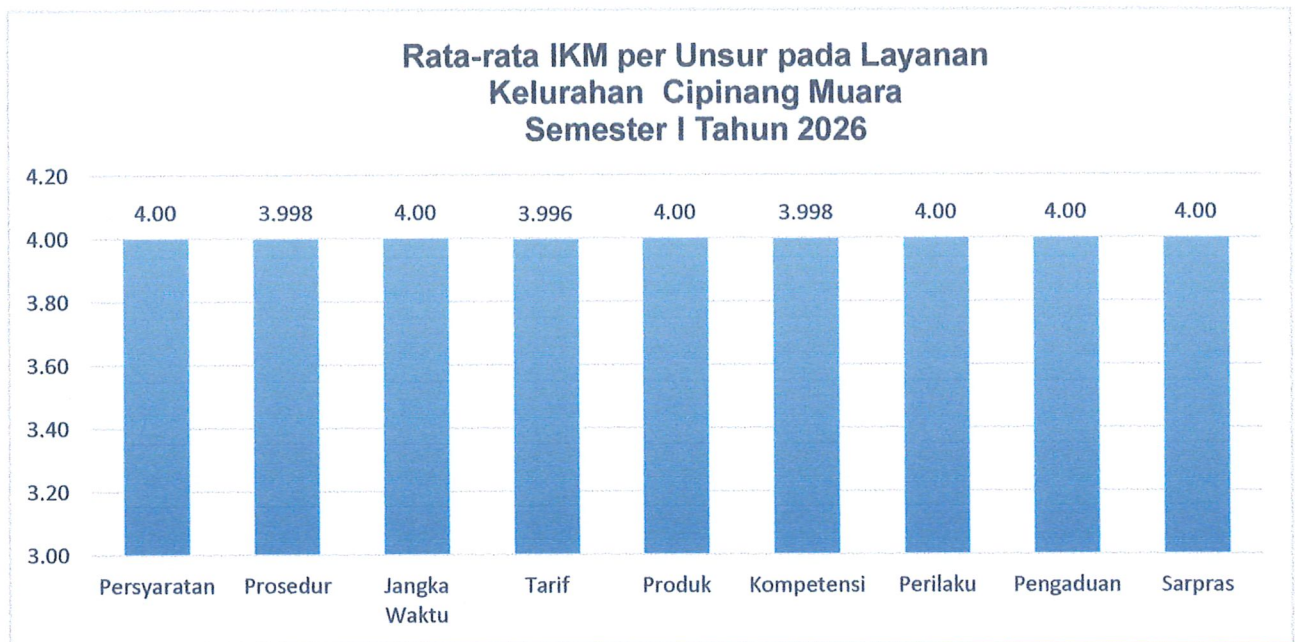
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	606	90,18%
		Perempuan	66	9,82%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	66	9,82%
		SMA/Sederajat	462	68,75%
		D1/D2/D3	24	3,57%
		D4/S1	108	16,07%
		S2	12	1,79%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Pegawai Swasta	361	53,72%
		Wirastasta /Wirausaha	191	28,42%
		Ibu Rumah Tangga	72	10,71%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	36	5,36%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan	12	1,79%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	672	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

JenisPelayanan	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	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100
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
Posyandu	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
RPTRA											
RT/RW,LMK dan FKDM	4.00	3.999	4.00	3.997	4.00	3.999	4.00	4.00	4.00	3.999	99.90
IKM per unsur	4.00	3.9998	4.00	3.9995	4.00	3.9998	4.00	4.00	4.00	3.9998	99.98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
Rata-rata Layanan IKM	99.98 (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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kelurahan Cipinang Muara yaitu **3,999** atau **99,98** dapat diketahui bahwa :

1. Jenis Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM mendapatkan nilai terendah yaitu 3.999 (Nilai IKM Konversi 99.90), dan nilai unsur pelayanan terendah :
 - a. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan
 - b. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah
 - c. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah, mendapatkan nilai tertinggi sebesar 4.00, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan memperoleh nilai sebesar 4.00 serta Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4.00.

