

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025



KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
KATA PENGANTAR.....	1
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP.....	6
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR.....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	13
4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4. 2. Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	17
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan.....	17
2. Kuesioner	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	24

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 Kota Administrasi Jakarta Timur dapat diselesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan di lingkup wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan 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.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0006 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga kegiatan SKM ini dapat berjalan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Selanjutnya diharapkan kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan perlu ditingkatkan oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei tersebut.

Kami menyadari berbagai kekurangan yang terdapat dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat oleh karena itu segala bentuk petunjuk dan saran dalam penyempurnaan laporan ini akan diterima dengan terbuka.

Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam menunjang kegiatan pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dan perbaikan-perbaikan pelayanan publik sebagai tindak lanjut hasil survei ini diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Jakarta, 5 Juni 2025

Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur,

The image shows a circular official stamp of the Mayor of Jakarta Timur. The stamp contains the text "WALIKOTA" at the top, "JAYA RAYA" in the center, and "KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR" around the bottom. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp. Below the signature, the name "Munjirin" and the NIP number "197108011994031002" are printed.

Munjirin
NIP 197108011994031002

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 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 Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 6897);

3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);
7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);

10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Nomor e-0006 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah 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 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim pelaksana. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025, baik di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan. 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 wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan di 65 (enam puluh lima) Kelurahan. Adapun *Stakeholder* pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Timur terdiri dari:

1. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi selaku pembina, perumusan kebijakan dan pendamping dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur, selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur, selaku penyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
4. 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 65 Kelurahan dan 10 Kecamatan, seluruhnya telah menyampaikan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025.

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

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	4 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfo	5 – 10 Maret	4
3	Pelaksanaan SKM	Kota	9 April – 7 Mei	19
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfo	8 – 9 Mei	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfo	14 – 16 Mei	3
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	19 Mei – 12 Juni - Kelurahan : 19 – 26 Mei; - Kecamatan : 26 Mei – 31 Mei - Kota : 2 – 12 Juni	16
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	12 – 16 Juni	3
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	17 Juni – 8 Juli	14
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	9 – 31 Juli - Kelurahan : 9 – 17 Juli; - Kecamatan : 17 – 25 Juli - Kota : 25 – 31 Juli	17
10	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	Kota	30 – 31 Juli	2

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

Tabel 3.1. Pelaksanaan SKM wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Semester I Tahun 2025

Data pada kolom **Unsur Prioritas Perbaikan dan Rencana Tindak lanjut** dapat dilihat pada tautan : <https://bit.ly/AnalisisUnsurSKMSemesterI2025>

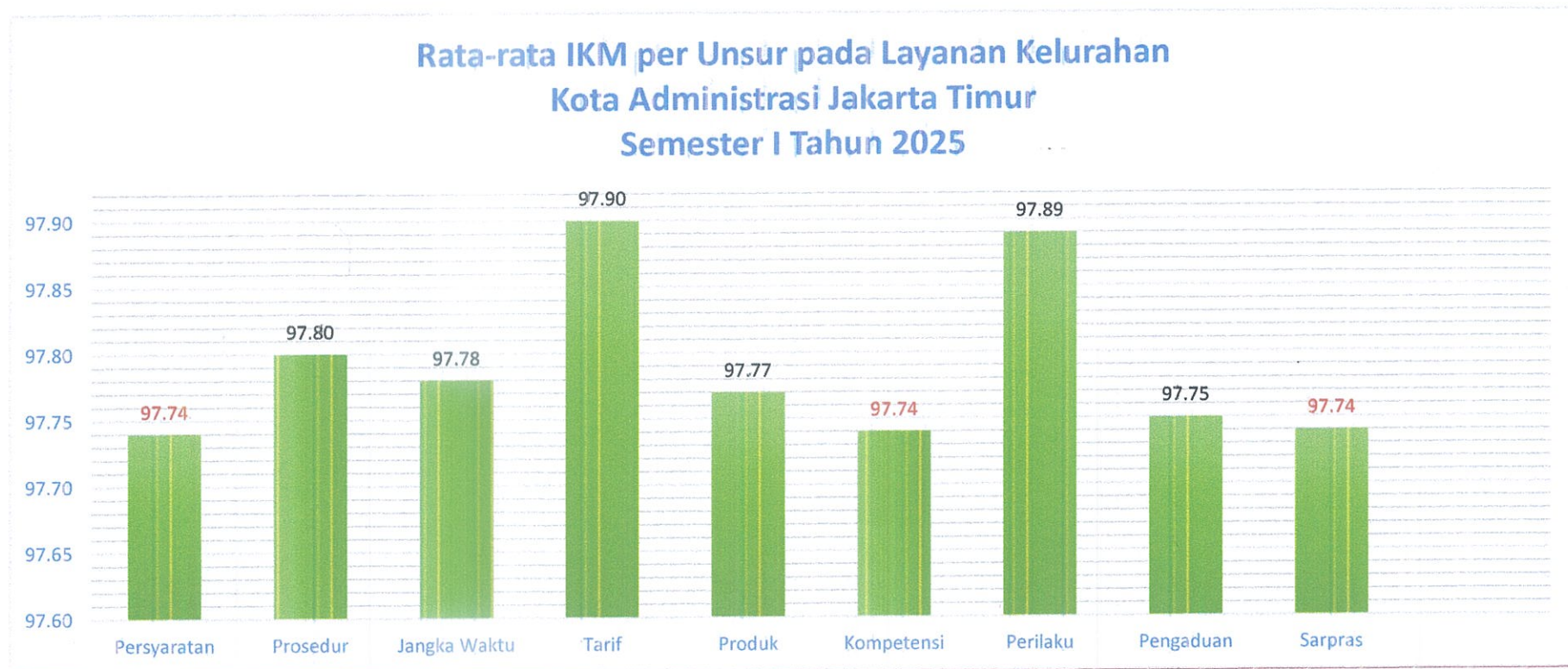
OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IK M	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
Matraman	Semester I 2025	96.80	96.82	96.83	96.92	96.88	96.79	96.98	96.79	96.75	96.84	A	4763	SKM Online	1 Sarana dan Prasarana	Penambahan dan penyesuaian sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan pelayanan
															2 Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan Sosialisasi bagi Petugas layanan pada saat pengarah rutin setiap bulannya
															3 Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan dan motivasi tentang penanganan pengaduan kepada petugas
Pulo gadung	Semester I 2025	96.99	97.07	97.04	97.29	97.06	97.01	97.21	97.03	97.01	97.08	A	5281	SKM Online	1 Waktu	Koordinasi dan evaluasi atas waktu pelayanan agar lebih dipercepat
															2 Sarana Pendukung Layanan	Memerintahkan Lurah untuk melakukan Pembinaan & sosialisasi pada rapat koordinasi kewilayahan
															3 Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan terhadap petugas yang terkait penyelesaian CRM
Jatinegara	Semester I 2025	97.34	97.39	97.62	97.61	97.56	97.58	97.65	97.62	97.54	97.55	A	6456	SKM Online	1 Persyaratan Pelayanan	Memerintahkan Lurah untuk melakukan Pembinaan & sosialisasi pada rapat koordinasi kewilayahan
															2 Sistem, mekanisme dan prosedur	Memerintahkan Lurah untuk melakukan Pembinaan & sosialisasi pada rapat koordinasi kewilayahan
															3 Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan oleh pelanggan	Memerintahkan Lurah untuk mensegerakan pengadaan peralatan Sarana dan Prasarana yang sudah ditentukan sesuai DPA yang ada

OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IK M	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
Kramat Jati	Semester I 2025	97.72	97.79	97.77	97.93	97.82	97.72	97.89	97.80	97.78	97.80	A	5504	SKM Online	1 Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan Pelatihan dan Pembinaan Petugas
															2 Persyaratan	Mempermudah Persyaratan
															3 Waktu Penyelesaian	Menetapkan waktu pelaksanaan pelayanan
Pasar Rebo	Semester I 2025	99.54	99.60	99.55	99.67	99.55	99.66	99.61	99.63	99.61	99.60	A	3487	SKM Online	1 Persyaratan	Melakukan rapat monitoring dan evaluasi kinerja anggota PPSU Kelurahan
															2 Waktu Penyelesaian	Melakukan pengawasan (monitoring) dan evaluasi pekerjaan
															3 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan rapat koordinasi, pengawasan dan evaluasi
Cakung	Semester I 2025	98.97	99.03	99.07	99.09	98.99	98.99	99.10	99.10	99.00	99.04	A	5527	SKM Online	1 Waktu	Memberikan info-info tentang persyaratan pelayanan sehingga tidak ada lagi kekurangan berkas dan dapat pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu
															2 Persyaratan	Lebih informatif dalam menyampaikan kepada masyarakat. tentang persyaratan-persyaratan di tingkat kecamatan baik dari kelurahannya maupun dari PTSP nya
															3 Kompetensi Pelaksana	Memperkuat SDM di internal agar pelayanan dapat terselesaikan dengan cepat sesuai harapan masyarakat dengan menambah kemampuan bagi SDM pelayanan

OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IK M	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
Duren Sawit	Semester I 2025	97.65	97.72	97.55	97.77	97.48	97.48	97.68	97.39	97.42	97.57	A	5251	SKM Online	1 Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melaksanakan koordinasi dan pembinaan RT/RW, LMK dan FKDM
															2 Sarana dan prasarana	Melakukan sosialisasi penyediaan sarana dan prasarana fasilitas internet, teknologi informasi dan sistem informasi yang memadai
															3 Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan bimbingan teknis dan pelatihan sesuai tugas pokok Dan fungsi RT/RW, LMK dan FKDM
Ciracas	Semester I 2025	96.67	96.76	96.61	96.82	96.59	96.48	96.78	96.48	96.52	96.63	A	3853	SKM Online	1 Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan tentang kemampuan pelaksana dalam menangani Penanganan Pengaduan, saran dan masukan di masyarakat
															2 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan
															3 sarana dan prasarana	Melakukan perbaikan prasarana yang atau atau dilakukan penambahan prasarana
Makasar	Semester I 2025	97.22	97.24	97.23	97.32	97.24	97.19	97.38	97.11	97.23	97.24	A	5389	SKM Online	1 Penanganan Sarana dan Aduan	Melaksanakan rapat koordinasi terkait penanganan saran dan aduan Pelayanan Posyandu
															2 Waktu	Meningkatkan Koordinasi antar Kader Posyandu
															3 Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan sosialisasi, penyuluhan dan pelatihan bagi Kader Posyandu

OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IK M	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
Cipayung	Semester I 2025	98.54	98.57	98.57	98.58	98.55	98.53	98.61	98.54	98.54	98.56	A	6967	SKM Online	1 Kompetensi Pelaksana	Rapat Koordinasi dan Evaluasi
															2 Persyaratan Pelayanan	Memberikan sosialisasi dan Informasi kepada warga terkait persyaratan pelayanan PK
															3 Sarana Pendukung Pelayanan	Menambah Sarana seperti Komputer/Laptop serta Mesin Printer, dan peralatan lainnya perlu ditambah dalam mendukung pelayanan umum (Wajib)
Rata-rata IKM Kota Administrasi Jakarta Timur		97.74	97.80	97.78	97.90	97.77	97.74	97.89	97.75	97.74	97.79	A	52478	SKM Online	1 Persyaratan	Melakukan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan layanan baik disampaikan secara langsung pada saat monitoring wilayah maupun disampaikan melalui media sosial
															2 Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan dan evaluasi bagi petugas pelayanan secara berkala dan dilakukan evaluasi rutin terkait permasalahan dalam pelayanan
															3 Sarana dan prasarana	Mengoptimalkan keterbatasan sarana dan prasarana yg dimiliki serta berkoordinasi dan membuat usulan penambahan sarana dan perawatan kepada Instansi terkait

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu **97.79** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Persyaratan dengan nilai 97.74
 - b. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 97.74
 - c. Sarana Prasarana dengan nilai 97.74
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Tarif dengan nilai 97.90
 - b. Perilaku dengan nilai 97.89
 - c. Sistem, mekanisme dan Prosedur dengan nilai 97.80

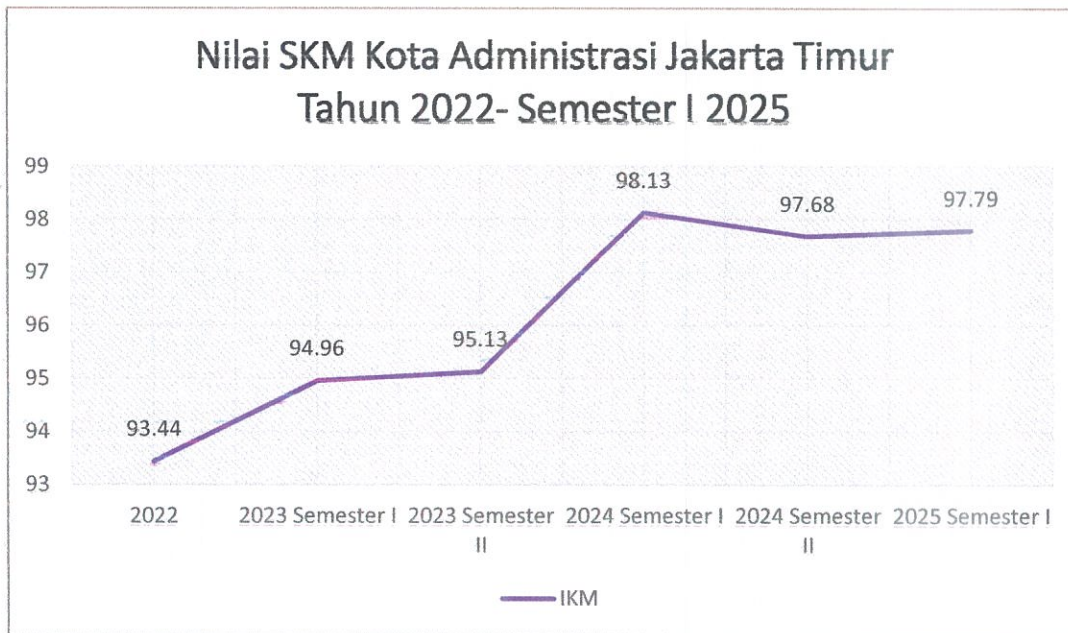
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Perlu adanya sosialisasi terkait kemudahan persyaratan layanan baik disampaikan secara langsung pada saat monitoring wilayah maupun disampaikan melalui sosial media
2. Perlu dilaksanakannya Pembinaan dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan secara berkala dan adanya evaluasi rutin terkait permasalahan dalam Pelayanan.
3. Mengoptimalkan keterbatasan Sarana dan Prasarana yang dimiliki serta Berkoordinasi dan membuat usulan penambahan sarana dan perawatan kepada instansi terkait

4. 2. 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 grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I Tahun 2025 pada pelayanan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, terdapat peningkatan kinerja pada Semester I tahun 2025 sebesar 0.11 (Nol koma sebelas) poin yang tidak berdampak besar pada nilai kualitas layanan secara keseluruhan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di 65 Kelurahan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM semester I Tahun 2025 sebesar **97,79**. 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 2022 hingga Semester I tahun 2025.
- b. Target Capaian Tahun 2025 adalah 97.905, terdapat 18 (delapan belas) kelurahan yang tidak mencapai target dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :

