PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN KRAMAT JATI
KELURAHAN KRAMAT JATI
Jl. Kerja Bakti No. 32, Tlp : 021-8005607 Fax: 021-8007033
Email : kelkramatjati@gmail.com, lurahkramatjati@gmail.com
JAKARTA
Kode Pos : 13510

Nomor	:	1105 / OT.06		10 September 2025
Sifat	:	Penting		
Lampiran	:	1 (satu) berkas		Kepada
Hal	:	Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 Kelurahan Kramat Jati	Yth,	Plt. Camat Kecamatan Kramat Jati 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 s.d 20 Agustus 2025 di Kelurahan Kramat Jati Kecamatan Kramat Jati bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II 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 Kramat Jati Semester II Tahun 2025 adalah 99,97 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 Kramat Jati Semester II Tahun 2025, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Lurah Kelurahan Kramat Jati

YUNI SAROFAH, S.Pd
NIP. 198006091999032001

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

LAPORAN

PELAKSANAANSURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II TAHUN 2025

KELURAHAN KRAMAT JATI

KECAMATAN KRAMAT JATI

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 3
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 7
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 ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
2. Kuesioner 17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 24
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023 ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

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 Kramat Jati 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 2024 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024;
12. Keputusan Lurah Kelurahan Kramat Jati Nomor 27 Tahun 2025 Tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di 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 Kel. Kramat Jati.

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kramat Jati 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 Kramat Jati 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 dilakuan 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 S.D 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	Biro ORB	29 Juli	1
3	Pelaksanaan SKM	Kota	12 – 30 Agustus	13
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	2 - 11 September	7
5	Membuat dan Mengirimkan Laporan SKM dan RTL semester II	Kelurahan	12 – 19 September	6
		Kecamatan	19 – 24 September	4
		Kota	24 September – 01 Okt	6
8	Menindaklanjuti RTL	Kelurahan	11 – 31 Oktober	15
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kelurahan	1 – 5 November	3
		Kecamatan	5 – 7 November	3
		Kota	7 – 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 Kramat Jati berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kramat Jati 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 811 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	573	70,65 %
		PEREMPUAN	238	29,35 %
2	PENDIDIKAN	SD	7	0,86 %
		SMA	558	68,80 %
		DIPLOMA	77	9,49 %
		S1	134	16,52 %
		S2	35	4,32 %
3	PEKERJAAN	Buruh Harian	14	1,73 %
		Ibu Rumah Tangga	49	6,04 %
		Lainnya	14	1,73 %
		PNS TNI Polri	21	2,59 %
		Pegawai Swasta	388	47,84 %
		Pelajar/ Mahasiswa	22	2,71 %
		Petani Nelayan	21	2,59 %
		Tidak Bekerja	7	0,86 %
		Tenaga Kontrak	205	25,28 %
		Tenaga Profesional	28	3,45 %
		Wiraswasta	42	5,18 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	116	14,30 %
		Ketertiban Umum	115	14,18 %
		PKK	116	14,30 %
		PPSU	117	14,43 %
		Posyandu	115	14,18 %
		RPTRA	117	14,43 %
		RT, RW, LMK dan FKDM	115	14,18 %

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. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

