

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CENGKARENG
KELURAHAN CENGKARENG TIMUR
SEMESTER 1 TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Pelayanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisioner	15
2. Hasil Olahan Data SKM	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17
4. Rencana Tindak lanjut Semester 1 Tahun 2025	18
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2024	1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Cengkareng Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi DKI Jakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima

maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, PKK, RPTRA, Posyandu, RT, RW, LMK dan FKDM yang telah diberikan oleh Kelurahan Cengkareng Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cengkareng Timur Tahun 2025 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kota Administrasi Jakarta Barat dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner online dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung direkapitulasi oleh Dinas Kominfotik Provinsi DKI Jakarta. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei SKM Tahun 2025 Semester 1 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pelaksanaan Survei	9 April – 7 Mei 2025	20
2.	Penyusunan Laporan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)	19 – 28 Mei 2025	8
3.	Penyampaian Laporan Hasil SKM dan RTL Kelurahan Cengkareng Timur	27 – 28 Mei 2025	2
4.	Pelaksanaan RTL	4 Juni – 8 Juli 2025	22
5.	Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut	9 – 25 Juli 2025	13
6.	Penyampaian Laporan Hasil Tindak Lanjut Kelurahan Cengkareng Timur	25 – 28 Juli 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Cengkareng Timur berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cengkareng Timur merupakan kompilasi dari 7 (tujuh) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden pada setiap pelayanan yang ditetapkan sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 700 orang, dengan jenis pelayanan setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU;
- b. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban;
- c. Pelayanan Jumantik;
- d. Pelayanan PKK;
- e. Pelayanan RPTRA;
- f. Pelayanan Posyandu;
- g. RT, RW, LMK dan FKDM.

Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah populasi responden pada setiap pelayanan sebanyak 100 sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 100 orang di setiap pelayanan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Kelurahan Cengkareng Timur yaitu 777 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	587	84,31%
		Perempuan	190	15,69 %
2	PENDIDIKAN	Doktor S3	0	0%
		Magister S2	0	0%
		Sarjana S1	118	15,19%
		D3/D4/Setingkat	14	1,80%
		SMA/ Setingkat	522	67,18%
		SMP/ Setingkat	87	11,20%
		SD/ Setingkat	30	3,86%
		TK/ Setingkat	0	0%
		Tidak Sekolah	0	0%
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	35	4,50%
		Kader/Pengurus Jumantik	105	13,51%
		Ketua/Perangkat RT dan RW	11	1,42%
		Lainnya	21	2,70%
		Pegawai swasta	336	43,24%
		Pelajar/Mahasiswa	35	4,50%
		Petugas ketertiban umum	14	1,80%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PNS/Guru	82	10,55%
		POLRI		
		Swasta	107	13,77%
		Tenaga Honorer	108	13,90%
		TNI	107	13,77%
		Wirausaha/Dagang/ Bisnis/Freelance	135	17,37%
4	JENIS LAYANAN	Jumantik	107	13,77%
		Keamanan dan Ketertiban	108	13,90%
		PKK	587	84,31%
		Posyandu	190	15,69 %
		PPSU	135	17,37%
		RPTRA	107	13,77%
		RT, RW, LMK dan FKDM	106	13,64%