KELURAHAN	NILAI SKM
Kebon Pala	89.12
Kayu Manis	90.19
Malaka Jaya	90.27
Bale Kambang	90.38
Pisangan Timur	91.32
Kampung Melayu	91.45
Jatinegara Kaum	92.58
Kebon Manggis	93.38
Kelapa Dua Wetan	93.43
Susukan	93.48
Setu	95.71
Bali Mester	96.56
Cipinang Besar Selatan	96.63
Malaka Sari	96.92
Rambutan	96.98
Kampung Tengah	97.00
Jatinegara	97.11

- c. Sedangkan 47 (empat puluh tujuh) Kelurahan lainnya mencapai target. Berikut 15 (lima belas) Kelurahan dengan nilai tertinggi yaitu :

KELURAHAN	NILAI SKM
Kayu Putih	100.00
Utan Kayu Utara	99.99
Dukuh	99.98
Cipinang Muara	99.97
Penggilingan	99.96
Palmeriam	99.96
Batu Ampar	99.95
Rawa Terate	99.94
Cijantung	99.92
Cawang	99.90
Cibubur	99.84
Lubang Buaya	99.83
Cipinang Melayu	99.83
Makasar	99.82
Baru	99.77

Dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur, agar unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah menjadi prioritas perbaikan dan untuk unsur pelayanan yang memperoleh unsur tertinggi agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

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 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

2. Kuesioner

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

 Memuat survey yang belum selesai

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN
ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2024**

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurinya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam 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

1 Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kecamatan

1 Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kelurahan

1 Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Pelayanan yang Diterima

① Pilih yang sesuai.

- ☐ PPSU
- ☐ Keterlibatan Umum
- ☐ RPTRA
- ☐ Jumantik
- ☐ Posyandu
- ☐ PKK
- ☐ RT/RW, LMK dan FKDM

Profil Responden

*Nama Responden

*Nomor HP Responden

① Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format **08X**

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.

Contoh: 08123456789

① Harap periksa format jawaban anda.

*Jenis Kelamin

☐ Perempuan	☐ Laki-laki
---------------------------------	---------------------------------

*Usia Responden

***Pendidikan Terakhir Responden**

➊ 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**

➊ Pilih salah satu dari jawaban berikut

➋ 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**

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

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



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
KATA PENGANTAR	1
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	6
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	20
4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	20
4. 2. Tren Nilai SKM	20
BAB V KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	24
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan	24
2. Kuesioner.....	25
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	31

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 Kota Administrasi Jakarta Timur dapat diselesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan di lingkup wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan 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.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0006 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga kegiatan SKM ini dapat berjalan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Selanjutnya diharapkan kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan perlu ditingkatkan oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei tersebut.

Kami menyadari berbagai kekurangan yang terdapat dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat oleh karena itu segala bentuk petunjuk dan saran dalam penyempurnaan laporan ini akan diterima dengan terbuka.

Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam menunjang kegiatan pelayanan publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dan perbaikan-perbaikan pelayanan publik sebagai tindak lanjut hasil survei ini diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Jakarta, 16 September 2025

Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur,



Munjirin
NIP 197108011994031002

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 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 Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 6897);

3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);
7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);

10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

11. Keputusan Walikota Nomor e-0006 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah 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 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim pelaksana. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025, baik di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan. 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 wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan di 65 (enam puluh lima) Kelurahan. Adapun *Stakeholder* pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Timur terdiri dari:

1. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi selaku pembina, perumusan kebijakan dan pendamping dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur, selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur, selaku penyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.
4. 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 65 Kelurahan dan 10 Kecamatan, seluruhnya telah menyampaikan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 4 s.d. 20 Agustus 2025. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu
1	Rapat Persiapan SKM di tingkat Provinsi	2 Juli 2025
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	21 Juli – 1 Agustus 2025
3	Pelaksanaan SKM (13 hari)	4 – 20 Agustus 2025
4	Pengolahan data SKM	21 – 22 Agustus 2025
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu sanggah	25 – 27 Agustus 2025
6	Laporan SKM dan RTL Semester II 2025 dari Kelurahan ke tingkat Kecamatan & Kota	28 Agustus – 5 September 2025
7	Laporan SKM dan RTL Semester II 2025 dari Kecamatan ke tingkat Kota	8 – 11 September 2025
8	Laporan SKM dan RTL Semester II 2025 dari tingkat Kota ke Biro ORB	11 – 18 September 2025
9	Tindaklanjut RTL SKM semester II 2025 di tingkat Kelurahan	23 September – 13 Oktober 2025
10	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL semester II 2025 dari Kelurahan ke tingkat Kecamatan & Kota	14 - 22 Oktober 2025
11	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL semester II 2025 dari tingkat Kecamatan ke Tingkat Kota	23 - 31 Oktober 2025
12	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL semester II 2025 dari tingkat Kota ke Biro ORB Provinsi DKI Jakarta	1 – 7 November 2025

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

Tabel 3.1. Pelaksanaan SKM wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Semester 2 Tahun 2025

Data pada kolom **Unsur Prioritas Perbaikan** dan **Rencana Tindak Lanjut** dapat dilihat pada tautan : <https://bit.ly/47hS5Y9>