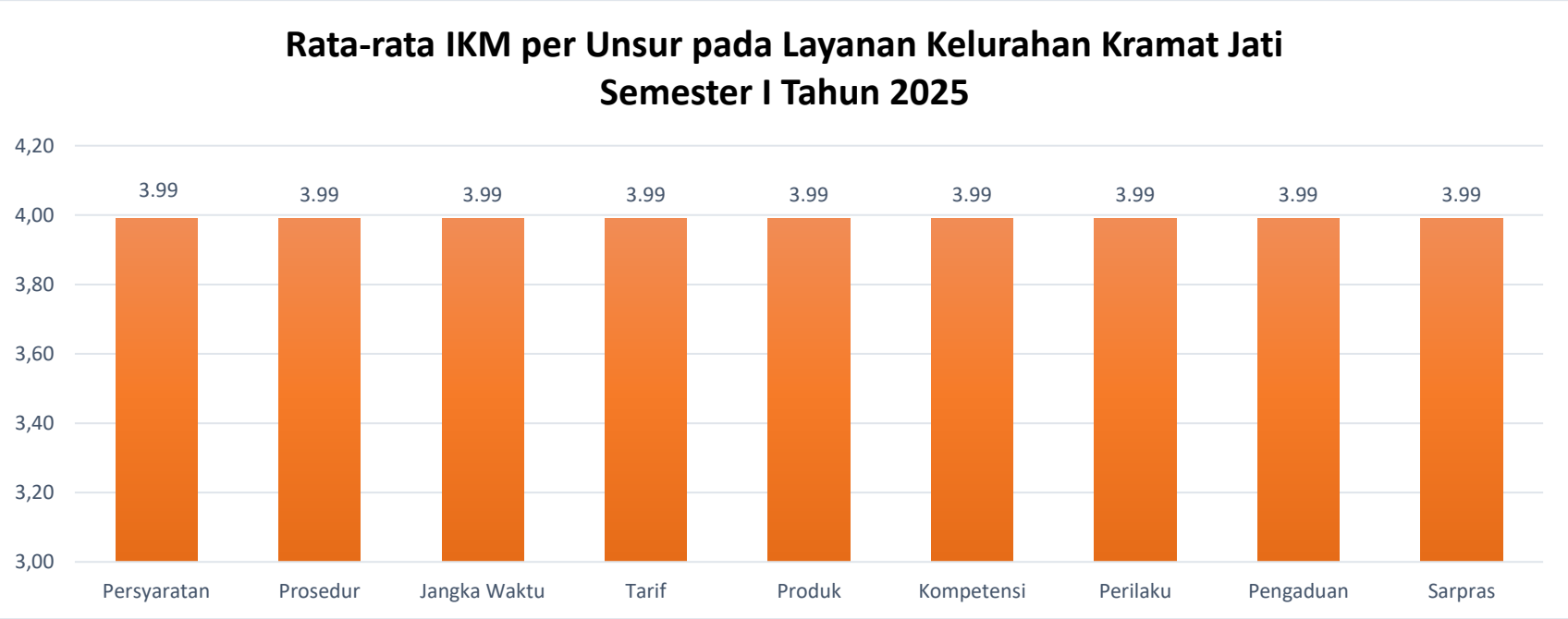
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

JenisPelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									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	100.00
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	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.78
Posyandu	3,99	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.98
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	4.00	99.38
IKM per unsur	***3.99***	***3.99***	***3.98***	***3.99***	***3.99***	***3.99***	***3.99***	***3.99***	***3.99***	***99.97***
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**	**B**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	***99.97* (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



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah mendapatkan nilai terendah yaitu 99,997 Jenis Selanjutnya terkait unsur penilaian mendapat penilaian rata/ sama besar 99,998.

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. Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani.
2. Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti. (Dapat melihat berdasarkan tarikan SKM)

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

1. Persyaratan, belum optimalnya pemanfaatan Sosial Media dalam memberikan informasi terkait persyaratan layanan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, petugas masih kurang memahami mekanisme dan prosedur pelayanan yang benar. Hal ini menyebabkan pelayanan terkadang mengalami kendala.

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.

