PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CAKUNG
Jl. Sri Sultan Hamengkubuwono IXKM. 23
Telp. 46833775 – 46825341
JAKARTA
Kode Pos : 13910

Nomor : e-0020/OT.06
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 Kecamatan Cakung

27 Mei 2025

Kepada
Yth. Walikota 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 Kecamatan Cakung, 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, diperoleh IKM Kelurahan-Kelurahan yang menjadi agregat Tingkat Kecamatan (IKM Kecamatan). Adapun IKM Kecamatan Cakung Semester I Tahun 2025 adalah 99,04 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 Cakung Semester I Tahun 2025, terlampir.

Demikian ...

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Camat Kecamatan Cakung

Syafrudin Chandra, A.P., M.P.A.
NIP. 197405291993111001

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

**coret / hapus yang tidak perlu*

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

Kertas Ukuran A4

1. **Dilaporkan ke Walikota**
2. **Ditembuskan ke Bagian KKPP (dengan mengunggah Laporan SKM Kecamatan dan SKM Kelurahan pada google drive melalui link yang ada pada lampiran I)**

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2025

KECAMATAN CAKUNG

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 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 10

4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10

4. 2. Tren Nilai SKM 11

BAB V KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan Kecamatan 13

2. Foto-foto Pendukung Kegiatan 14

3. Keputusan Camat tentang pembentukan tim 15

4. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan 16

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024 23

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 Cakung, 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 2019 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 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;
12. Keputusan Camat Kecamatan Cakung Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Tingkat Kecamatan Cakung 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 di lingkup Kecamatan Cakung.

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 Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan di :

1. Kelurahan Cakung Barat
2. Kelurahan Cakung Timur
3. Kelurahan Jatinegara
4. Kelurahan Penggilingan
5. Kelurahan Pulo Gebang
6. Kelurahan Rawa Terate
7. Kelurahan Ujung Menteng

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 Cakung selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan
3. Dinas Kominfotik 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 (tujuh) Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KELURAHAN

Data pada tabel ini dapat dilihat pada tautan :

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	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	Cakung Barat	Semester I 2025	3,96	3,97	3,97	3,98	3,97	3,97	3,98	3,96	3,97	**99,25**	A (Sangat Baik)	720	SKM Online (Jaksurvei)	1	Persyaratan	1. Mempermudah persyaratan dan prosedur	**100%**
																2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Memberikan himbauan dan koordinasi secara intens	
																3	Kompetensi Pelaksana	1. Memberikan pembinaan dan sosialisasi	
2	Cakung Timur	Semester I 2025	3,96	3,96	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	**99,23**	A (Sangat Baik)	700	SKM Online (Jaksurvei)	1	Persyaratan dalam Mendapatkan pelayanan mudah	Melakukan Pengawasan	**100%**
																2	Sistem Mekanisme, Prosedur	Melakukan Sosialisasi tugas dan fungsi petugas	
																3	Kompetensi Pelaksana	Bimtek atau Sosialisasi	
3	Jatinegara	Semester I 2025	3.90	3.91	3.75	3.92	3.91	3.92	3.91	3.92	3.90	97,11	A (Sangat Baik)	763	SKM Online (Jaksurvei)	1	Waktu Pelayanan	mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan (RT,RW, LMK /FKDM, Kader Jumantik, Kader Posyandu)	
																2	Persyaratan layanan	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan	

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	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								
																		(RT,RW, LMK /FKDM, Kader Jumantik, Kader Posyandu) Merencanakan pembuatan SOP	
																3	Sarana Pendukung Pelayanan	mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan (RT,RW, LMK /FKDM, Kader Jumantik, Kader Posyandu	
4	Penggilingan	Semester I 2025	3.99	4.00	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99	4.00	3.99	**99.96**	A (Sangat Baik)	714	SKM Online (Jaksurvei)	1	**Sarana dan Prasarana**	Mendata sarana dan prasarana yang sudah tidak layak. Mendata sarana dan prasarana yang sudah tidak layak.	**100%**
																2	**Biaya / Tarif**	Sosialisasi kepada Masyarakat melalui Rapat Koordinasi Kewilayahan bersama RT/RW, LMK, FKDM.	
																3	**Persyaratan**	Sosialisasi kepada Masyarakat melalui Rapat Koordinasi Kewilayahan bersama RT/RW, LMK, FKDM.	
5	Pulo Gebang	Semester I 2025	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.97	3.98	3.97	3.97	**99,38**	A (Sangat Baik)	788	SKM Online (Jaksurvei)	1	Penanganan Saran dan Aduan	1. Koordinasi dengan SKPD Teknis terkait	**100%**
																2	Kompetensi Pelaksana	1. Melakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala	
																3	Sarana Pendukung Layanan	1. Merealisasikan sarana prasarana pendukung kegiatan PPSU/ Kerja Bakti berdasarkan DPA Kelurahan sesuai aturan yang berlaku	