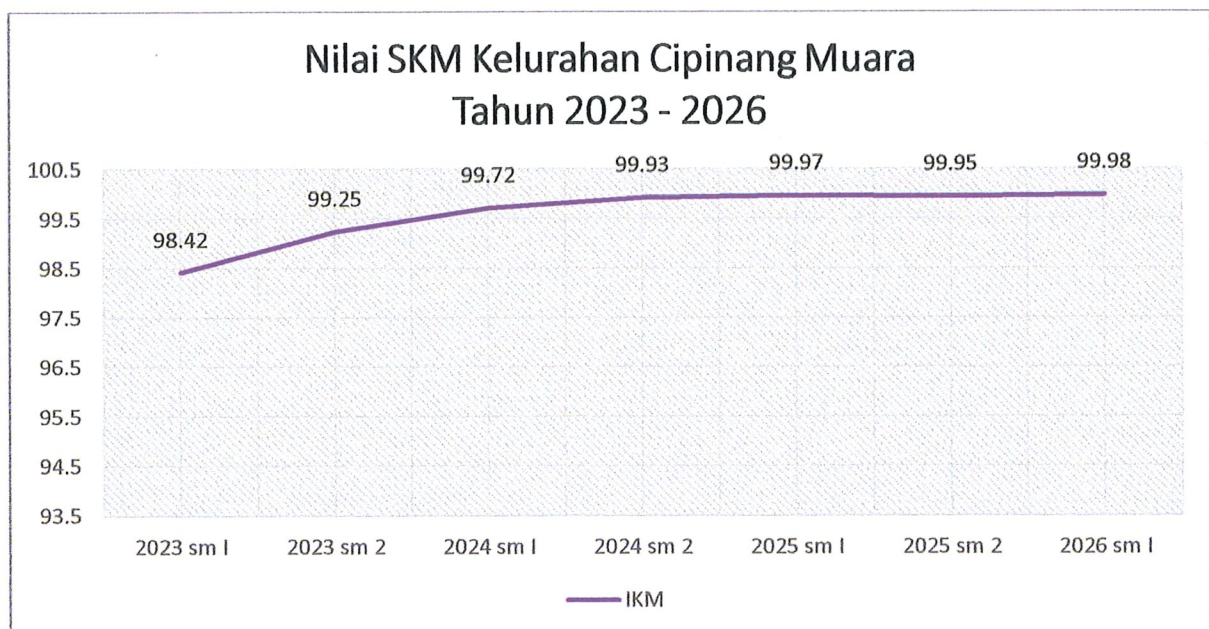
Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi pelayanan gratis (tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan), memperbaiki alur pelayanan (prosedur) agar lebih mudah dipahami oleh warga serta meningkatkan kompetensi petugas/ pelaksana. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Biaya	Melaksanakan Sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan rutin setiap bulannya	TW. II	Lurah
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Melakukan Sosialisasi bagi RT, RW, LMK, dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan rutin setiap bulannya	TW. II	Lurah
3.	Kompetensi Pelaksana	Melakukan Pembinaan dan Monitoring, Evaluasi untuk meningkatkan keahlian dan ketrampilan pelaksana.	TW. II	Lurah

3.4 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 wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Cipinang Muara Kota Administrasi Jakarta Timur telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat Kelurahan Cipinang Muara periode TW. IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW IV Tahun 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	4.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.997
3	Waktu Penyelesaian	4.00
4	Biaya/Tarif	3.995
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.998
7	Perilaku Pelaksana	3.998
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.998
9	Sarana dan Prasarana	3.998

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Cipinang Muara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode TW IV Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Biaya	Melaksanakan Sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan rutin setiap bulannya	Sudah	19 September 2025	Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Pihak Kelurahan, PTSP dan Dukcapil bersama Ketua RT/RW, LMK, FKDM dan menyampaikan SOP Pelayanan Masyarakat di Kelurahan, PTSP dan Dukcapil di Aula Kelurahan Cipinang Muara		Nihil
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Melaksanakan Sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan rutin setiap bulannya	Sudah	19 September 2025	Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Pihak Kelurahan, PTSP dan Dukcapil bersama Ketua RT/RW, LMK, FKDM dan menyampaikan SOP Pelayanan Masyarakat di Kelurahan, PTSP dan Dukcapil di Aula Kelurahan Cipinang Muara		Nihil
3.	Kompetensi Pelaksana	Melakukan Pembinaan dan Monitoring, Evaluasi untuk meningkatkan keahlian dan ketrampilan pelaksana.	Sudah	19 September 2025	Melaksanakan Rapat Koordinasi dan Sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan rutin setiap bulannya dan monitoring dan evaluasi dengan memberikan edukasi untuk meningkatkan kompetensi pelaksana		Nihil

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2026 30 Maret – 15 April 2026 di wilayah Kelurahan Cipinang Muara Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cipinang Muara , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3,999 atau 99.98. Berbanding lurus dengan nilai SKM pada 7 Pelayanan Kelurahan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan, Prosedur mendapatkan pelayanan mudah, dan Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan nilai tertinggi sebesar 4.00 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik memperoleh nilai sebesar 4.00 serta sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4.00.

Jakarta, 04 Mei 2026
Lurah Kelurahan Cipinang Muara,

Komarudin, SE
NIP. 196902051989031008

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara

2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMJatinegaraSemesterI

3. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :

<https://bit.ly/SKMWilayahSemester12026>



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2026

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Perbendaharaan 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. Terukurinya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetaknya 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 menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penetapan 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
- ☐ Keterlibatan 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

1 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

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 Honorier
- ☐ 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

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

① 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

① 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

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