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Matraman	Semester 1 2025	96.8	96.82	96.83	96.92	96.88	96.79	96.98	96.79	96.75	96.84	A	4763	SKM Online	1	Sarana dan Prasarana	Penambahan dan penyesuaian sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan pelayanan
																2	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan Sosialisasi bagi Petugas layanan pada saat pengarahannya rutin setiap bulannya
																3	Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan dan motivasi tentang penanganan pengaduan kepada petugas
		Semester 2 2025	99.56	99.55	99.58	99.60	99.60	99.57	99.54	99.56	99.57	99.57	A	4916	SKM Online	1	Persyaratan Pelayanan	Evaluasi sop, optimalisasi pemanfaatan sosial media dalam publikasi dan sosialisasi persyaratan pelayanan
																2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan sosialisasi, pembinaan dan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan
																3	Perilaku Pelaksana	Monitoring dan evaluasi perilaku petugas serta memberikan motivasi kepada petugas untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.
		Rata-rata Tahunan	98.18	98.19	98.20	98.26	98.24	98.18	98.26	98.17	98.16	98.20	A	9679	SKM Online	-	-	-

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
2	Pulo gadung	Semester I 2025	96.99	97.07	97.04	97.29	97.06	97.01	97.21	97.03	97.01	97.08	A	5281	SKM Online	1	Waktu	Koordinasi dan evaluasi atas waktu pelayanan agar lebih dipercepat
																2	Sarana Pendukung Layanan	Memerintahkan Lurah untuk melakukan Pembinaan & sosialisasi pada rapat koordinasi kewilayahan
																3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan terhadap petugas yang terkait penyelesaian CRM
		Semester 2 2025	98.24	98.40	98.37	98.52	98.40	98.42	98.53	98.40	98.42	98.41	A	5037	SKM Online	1	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan
																2	Waktu	Koordinasi dan penyesuaian jadwal pelayanan RT dan RW
																3	Prosedur	Sosialisasi kepada RW,RT terkait prosedur dan administrasi pelayanan masyarakat
		Rata-rata Tahunan	97.62	97.74	97.71	97.90	97.73	97.72	97.87	97.72	97.72	97.75	A	10318	SKM Online	-		-

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
3	Jatinegara	Semester I 2025	97.34	97.39	97.62	97.61	97.56	97.58	97.65	97.62	97.54	97.55	A	6456	SKM Online	1	Persyaratan Pelayanan	Memerintahkan Lurah untuk melakukan Pembinaan & sosialisasi pada rapat koordinasi kewilayahan
																2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Memerintahkan Lurah untuk melakukan Pembinaan & sosialisasi pada rapat koordinasi kewilayahan
																3	Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan oleh pelanggan	Memerintahkan Lurah untuk mensegerakan pengadaan peralatan Sarana dan Prasarana yang sudah ditentukan sesuai DPA yang ada
		Semester 2 2025	99.21	99.25	99.21	99.23	99.22	99.22	99.27	99.22	99.25	99.23	A	6468	SKM Online	1	Persyaratan	Meminta Lurah untuk memasang Persyaratan yang jelas disetiap pelayanan
																2	Waktu	Meminta Para Lurah untuk melakukan Pembinaan
																3	Kompetensi	Meminta Para Lurah untuk melakukan Pembinaan
		Rata-rata Tahunan	98.27	98.32	98.41	98.42	98.39	98.40	98.46	98.42	98.39	98.39	A	12924	SKM Online	-		-

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
4	Kramat Jati	Semester I 2025	97.72	97.79	97.77	97.93	97.82	97.72	97.89	97.8	97.78	97.8	A	5504	SKM Online	1	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan Pelatihan dan Pembinaan Petugas
																2	Persyaratan	Mempermudah Persyaratan
																3	Waktu Penyelesaian	Menetapkan waktu pelaksanaan pelayanan
		Semester 2 2025	98.49	98.55	98.56	98.59	98.58	98.55	98.57	98.57	98.60	98.56	A	5244	SKM Online	1	Persyaratan	Melaksanakan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan
																2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sosialisasi terkait prosedur layanan, melakukan pembinaan dan pengawasan peningkatan prosedur dan mekanisme
																3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan, bimbingan dan pengawasan
		Rata-rata Tahunan	98.11	98.17	98.16	98.26	98.20	98.14	98.23	98.19	98.19	98.18	A	10748	SKM Online	-	-	-

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
5	Pasar Rebo	Semester I 2025	99.54	99.6	99.55	99.67	99.55	99.66	99.61	99.63	99.61	99.6	A	3487	SKM Online	1	Persyaratan	Melakukan rapat monitoring dan evaluasi kinerja anggota PPSU Kelurahan
																2	Waktu Penyelesaian	Mekakukan pengawasan (monitoring) dan evaluasi pekerjaan
																3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan rapat koordinasi, pengawasan dan evaluasi
		Semester 2 2025	98.67	98.57	98.56	98.67	98.62	98.65	98.69	98.65	98.60	98.63	A	3453	SKM Online	1	Waktu Pelayanan	Melaksanakan sosialisasi tentang ketentuan waktu dan durasi kerja PPSU kepada masyarakat
																2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Melakukan pembinaan tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan PPSU
																3	Sarana pendukung pelayanan	Akan lebih meningkatkan koordinasi dan pengupayakan pengadaan sarana pendukung yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan PKK
		Rata-rata Tahunan	99.10	99.09	99.05	99.17	99.09	99.16	99.15	99.14	99.10	99.12	A	6940	SKM Online	-		-