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	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								
6	Rawa Terate	Semester I 2025	4	3,998	3,996	4	3.993	3.993	4	4	3.995	**99,94**	A (Sangat Baik)	639	SKM Online (Jaksurvei)	1	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Melaksanakan Rapat Sosialisasi RT/RW terkait dengan Spesifikasi jenis Pelayanan 2. Membuat surat pemberitahuan terkait dengan tupoksi pelayanan yang ada di Kelurahan	**100%**
																2	Kompetensi Pelaksana	1. Sosialisasi kepada Masyarakat melalui Rapat Koordinasi Kewilayahan bersama RT/RW, LMK, FKDM.	
																3	Sarana Pendukung Layanan	1. Perlu adanya penambahan sarana pelayanan atau perbaikan sarana pelayanan yang ada	
7	Ujung Menteng	Semester I 2025	3.94	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.94	3.94	3.94	**98,39**	A (Sangat Baik)	990	SKM Online (Jaksurvei)	1	Kompetensi Pelaksanaan	Mengadakan pembinaan untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan	**100%**
																2	Spesifikasi jenis pelayanan	Mengadakan rapat koordinasi dan sosialisasi dengan perangkat Kelurahan serta para pengurus RT/RW/LMK	
																3	Biaya pelaksanaan	Mengadakan kegiatan sosialisasi dengan perangkat kelurahan serta para pengurus RT/RW/LMK/FKDM	

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	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								
Rata-rata Kecamatan			3.96	3.96	3.94	3.97	3.96	3.96	3.97	3.97	3.96	99,04	A (Sangat Baik)	5314	SKM Online				100%

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kecamatan Cakung yaitu 99,04, dapat diketahui bahwa :

1. **Waktu** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,94**. Selanjutnya **Persyaratan** yang mendapatkan nilai **3,96** adalah nilai terendah kedua dan **Kompentesi Pelaksana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,96**.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur yang mendapatkan nilai tertinggi **3,97** adalah unsur **Biaya, Perilaku Petugas Pelayanan, dan Penanganan saran dan aduan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,97.**

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 :

- Waktu pelayanan yang masih kurang jelas, seringkali membuat masyarakat kebingungan.
- Persyaratan layanan dianggap masih menyulitkan karena kurangnya informasi yang tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.
- Petugas dinilai kurang sigap dan perlu peningkatan pengetahuan dalam memberikan layanan.

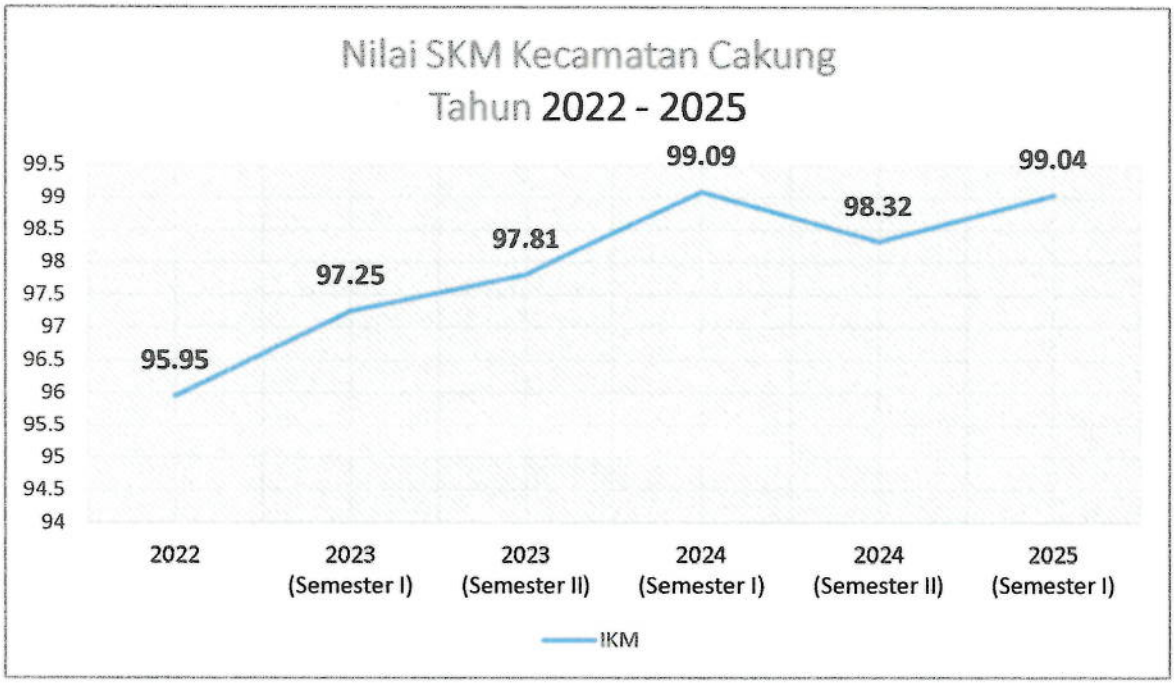
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian belum sepenuhnya sesuai harapan masyarakat karena adanya keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi internal.
- Persyaratan layanan masih belum dipahami sepenuhnya oleh warga, sehingga menimbulkan keluhan terkait dokumen yang kurang atau tidak lengkap saat pengurusan.

