



# **LAPORAN**

**PELAKSANAAN CAPAIAN  
SURVEY KEPUASAAN LAYANAN MASYARAKAT (SKLM)  
TINGKAT KECAMATAN PULO GADUNG  
TRIWULAN I TAHUN 2023**

**PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
KECAMATAN PULO GADUNG  
Jl. Raya Bekasi KM 18, Jakarta Timur 13250**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan taufiqnya yang telah diberikan kepada kami, sehingga kami dapat menyusun **Laporan Triwulan I Tahun 2023 : Hasil Capaian Survey Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) Tingkat Kecamatan Pulo Gadung Tahun 2023** telah terlaksana dengan baik dan sebagai bentuk pertanggung jawaban kami selaku pelaksana teknis kegiatan menyampaikan laporan tertulis ini. Materi laporan SKLM ini singkat dan sederhana karena Pemerintah Kecamatan Pulo Gadung sebagai obyek survey dari para responden.

Menyadari akan keterbatasan penyusunan baik materi dan sistematika, kami sebagai pelaksana membuka diri sepenuhnya terhadap masukan, usul dan saran guna peningkatan kualitas laporan dimasa mendatang. Kami juga menghaturkan ucapan terima kasih atas tersusunnya **Laporan Triwulan I Tahun 2023 Hasil Capaian Survey Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) Tingkat Kecamatan Pulo Gadung Tahun 2023** ini, pada saat Ummat Islam menjalankan Ibadah Puasa Bulan Suci Ramadhan 1444 H/2023 M.

Demikian pula kepada semua pihak yang telah berpartisipasi melakukan Survey ini khususnya para **RESPONDEN**, tidak lupa kami ucapkan terima kasih. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka pengembangan dan pembinaan penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan Pulo Gadung.

Jakarta, 3 April 2023  
PEJABAT PELAKSANA  
TEKNIS KEGIATAN (PPTK),

ttd.

Drs. H. Ali Wahyudin, M.Si  
NIP 196705101993121001

**Hasil Capaian Survey Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM)  
Tingkat Kecamatan Pulo Gadung Tahun 2022  
Triwulan I Tahun 2023**

## **1. Latar Belakang**

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari **government** menjadi **governance**. Revitalisasi dan Reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*, khususnya yang mengalami revitalisasi adalah aspek Pelayanan Publik atau Pelayanan Kepada Masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan keluhan masyarakat yang disampaikan ke berbagai media. Untuk itulah maka dipandang perlu secara periodik dilakukan Survey Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM). SKLM adalah salah satu dari Target Kegiatan Strategis Daerah (KSD) Gubernur Provinsi DKI Jakarta.

## **2. Maksud, Tujuan dan Dasar Hukum**

### **2.1. Maksud**

Maksud dari kegiatan ini mengukur Survey Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) adalah memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pulo Gadung Kota Administrasi Jakarta Timur.

### **2.2. Tujuan**

Tujuan Pelaksanaan Survey Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) Tingkat Kecamatan Pulo Gadung adalah untuk :

- a. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Pulo Gadung;
- b. Mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan Kantor Kecamatan Pulo Gadung;
- c. Mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Pulo Gadung.

### 2.3. Dasar Hukum

- a. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Kegiatan Strategis Daerah;
- b. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 48 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Penilaian Kinerja;
- d. Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1278 Tahun 2021 tentang Rincian Tahapan dan Daftar Kinerja Pada Jabatan Camat dan Lurah;
- e. Surat Edaran Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 14/SE/2022 tentang Pelaksanaan Penilaian Kinerja Camat dan Lurah Melalui Scorecard.

### 3. Target, Waktu, Responden dan Mekanisme Penilaian

#### 3.1. Target

Target Penilaian SKLM untuk Triwulan I Tahun 2023 pada Kantor Kecamatan Pulo Gadung adalah sebesar 85;

#### 3.2. Waktu

Jangka waktu penilaian SKLM Triwulan I Tahun 2023 untuk Kantor Kecamatan Pulo Gadung adalah dimulai sejak Tanggal : 17 Maret sd 24 Maret 2023;

#### 3.3. Responden

Jumlah responden SKLM berjumlah : 20 (Duapuluh Satu) orang terdiri dari segmen Kapolsek, Danramil, Para Lurah, DMI, MUI, TP. PKK, FKDM, Formapel dan Karang Taruna;

#### 3.4. Mekanisme Penilaian Tempat Pelaksanaan

Penilaian SKLM melalui aplikasi JAKI (Jakarta Terkini) yang dapat di download atau diunduh pada layanan internet umum.