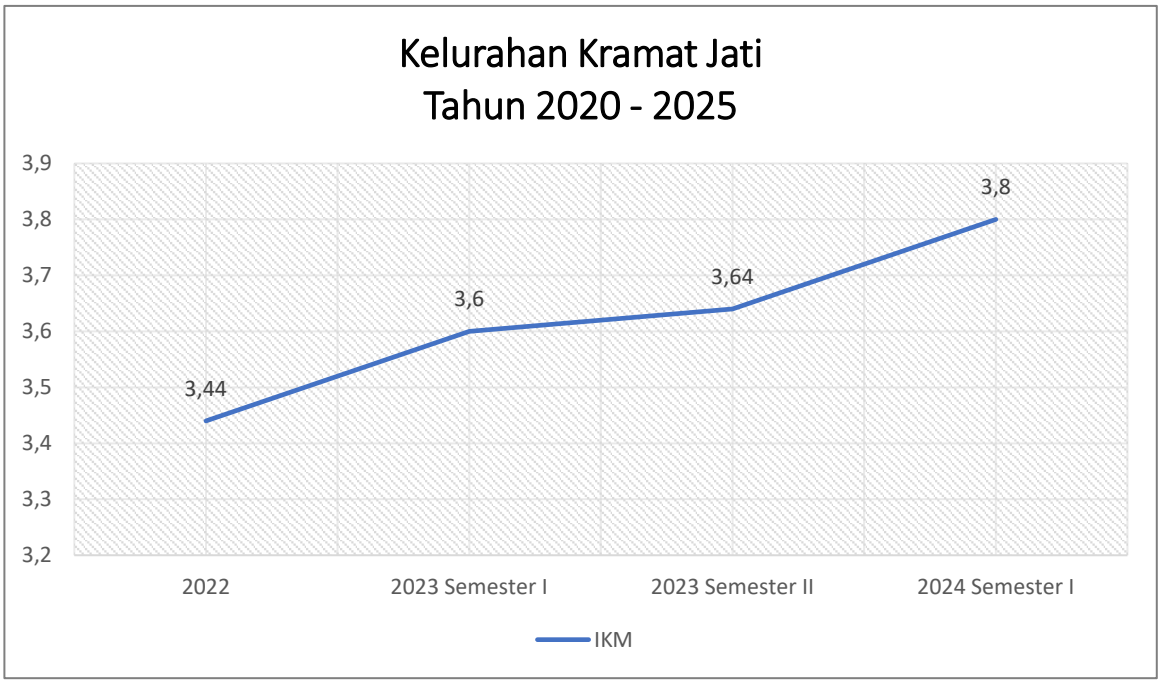
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan UKPD terkait dan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka

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	**Penanganan Saran dan Aduan**	1. Layanan Posko Pengaduan Masyarakat	√			**Plt. Lurah**
2	**Kompetensi Pelaksana**	1. Pelatihan dan Pembinaan Petugas	√			**Plt. Lurah**
3	**Sarana Pendukung Layanan**	1. Pengadaan Sarana & Prasarana Pendukung	√			**Plt. 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 Kramat Jati dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester II 2025 pada Kelurahan Kramat Jati

BAB V
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kramat Jati , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Amat Baik dengan nilai SKM 3,99. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Kramat Jati menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 s.d Semester II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan yang lebih mudah.
- Sedangkan unsur layanan lainnya mendapatkan nilai tertinggi sama rata yaitu 3.99.

Jakarta, 10 September 2025
Plt. Lurah Kelurahan Kramat Jati

YUNI SAROFAH, S.Pd
NIP. 198006091999032001

LAMPIRAN

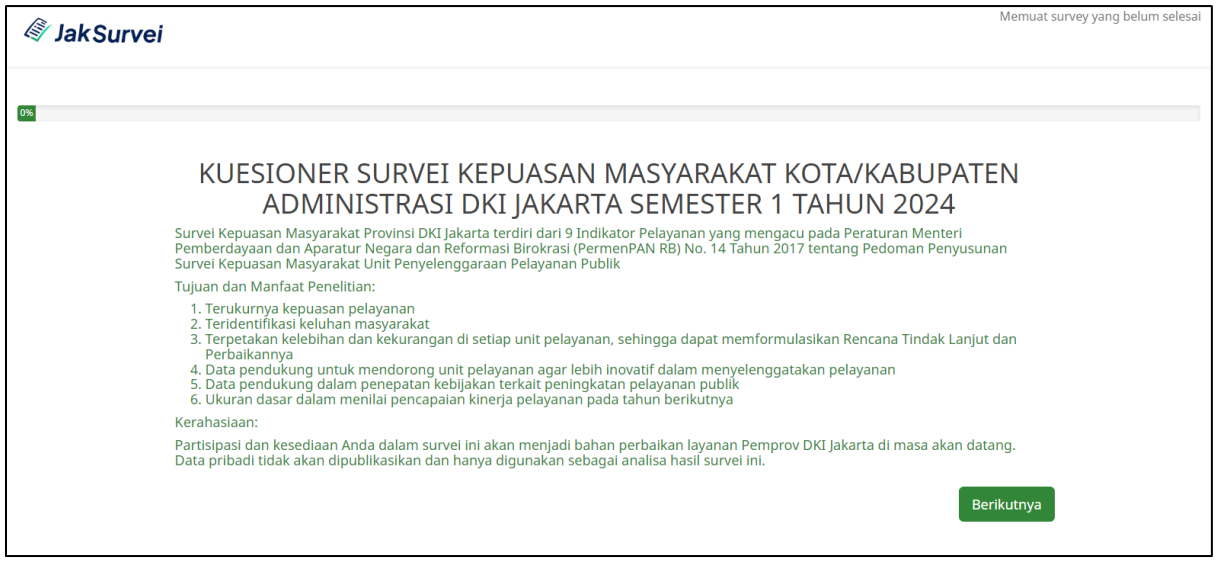
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan