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

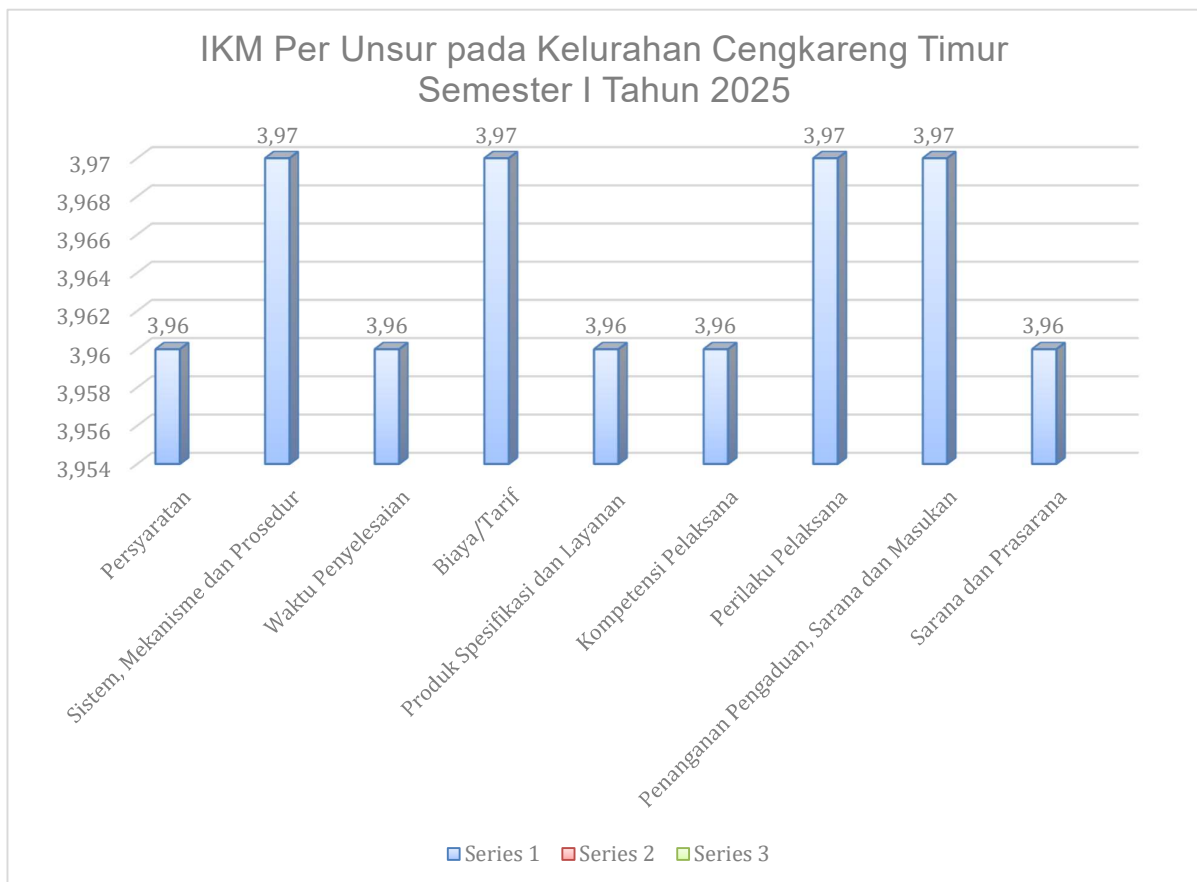
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Layanan RPTRA	3,97	3,98	3,96	3,98	3,97	3,97	3,97	3,98	3,97
Layanan Jumantik	3,97	3,97	3,98	3,97	3,97	3,95	3,98	3,97	3,96
Layanan RT/RW	3,97	3,97	3,96	3,97	3,94	3,98	3,96	3,95	3,95
Layanan Posyandu	3,97	3,98	3,97	3,98	3,95	3,97	3,97	3,98	3,95

Layanan PKK	3,97	3,98	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,98	3,96
Layanan PPSU	3,91	3,91	3,94	3,93	3,94	3,93	3,94	3,94	3,94
Layanan Ketertiban Umum	3,97	3,96	3,95	3,97	3,95	3,95	3,98	3,97	3,96
IKM per unsur	3,96	3,97	3,96	3,97	3,96	3,96	3,97	3,97	3,96
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,10 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data secara umum, dapat diketahui bahwa 3 unsur yang terendah pada layanan PPSU, RT,RW,LMK,Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada layanan Jumantik, Posyandu dan PKK pada Kelurahan Cengkareng Timur yaitu :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,94, selanjutnya Unsur Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,94 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,94.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,97, dan Unsur Sistem Mekanisme Prosedur dengan nilai 3,97 serta Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,96.

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 :

- “Agar bisa ditingkatkan dan dipertahankan kedepannya”.
- “Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas pelayanan”.
- “Kedepannya jadwalkan monitor secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan”.
- “Diadakan Pembinaan dan pelatihan secara berkala”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari 3 unsur terendah pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Unsur Sarana dan Prasarana, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kelurahan Cengkareng Timur dapat digambarkan sebagai berikut :

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan agar lebih disosialisasikan kembali ke masyarakat sehingga mempermudah masyarakat dalam mengetahui Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mungkin saat ini masih belum terinformasi dengan cukup.

- Sarana dan Prasarana agar lebih ditambah guna meningkatkan pelayanan. Namun, sehubungan dengan hal tersebut berkaitan dengan keterbatasan anggaran yang saat ini kondisinya mengalami efisiensi.