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
6	Cakung	Semester I 2025	98.97	99.03	99.07	99.09	98.99	98.99	99.1	99.1	99	99.04	A	5527	SKM Online	1	Waktu	Memberikan info-info tentang persyaratan pelayanan sehingga tidak ada lagi kekurangan berkas dan dapat pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu
																2	Persyaratan	Lebih informatif dalam menyampaikan kepada masyarakat. tentang persyaratan-persyaratan di tingkat kecamatan baik dari kelurahannya maupun dari PTSP nya
																3	Kompetensi Pelaksana	Memperkuat SDM di internal agar pelayanan dapat terselesaikan dengan cepat sesuai harapan masyarakat dengan menambah kemampuan bagi SDM pelayanan
		Semester 2 2025	99.30	99.29	99.30	99.30	99.31	99.31	99.30	99.32	99.30	99.30	A	5668	SKM Online	1	Waktu Pelayanan	Melaksanakan sosialisasi waktu layanan
																2	Perilaku Petugas	Melakukan pembinaan layanan prima
																3	Penanganan Saran dan Aduan	Melakukan percepatan tindak lanjut aduan
		Rata-rata Tahunan	99.14	99.16	99.18	99.19	99.15	99.15	99.20	99.21	99.15	99.17	A	11195	SKM Online	-		-

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	Duren Sawit	Semester I 2025	97.65	97.72	97.55	97.77	97.48	97.48	97.68	97.39	97.42	97.57	A	5251	SKM Online	1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melaksanakan koordinasi dan pembinaan RT/RW, LMK dan FKDM
																2	Sarana dan prasarana	Melakukan sosialisasi penyediaan sarana dan prasarana fasilitas internet, teknologi informasi dan sistim informasi yang memadai
																3	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan bimbingan teknis dan pelatihan sesuai tugas pokok Dan fungsi RT/RW, LMK dan FKDM
		Semester 2 2025	99.32	99.32	99.33	99.39	99.34	99.31	99.32	99.32	99.31	99.33	A	5639	SKM Online	1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melaksanakan koordinasi dan pembinaan RT/RW, LMK dan FKDM
																2	Sarana dan Prasarana	Melakukan sosialisasi penyediaan sarana dan prasarana fasilitas internet, teknologi informasi dan sistem informasi yang memadai
																3	Kompetensi pelaksana	Melaksanakan bimbingan teknis dan pelatihan sesuai tugas pokok dan fungsi RT/RW, LMK dan FKDM
		Rata-rata Tahunan	98.49	98.52	98.44	98.58	98.41	98.39	98.50	98.35	98.37	98.45	A	10890	SKM Online	-	-	-