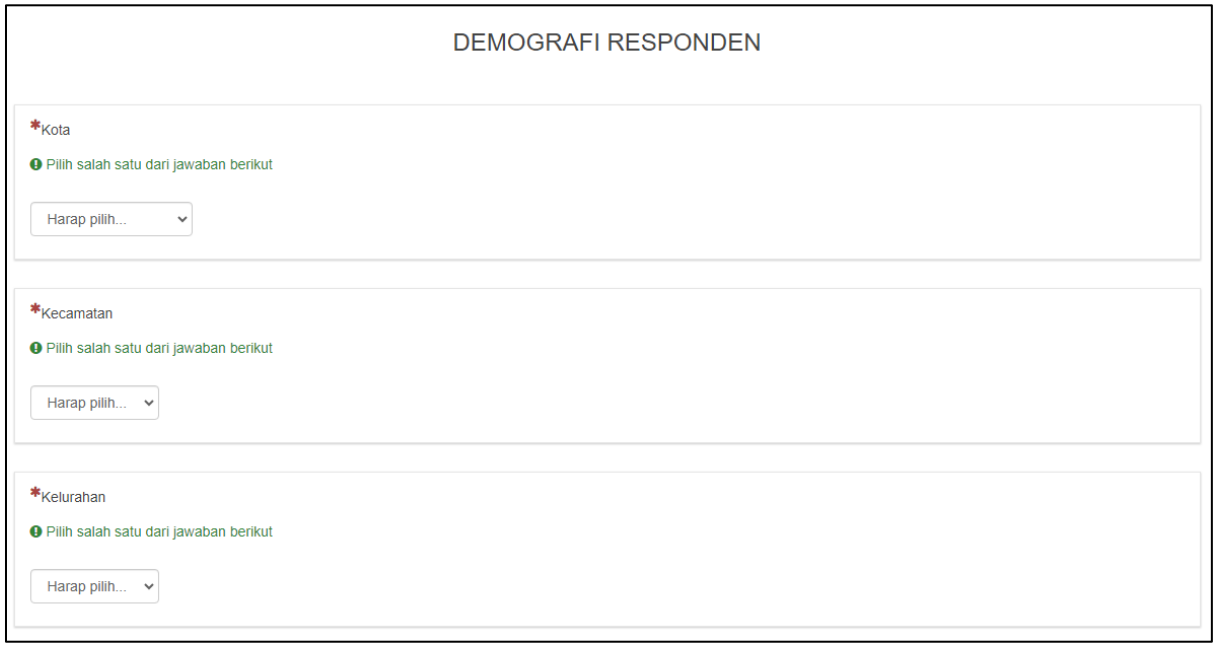
No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025matraman
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pulogadung
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara
4	Kelurahan dan Kecamatan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