Waktu Penyelesaian diharapkan agar lebih dipercepat guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan terhadap pengguna layanan. Sebenarnya sistem pelayanan sudah diupayakan melalui kanal online, namun sehubungan dengan keterbatasan personil dan beban pekerjaan yang cukup banyak serta meningkatnya tuntutan masyarakat menyebabkan waktu penyelesaian mungkin dirasakan perlu ditingkatkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

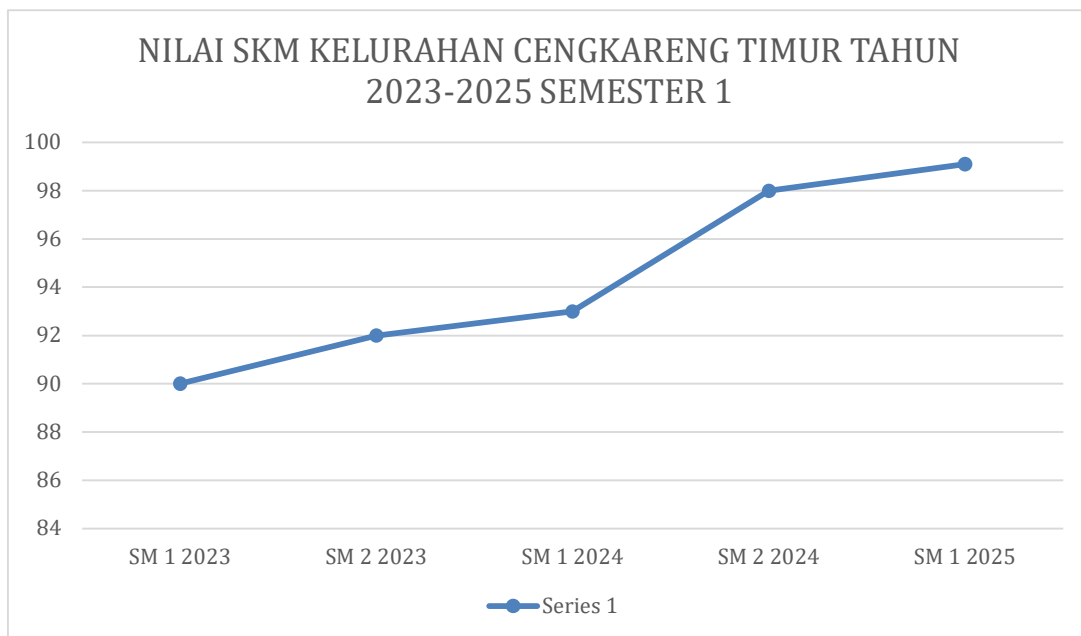
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 01 Juli 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	(PPSU) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan sosialisasi terhadap produk spesifikasi pelayanan PPSU		✓			Lurah Kel. Cengkareng Timur
2	(PPSU) Sarana dan Prasarana	Melakukan pengawasan terkait sarana dan prasarana		✓			Lurah Kel. Cengkareng Timur

No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	(PPSU) Waktu Penyelesaian	Melakukan pengawasan terkait waktu penyelesaian dengan cepat dan tepat		✓			Lurah Kel. Cengkareng Timur

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Cengkareng Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 Semester 1 pada Kelurahan Cengkareng Timur .

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cengkareng Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,10. Berbanding lurus dengan nilai SKM 7 Pelayanan Kelurahan Cengkareng Timur yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 Semester I.
2. Secara keseluruhan unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah pada pelayanan PPSU, RT,RW,LMK,Ketertiban Umum yang menjadi prioritas perbaikan pada Kelurahan Cengkareng Timur yaitu Unsur Unsur Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,97, dan Unsur Sistem Mekanisme Prosedur dengan nilai 3,96 serta Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94.
3. Sedangkan secara keseluruhan unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi pada pelayanan Jumantik, Posyandu dan PKK di Kelurahan Cengkareng Timur yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,97, dan Unsur Sistem Mekanisme Prosedur dengan nilai 3,96 serta Unsur Biaya / Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,95.

Jakarta, 30 Mei 2025
Lurah Kelurahan Cengkareng Timur,

Boy Raya Purba
NIP. 197411241997031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The image displays a sequence of 12 screenshots from a JakSurvei mobile application, illustrating the steps of a survey. The survey is titled 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTABABAKAN KECAMATAN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025'. The survey is conducted by 'Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta' and is based on the 'Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik'.