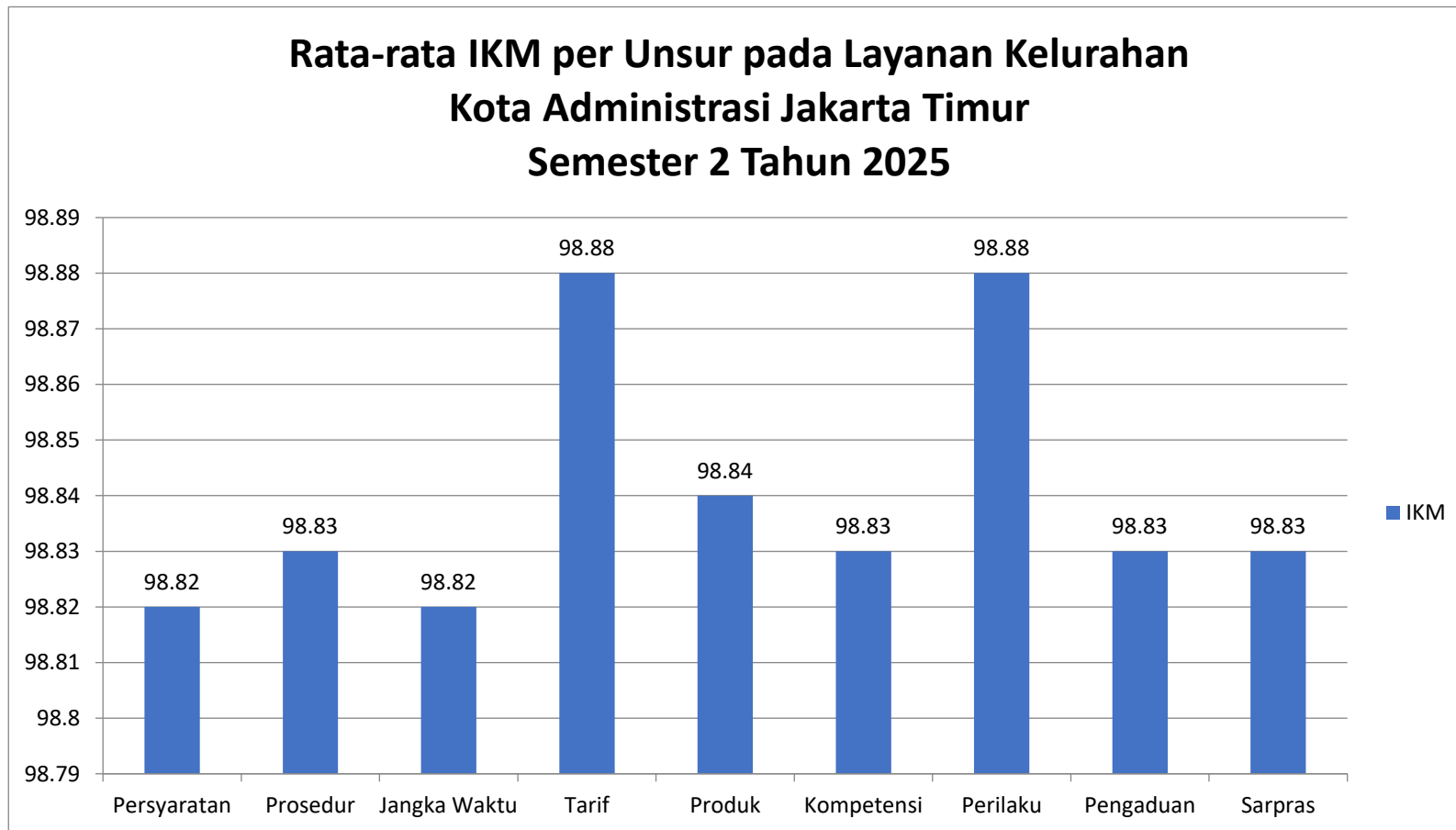
No	OPD/ Unit Pelayan an Publik	Periode Pelaksa naan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kate gori	Jml respo nden	Meto de SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
8	Ciracas	Semester I 2025	96.6 7	96.7 6	96.6 1	96.8 2	96.5 9	96.4 8	96.7 8	96.4 8	96.5 2	96.63	A	3853	SKM Onlin e	1	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan tentang kemampuan pelaksana dalam menangani Penanganan Pengaduan, saran dan masukan di masyarakat
																2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan
																3	sarana dan prasarana	Melakukan perbaikan prasarana yang atau atau dilakukan penambahan prasarana
		Semester 2 2025	98.6 8	98.6 5	98.6 5	98.6 9	98.6 5	98.6 7	98.7 6	98.7 9	98.7 1	98.69	A	3632	SKM Onlin e	1	Spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan sosialisasi spesifikasi jenis pelayanan yang wajib ada dan tersedia bagi masyarakat
																2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan tentang kemampuan pelaksana dalam menangani persoalan di masyarakat
																3	Sarana dan prasarana	Melakukan perbaikan prasarana yang atau atau dilakukan penambahan prasarana
		Rata- rata Tahunan	97.6 8	97.7 1	97.6 3	97.7 6	97.6 2	97.5 7	97.7 7	97.6 3	97.6 2	97.66	A	7485	SKM Onlin e	-		-

No	OPD/ Unit Pelayan an Publik	Periode Pelaksa naan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kate gori	Jml respon den	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
9	Makasar	Semester I 2025	97.22	97.24	97.23	97.32	97.24	97.19	97.38	97.11	97.23	97.24	A	5389	SKM Online	1	Penanganan Sarana dan Aduan	Melaksanakan rapat koordinasi terkait penanganan saran dan aduan Pelayanan Posyandu
																2	Waktu	Meningkatkan Koordinasi antar Kader Posyandu
																3	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan sosialisasi, penyuluhan dan pelatihan bagi Kader Posyandu
		Semester 2 2025	98.42	98.37	98.39	98.45	98.44	98.40	98.44	98.30	98.36	98.40	A	4000	SKM Online	1	Penanganan Saran dan Aduan	Melaksanakan rapat koordinasi dan sosialisasi kepada Kader terkait penanganan saran dan aduan masyarakat
																2	Sarana Pendukung Pelayanan	Memperbaiki sarana dan prasarana pendukung pelayanan
																3	Perilaku Petugas Pelayanan	Melakukan Pembinaan dan Monitoring Evaluasi Kader Posyandu
		Rata- rata Tahunan	97.82	97.81	97.81	97.89	97.84	97.79	97.91	97.70	97.80	97.82	A	9389	SKM Online	-		-