### 4. Hasil Pencapaian

Hasil pencapaian SKLM Triwulan I Tahun 2023 Kecamatan Pulo Gadung adalah sebagai berikut :

- 4.1. Responden yang telah memberikan penilaian sebanyak **20 (Duapuluh)** orang. Target responden Kecamatan Pulo Gadung sebanyak **20 (Duapuluh)** orang. Untuk jumlah responden yang telah melakukan penilaian mencapai **100% (Telah mencapai target)**;
- 4.2. Target Capaian SKLM untuk Kantor Kecamatan Pulo Gadung adalah : **85 (Delapan Puluh Lima)** sedangkan yang sudah tercapai di Kecamatan Pulo Gadung sebanyak **95,83 (Sembilan Puluh Lima Koma Delapan Puluh Tiga)** dan telah mencapai target.

Nilai Capaian SKLM Kecamatan dan Kelurahan masuk ke dalam komponen Rencana Kinerja (Renkin) dan berpengaruh terhadap Tambahan Perbaikan Penghasilan (TPP). Demikian Laporan Triwulan I Tahun 2023 Hasil Capaian Survey Kepuasan Layanan Masyarakat Tingkat Kecamatan Pulo Gadung Tahun 2023 yang merupakan salah satu dari Target Kegiatan Strategis Daerah (KSD) Gubernur Provinsi DKI Jakarta.

Semoga Laporan ini dapat memberikan deskripsi yang jelas tentang pelaksanaan kegiatan tersebut sebagai bahan pengambilan keputusan selanjutnya.

NO.	KECAMATAN	TELAH MEMBERIKAN PENILAIAN	TOTAL RESPONDEN	RESPON RATE	NILAI CAPAIAN
1	CAKUNG	20	20	100,00%	100
2	KRAMAT JATI	21	21	100,00%	97,35
3	JATINEGARA	22	22	100,00%	99,12
4	MAKASAR	18	18	100,00%	94,44
5	CIPAYUNG	22	21	95,00%	99,21
6	PASAR REBO	19	19	100,00%	95,91
7	PULO GADUNG	20	20	100,00%	95,83
8	DUREN SAWIT	21	21	100,00%	99,27
9	CIRACAS	19	19	100,00%	99,27
10	MATRAMAN	20	20	100,00%	98,61

*sumber : Jakarta Smart City (JSC)*


LAMPIRAN SCREENSHOT HASIL PENGISIAN SKLM TW 3

<p>11:51</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: syujai.aburais@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-06 11:53:23.</p>	<p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: kusumapratama48@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-06 08:15:13.</p>
<p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: evierawati29@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-05 09:25:58.</p>	<p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: herrykrn@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-05 10:17:27.</p>
<p>14:19</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: tutisugihastuti@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-05 14:21:52.</p>	<p>09:07</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: muptown2016@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-06 09:09:16.</p>
<p>10:52</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: achyarramadhan9@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-06 10:54:29.</p>	<p>11:34   4,8KB/d</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: evaa.rozaa@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-06 11:37:10.</p>

<p>10.50</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p><b>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</b></p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: david.hutasoit752@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-06 10:51:54.</p>	<p>11.39</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p><b>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</b></p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: fatimah.sf051@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-06 11:41:35.</p>
<p>16.41</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p><b>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</b></p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: abdharris76@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-06 16:43:52.</p>	<p>9:55</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p><b>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</b></p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: mochiqbal1105@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-05 09:57:47.</p>
<p>14.52</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p><b>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</b></p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: ricakuswandari1007@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-05 14:54:19.</p>	<p>15.25</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p><b>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</b></p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: watiniajibaru@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-05 15:28:01.</p>
<p>11.29</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p><b>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</b></p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: subarjocokro@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-07 11:32:09.</p>	<p>11.37</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p><b>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</b></p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: syihab.syihabuddin56@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-07 11:39:12.</p>



<p>14.35</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: sudjatno.tri56@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-07 14:38:02.</p>	<p>14.43</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: irwaniryanto220@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-07 14:45:55.</p>
<p>10.54</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>⚠ Attention!</p> <p>Akun dengan email: smibc241_rorodatik@ymail.com telah mengisi survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-08 06:01:48. Terima kasih.</p>	<p>10:36</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>⚠ Attention!</p> <p>Akun dengan email: ladycoc.lc@gmail.com telah mengisi survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-07 11:34:48. Terima kasih.</p>
<p>11.18</p> <p>← <b>JakSurvei</b></p> <p>✓ Data anda telah berhasil dikirim.</p> <p>Terima Kasih Akun Anda dengan email: makmur.mm152@gmail.com telah ikut berpartisipasi dalam survei SKLM Kecamatan-Tapem 2022 (Periode 3) (788) pada 2022-09-08 11:20:34.</p>	