The screenshots show the following sections and questions:

- Tujuan dan Manfaat Penelitian:** The purpose of the survey is to identify the quality of public services, identify the needs of the community, and provide feedback to improve public services. The survey is conducted by the 'Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta' and is based on the 'Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik'.
- Demografi Responden:** The respondent's gender is 'Laki-laki' (Male).
- Pekerjaan Responden:** The respondent's occupation is 'Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMD / Pegawai BUMD / TNI / POLRI'.
- Pendidikan Terakhir Responden:** The respondent's highest education level is 'Sarjana S1'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.
- Pelayanan yang Diterima:** The respondent received services from 'Pelayanan yang Diterima'.

Each screenshot shows a 'Berikutnya' (Next) button at the bottom, indicating the progression of the survey.

2. Hasil Olah Data SKM

NILAI BERDASARKAN KELURAHAN (Rata-rata dari semua layanan)												
Kecamatan	Kelurahan	Unsur_1	Unsur_2	Unsur_3	Unsur_4	Unsur_5	Unsur_6	Unsur_7	Unsur_8	Unsur_9	IKM	Kategori_IKM
Cengkareng	Cengkareng Barat	3,83	3,83	3,84	3,85	3,86	3,83	3,86	3,84	3,85	96,08	A
Cengkareng	Cengkareng Timur	3,96	3,97	3,96	3,97	3,96	3,96	3,97	3,97	3,96	99,10	A
Cengkareng	Duri Kosambi	3,67	3,86	3,88	3,92	3,93	3,94	3,95	3,95	3,95	97,37	A
Cengkareng	Kapuk	3,92	3,93	3,93	3,94	3,89	3,93	3,93	3,89	3,94	98,03	A
Cengkareng	Kedaung Kali Angke	3,90	3,90	3,90	3,91	3,91	3,90	3,91	3,91	3,90	97,61	A
Cengkareng	Rawa Buaya	3,72	3,74	3,73	3,74	3,74	3,74	3,74	3,75	3,74	93,47	A
Grogol Petamburan	Grogol	3,82	3,83	3,83	3,83	3,82	3,82	3,83	3,82	3,83	95,64	A
Grogol Petamburan	Jelambar	3,76	3,75	3,76	3,77	3,76	3,76	3,77	3,75	3,75	93,97	A
Grogol Petamburan	Jelambar Baru	3,96	3,97	3,96	3,97	3,95	3,96	3,97	3,96	3,96	99,07	A
Grogol Petamburan	Tanjung Duren Selatan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00	A
Grogol Petamburan	Tanjung Duren Utara	3,77	3,77	3,77	3,78	3,78	3,77	3,78	3,77	3,77	94,34	A
Grogol Petamburan	Tomang	3,91	3,91	3,90	3,91	3,90	3,90	3,91	3,91	3,91	97,70	A
Grogol Petamburan	Wijaya Kusuma	3,72	3,71	3,71	3,73	3,72	3,72	3,73	3,71	3,71	92,93	A
Kali Deres	Kalideres	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,91	3,90	3,91	97,60	A
Kali Deres	Kamal	3,84	3,86	3,87	3,89	3,90	3,91	3,91	3,91	3,92	97,24	A
Kali Deres	Pegadungan	3,74	3,74	3,74	3,74	3,74	3,74	3,75	3,73	3,74	93,50	A
Kali Deres	Semanan	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	99,28	A
Kali Deres	Tegal Alur	3,55	3,56	3,55	3,57	3,56	3,55	3,58	3,54	3,56	88,96	A
Kebon Jeruk	Duri Kepa	3,82	3,83	3,84	3,84	3,83	3,83	3,83	3,84	3,83	95,81	A
Kebon Jeruk	Kebon Jeruk	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,80	A
Kebon Jeruk	Kedoya Selatan	3,97	3,98	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,66	A
Kebon Jeruk	Kedoya Utara	3,92	3,92	3,94	3,94	3,95	3,93	3,94	3,93	3,94	98,38	A