- Kompetensi pelaksana masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan agar petugas memiliki pemahaman dan keterampilan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan.

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 Cakung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Semester I Tahun 2025 di lingkup Kecamatan Cakung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yakni pada Semester I Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Cakung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM Semester I Tahun 2025 yaitu 99.04 Nilai IKM di lingkup Kecamatan Cakung menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Semester I 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 7 Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

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, 27 Mei 2025

Plt. Camat Kecamatan Cakung

Syafrudin Chandra, A.P., M.P.A.

NIP 197405291993111001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan Kecamatan Cakung

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 Kramat Jati	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025kramatjati
5	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	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 unit kerja*

RTLSKMsemestersatu2025cipayung

2. Foto-foto Pendukung Kegiatan





3. Keputusan Camat tentang pembentukan tim

KECAMATAN CAKUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN CAKUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR PROVINSI DKI JAKARTA
NOMOR 7 Tahun 2025
TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT KECAMATAN CAKUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR PROVINSI DKI JAKARTA,

Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1(satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, perlu dibentuk panitia pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan keputusan Camat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

3. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

5. Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 154 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

6. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor c-0006 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN CAKUNG TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2025.

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di tingkat Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim sebagaimana Diktum KESATU, adalah sebagai berikut :

a. mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di tingkat Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur;

b. melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di tingkat Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025 guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh Instansi Pemerintah di tingkat Kecamatan;

3. Peraturan ...

c. menyusun ...

c. menyusun laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di tingkat Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur dan menyampaikan laporan ke tingkat Kota.

KETIGA : Unit Pelayanan Publik yang akan disurvei dan dievaluasi adalah Pelayanan Publik di Tingkat Kecmatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

KEEMPAT : Keputusan Camat Kecamatan Cakung ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 24 Januari 2025

CAMAT KECAMATAN CAKUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

BAJAR EKO SATRIYO
NIP 198108292000121001

Tembusan:
1. Plt. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Asisten Pemerintahan Sekko Administrasi Jakarta Timur
4. Para Lurah Kecamatan Cakung

Lampiran : Keputusan Camat Kecamatan Cakung
Kota Administrasi Jakarta Timur
Nomor : 7 Tahun 2025
Tanggal : 24 Januari 2025

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2025

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

CAMAT KECAMATAN CAKUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

BAJAR EKO SATRIYO
NIP 198108292000121001

4. **Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan**

   a. **Nilai IKM di Kelurahan Cakung Barat**

   (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	3.98	3.98	4.00	3.99	3.99	3.98	3.98	3.97	3.96	3.98
Ketertiban Umum	3.96	3.97	3.97	3.99	3.97	3.97	3.99	3.97	3.99	3.98
PKK	3.96	3.96	3.99	3.97	3.97	3.97	3.97	3.96	3.98	3.97
Posyandu	3.97	3.97	4.00	3.99	3.99	3.97	3.99	3.97	3.97	3.95
PPSU	3.96	3.95	3.95	3.96	3.93	3.95	3.96	3.95	3.95	3.98
RPTRA	3.97	3.98	3.95	3.95	3.97	3.96	3.97	3.97	3.97	3.97
RT/RW,LMK dan FKDM	3.94	3.97	3.96	3.97	3.97	3.96	3.97	3.96	3.97	3.97
IKM per unsur	***3.96***	***3.97***	***3.97***	***3.98***	***3.97***	***3.97***	***3.98***	***3.96***	***3.97***	***3.97***
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	***99,25* (A atau Sangat Baik)**									