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksa naan	Nilai Per Unsur**										IKM	Kat ego ri	Jml respon den	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
10	Cipayung	Semester I 2025	98.54	98.57	98.57	98.58	98.55	98.53	98.61	98.54	98.54	98.56	A	6967	SKM Online	1	Kompetensi Pelaksana	Rapat Koordinasi dan Evaluasi	
																2	Persyaratan Pelayanan	Memberikan sosialisasi dan Informasi kepada warga terkait persyaratan pelayanan PK	
																3	Sarana Pendukung Pelayanan	Menambah Sarana seperti Komputer/Laptop serta Mesin Printer, dan peralatan lainnya perlu ditambah dalam mendukung pelayanan umum (Wajib)	
		Semester 2 2025	98.25	98.29	98.25	98.36	98.20	98.16	98.37	98.21	98.18	98.25	A	6517	SKM Online	1	Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan pembinaan dan peningkatan keahlian bagi PPSU dalam memberikan pelayanan	
																2	Waktu Penyelesaian	Melakukan pembinaan , monitoring dan evaluasi kepada PPSU agar dapat lebih cepat dalam penyelesaian pengaduan masyarakat	
																3	Perilaku Petugas Pelayanan	Melakukan pembinaan , monitoring dan evaluasi kepada PPSU agar dapat lebih bersikap sopan dan ramah dalam pelayanan masyarakat	
		Rata-rata Tahunan	49.13	49.14	49.12	49.18	49.10	49.08	49.19	49.10	49.09	49.13	A	6517	SKM Online	-		-	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jml responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut
Rata –rata IKM Kota Administrasi Jakarta Timur Semester I Tahun 2025			97.74	97.8	97.78	97.9	97.77	97.74	97.89	97.75	97.74	97.79	A	52478	SKM Online	1	Persyaratan	Melakukan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan layanan baik disampaikan secara langsung pada saat monitoring wilayah maupun disampaikan melalui media sosial
																2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan dan evaluasi bagi petugas pelayanan secara berkala dan dilakukan evaluasi rutin terkait permasalahan dalam pelayanan
																3	Sarana dan prasarana	Mengoptimalkan keterbatasan sarana dan prasarana yg dimiliki serta berkoordinasi dan membuat usulan penambahan sarana dan perawatan kepada Instansi terkait
Rata –rata IKM Kota Administrasi Jakarta Timur Semester 2 Tahun 2025			98.82	98.83	98.82	98.88	98.84	98.83	98.88	98.83	98.83	98.84	A	50574	SKM Online	1	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Monitoring dan Evaluasi tingkat Kota terkait Penanganan Pengaduan di wilayah
																2	Waktu Penyelesaian	Melakukan pembinaan dan evaluasi terkait waktu penyelesaian Pelayanan
																3	Persyaratan	Memerintakan Lurah dan Camat untuk melakukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan kepada warga
Rata –rata IKM Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025			98.28	98.32	98.30	98.39	98.31	98.29	98.39	98.29	98.29	98.32	A	103052	SKM Online			

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu **98.84** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Persyaratan dengan nilai 98.82
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 98.82
 - c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 98.83
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Biaya/ Tarif dengan nilai 98.88
 - b. Perilaku Pelaksana dengan nilai 98.88
 - c. Produk dengan nilai 98.84

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

1. Perlu adanya sosialisasi terkait persyaratan pelayanan baik disampaikan secara langsung pada saat monitoring wilayah maupun disampaikan melalui poster-poster yang dipasang di ruang pelayanan juga diinformasikan melalui sosial media
2. Perlu dilaksanakannya Pembinaan dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan secara berkala dan adanya evaluasi rutin terkait permasalahan dalam waktu penyelesaian pelayanan.
3. Perlu dilaksanakannya Monitoring dan Evaluasi tingkat Kota terkait penanganan pengaduan di wilayah.

4. 2. 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 grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Tahun 2025 pada pelayanan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, terdapat peningkatan persentase kinerja sebagai berikut :

- 2023 ke 2024 sebesar 3.01 %
- 2024 ke 2025 sebesar 0.43 %

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester 2 Tahun 2025 mulai 4 s.d. 20 Agustus 2025 di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di 65 Kelurahan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM semester 2 Tahun 2025 sebesar **98.84**. 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 2 tahun 2025.
- b. Target Capaian Tahun 2025 adalah 97.905, terdapat 10 (sepuluh) kelurahan yang tidak mencapai target dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :

KELURAHAN	NILAI SKM
Gedong	97.28
Ujung Menteng	97.25
Cipayung	97.25
Rambutan	97.18
Pondok Bambu	97.15
Bambu Apus	96.34
Cipinang	95.84
Jatinegara Kaum	95.69
Kampung Tengah	93.19
Pinang Ranti	93.14
Gedong	97.28
Ujung Menteng	97.25
Cipayung	97.25
Rambutan	97.18
Pondok Bambu	97.15
Bambu Apus	96.34
Cipinang	95.84

c. Sedangkan 47 (empat puluh tujuh) Kelurahan lainnya mencapai target.

Berikut 15 (lima belas) Kelurahan dengan nilai tertinggi yaitu :

KELURAHAN	NILAI SKM
Rawa Terate	100.00
Malaka Sari	100.00
Kalisari	100.00
Kayu Putih	100.00
Rawamangun	100.00
Dukuh	100.00
Malaka Jaya	99.99
Makasar	99.98
Batu Ampar	99.98
Kayu Manis	99.97
Kramat Jati	99.97
Pulo Gebang	99.96
Cibubur	99.96
Cipinang Muara	99.95
Kebon Pala	99.94

Dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur, agar unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah menjadi prioritas perbaikan dan untuk unsur pelayanan yang memperoleh unsur tertinggi agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kelurahan

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Matraman
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Pulogadung
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Jatinegara
4	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Kramatjati
5	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025PasarRebo
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Cakung
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Durensawit
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Ciracas
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Makasar
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025Cipayung

2. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :
<https://bit.ly/SKMWilayahSemester2Tahun2025>

JakSurvei

Memuat survey yang belum selesai

5%

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 2 TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam 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.

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
- ☐ 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

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