NILAI BERDASARKAN KOTA (Rata-rata dari rata-rata kecamatannya)										
Kota	Unsur_1	Unsur_2	Unsur_3	Unsur_4	Unsur_5	Unsur_6	Unsur_7	Unsur_8	Unsur_9	IKM
Jakarta Barat	96,20	96,37	96,33	96,58	96,41	96,40	96,59	96,45	96,44	96,42
Jakarta Pusat	99,33	99,34	99,34	99,36	99,36	99,35	99,36	99,35	99,34	99,35
Jakarta Selatan	97,29	97,25	97,20	97,45	97,26	97,25	97,38	97,31	97,27	97,29
Jakarta Timur	97,74	97,80	97,78	97,90	97,77	97,74	97,89	97,75	97,74	97,79
Jakarta Utara	98,55	98,55	98,57	98,65	98,59	98,58	98,63	98,63	98,61	98,60
Kepulauan Seribu	94,32	94,36	94,31	94,55	94,47	94,34	94,48	94,36	94,29	94,39

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



4. Rencana Tindak Lanjut Semester 1 Tahun 2025

NO	UNIT PENYELENGGARA (KELURAHAN)	3 UNSUR TERENDAH (SKM TERENDAH DARI 7 LAYANAN)	ANALISIS PENYEBAB	PROGRAM KEGIATAN (RTL)	TARGET	PENANGGUNG JAWAB
	Kelurahan Cengkareng Timur					
	Kelurahan Cengkareng Timur	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya informasi persyaratan pelayanan PPSU kepada masyarakat	Melakukan sosialisasi terhadap produk spesifikasi pelayanan PPSU	Juni 2025	Lurah
	Kelurahan Cengkareng Timur	Waktu Penyelesaian	Tidak berjalannya sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan PPSU	Melakukan pengawasan terkait waktu penyelesaian dengan cepat dan tepat	Juni 2025	Lurah
	Kelurahan Cengkareng Timur	Sarana dan Prasarana	Kurangnya pelatihan kepada PPSU dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat	Melakukan monitoring terkait sarana prasarana yang ada	Juni 2025	Lurah

Jakarta, 30 Mei 2025
Lurah Kelurahan Cengkareng Timur ,

 Boy Raya Purba
 NIP. 197411241997031002

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2024

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 TAHUN 2024**



**PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CENGKARENG
KELURAHAN CENGKARENG TIMUR
SEMESTER 2 TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	2
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	4
BAB IV KESIMPULAN	5

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Cengkareng Timur perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Cengkareng Timur periode Semester 2 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	98,08	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,09	A
3	Waktu Penyelesaian	98,20	A
4	Biaya/Tarif	98,31	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98,22	A
6	Kompetensi Pelaksana	98,15	A
7	Perilaku Pelaksana	98,28	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,19	A
9	Sarana dan Prasarana	98,30	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	(PPSU) Persyaratan	Melakukan Sosialisasi				✓	Lurah Kelurahan Cengkareng Timur
2	(PPSU) Sistem Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi Pembekalan mengenai system mekanisme dan prosedur penanganan prasarana dan sarana umum dengan menghadirkan narasumber terkait				✓	Lurah Kelurahan Cengkareng Timur
3	(PPSU) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan Pengawasan dan Sosialisasi terkait Jenis Pelayanan PPSU				✓	Lurah Kelurahan Cengkareng Timur

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Kel. Cengkareng Timur	1.1 Pelayanan PPSU (Persyaratan)	Sudah	Melakukan Sosialisasi kepada PPSU		Tidak ada hambatan dalam sosialisasi
2	Kel. Cengkareng Timur	1.2 Pelayanan PPSU (Sistem Mekanisme dan Prosedur)	Sudah	Sosialisasi Pembekalan mengenai system mekanisme dan prosedur penanganan prasarana dan sarana umum dengan menghadirkan narasumber terkait		Tidak ada Hambatan dalam Pengaraha n Kepada Anggota PPSU

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Kel. Cengkareng Timur	1.3 Pelayanan PPSU (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)	Sudah	Melakukan Pengawasan dan sosialisasi terkait jenis pelayanan PPSU		Tidak ada Hambatan dalam Pengarahan Kepada Anggota PPSU

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kelurahan Cengkareng Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;
2. Kelurahan Cengkareng Timur akan terus memantau dan menindaklanjuti segala kebutuhan pelayanan maupun kebutuhan administratif.

Jakarta, 15 November 2024
Lurah Kelurahan Cengkareng Timur ,

Boy Raya Purba
NP 197411241997031002