b. Nilai IKM di Kelurahan Cakung Timur

(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	3,95	3,96	3,98	3,96	3,95	3,96	3,97	3,97	3,97	99,12
Ketertiban Umum	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,99	3,99	3,99	3,98	99,62
PKK	3,97	3,98	3,97	3,98	3,97	3,97	3,98	3,98	3,98	99,39
Posyandu	3,91	3,88	3,89	3,92	3,91	3,92	3,91	3,91	3,92	97,70
PPSU	3,97	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,99	99,53
RPTRA	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,56
RT/RW,LMK dan FKDM	3,98	3,99	3,99	3,98	3,99	3,99	3,98	3,99	3,98	99,73
IKM per unsur	3,96	3,96	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	***99,23***
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	***99,23* (A atau Sangat Baik)**									

c. **Nilai IKM di Kelurahan Jatinegara**

(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	3.81	3.67	3.80	3.81	3.80	3.83	3.82	3.78	3.79
Ketertiban Umum	3.91	3.91	3.66	3.94	3.90	3.92	3.92	3.92	3.92	3.89
PKK	3.88	3.92	3.69	3.92	3.89	3.89	3.89	3.92	3.89	3.88
Posyandu	3.87	3.88	3.72	3.90	3.86	3.89	3.90	3.90	3.86	3.86
PPSU	3.91	3.91	3.66	3.91	3.91	3.91	3.92	3.91	3.87	3.86
RPTRA	3.86	3.87	3.65	3.91	3.90	3.88	3.87	3.87	3.88	3.88
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
IKM per unsur	***3.90***	***3.91***	***3.75***	***3.92***	***3.91***	***3.92***	***3.91***	***3.92***	***3.90***	***3.86***
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	***97.11* (A atau Sangat Baik)**									

d. Nilai IKM di Kelurahan Penggilingan

(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	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Ketertiban Umum	3.99	4.00	3.99	3.99	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99
PKK	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Posyandu	4.00	4.00	4.00	3.98	3.99	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99
PPSU	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
RPTRA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.97	3.99
RT/RW,LMK dan FKDM	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	4.00	4.00	3.99
IKM per unsur	3.99	4.00	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99	4.00	3.99	3.99
Kategori	**A**	A	**A**	**A**	A	**A**	B	**B**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	**99.96 (A atau Sangat Baik)**									

e. Nilai IKM di Kelurahan Pulo Gebang

(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	3.97	3.97	3.97	3.97	3.96	3.97	3.95	3.95	3.96
Ketertiban Umum	3.99	3.98	3.97	3.97	3.99	3.98	3,98	3.98	3.97	3.98
PKK	3.97	3.97	3.97	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.97	3.98
Posyandu	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.95	3.97	3.97	3.97	3.97
PPSU	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98
RPTRA	3.99	3.98	3.99	3.98	3.98	3.97	3.98	3.98	3.99	3.98
RT/RW,LMK dan FKDM	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97
IKM per unsur	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.97	3.98	3.97	3.97	***3.98***
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	***99,38* (A atau Sangat Baik)**									

f. Nilai IKM di Kelurahan Rawa Terate

(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	4	4	3,99	4	3.99	3.99	4	4	3.99	3,995
Ketertiban Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PKK	4	4	3,99	4	4	3.99	4	4	3.99	3,996
Posyandu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PPSU	4	4	4	4	3.98	3.99	4	4	4	3,996
RPTRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RT/RW,LMK dan FKDM	4	3,99	4	4	3.99	3.99	4	4	3.99	3,995
IKM per unsur	4	3,998	3,996	4	3.993	3.993	4	4	3.995	***3,997***
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	***99,94* (A atau Sangat Baik)**									

g. Nilai IKM di Kelurahan Ujung Menteng

(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	3.90	3.92	3.90	3.93	3.92	3.90	3.92	3.92	3.92	3.91
Ketertiban Umum	3.95	3.96	3.98	3.97	3.96	3.96	3.99	3.97	3.97	3.97
PKK	3.91	3.90	3.88	3.90	3.88	3.89	3.90	3.92	3.89	3.90
Posyandu	3.93	3.89	3.91	3.86	3.89	3.92	3.89	3.93	3.90	3.90
PPSU	3.97	3.98	3.98	3.95	3.96	3.95	3.99	3.96	3.99	3.97
RPTRA	3.93	3.93	3.93	3.94	3.93	3.92	3.94	3.93	3.95	3.93
RT/RW,LMK dan FKDM	3.96	3.96	3.95	3.97	3.97	3.95	3.95	3.96	3.96	3.96
IKM per unsur	3.94	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.94	3.94	3.94	***3.93***
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	
Rata-rata IKM Layanan	***98.39* (A atau Sangat Baik)**									

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024Matraman
2	Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024kecpulogadung
3	Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024jatinegara
4	Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024kramatjati
5	Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024pasarrebo
6	Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024cakung
7	Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024durensawit
8	Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024ciracas
9	Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024makasar
10	Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2024cipayung

**pilih sesuai lokasi Unit Kerja*