**pilih sesuai lokasi Kecamatan unit kerja*

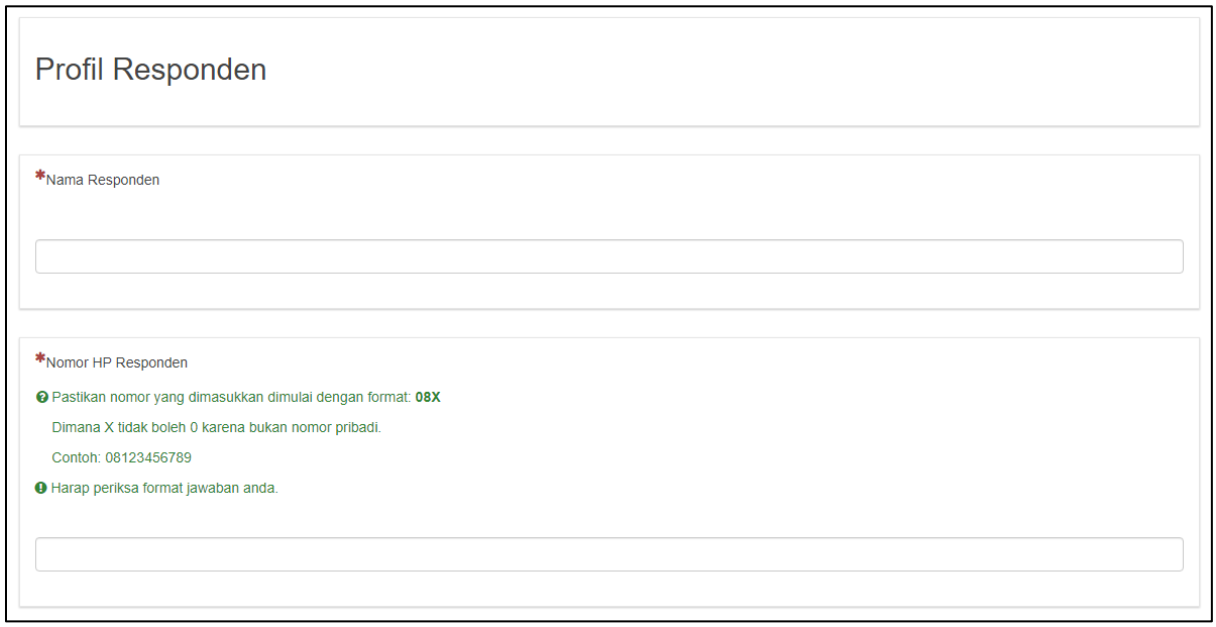
1. **Kuesioner**

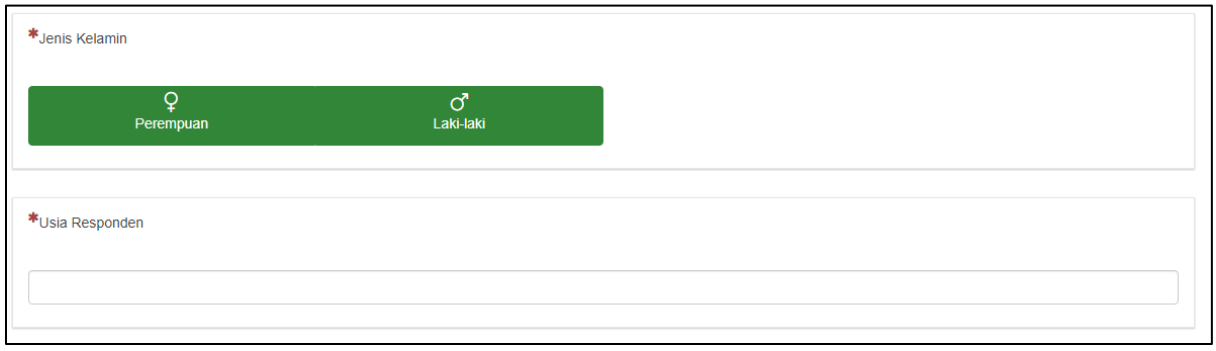
   Pengisian dilakukan secara online melalui tautan : https://tinyurl.com/SKMWil-smt1-2025






*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 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

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





3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Matraman
2	Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025kecpulogadung
3	Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025jatinegara
4	Kecamatan KramatJati	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025kramatjati
5	Kecamatan PasarRebo	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025pasarrebo
6	Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025cakung
7	Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025durensawit
8	Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025ciracas
9	Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025makasar
10	Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025cipayung

**pilihsesuailokasi Unit Kerja*