

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN CENGKARENG
KELURAHAN RAWA BUAYA
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	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana 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 Layanan 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	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16
4. Rencana Tindak Lanjut	17
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM	18

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 Rawa Buaya 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 Rawa Buaya .

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 Rawa Buaya 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 Rawa Buaya 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 Rawa Buaya	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 Rawa Buaya	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 Rawa Buaya berdasarkan periode survei sebelumnya, dan sudah ditetapkan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rawa Buaya 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 Rawa Buaya yaitu 1.107 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	555	50.14 %
		Perempuan	552	49.86 %
2	PENDIDIKAN	Doktor S3	0	0 %
		Magister S2	7	0.63 %
		Sarjana S1	605	12.38 %
		D3/D4/Setingkat	50	4.52 %
		SMA/ Setingkat	605	54.65 %
		SMP/ Setingkat	221	19.96 %
		SD/ Setingkat	73	6.59 %
		TK/ Setingkat	0	0 %
		Tidak Sekolah	14	1.26 %
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	310	28.00 %
		Kader/Pengurus Jumantik	258	23.31 %
		Ketua/Perangkat RT dan RW	0	0 %
		Lainnya	0	0 %
		Pegawai swasta	292	26.38 %
		Pelajar/Mahasiswa	57	5.15 %
		Petugas ketertiban umum	0	0 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PNS/Guru	7	0.63 %
		POLRI	7	0.63 %
		Swasta	7	0.63 %
		Tenaga Honorer	21	1.90 %
		TNI	7	0.63 %
		Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	57	5.15 %
4	JENIS LAYANAN	Jumantik	179	16.17 %
		Keamanan dan Ketertiban	147	13.28 %
		PKK	149	13.46 %
		Posyandu	148	13.37 %
		PPSU	172	15.54 %
		RPTRA	157	14.18 %
		RT, RW, LMK dan FKDM	155	14.00 %

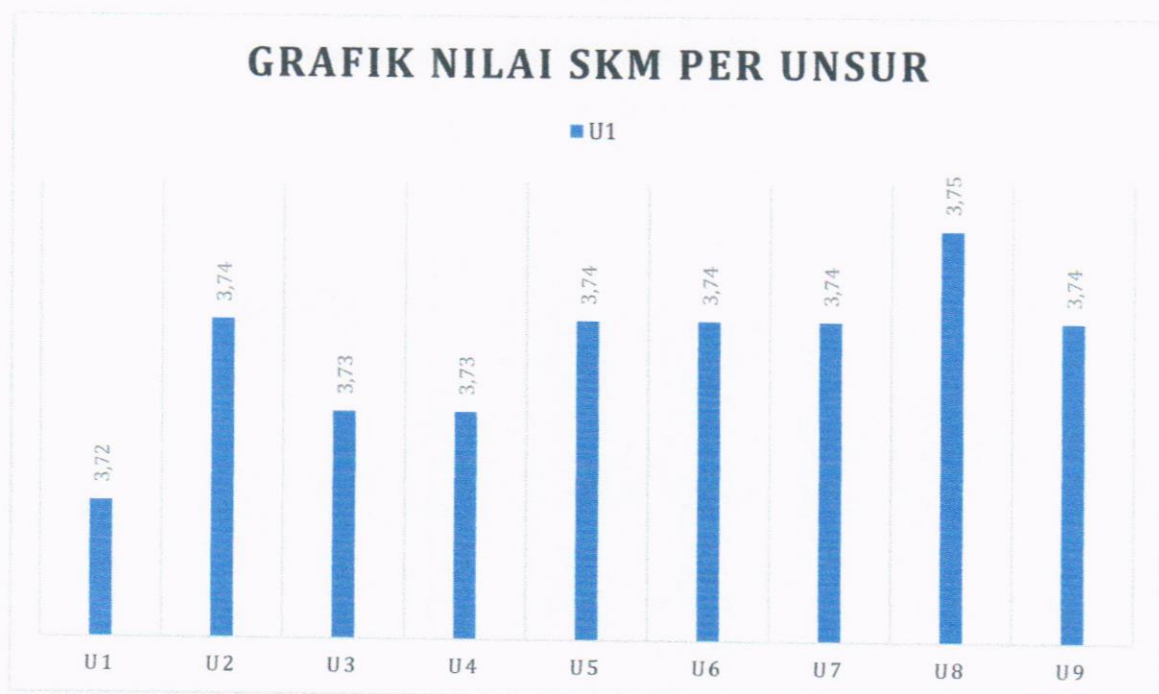
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.72	3.74	3.75	3.73	3.74	3.75	3.75	3.74	3.71
Layanan Jumentik	3.63	3.68	3.65	3.65	3.66	3.65	3.68	3.66	3.66
Layanan RT/RW	3.74	3.74	3.75	3.75	3.75	3.76	3.78	3.77	3.77
Layanan Posyandu	3.76	3.78	3.77	3.78	3.78	3.78	3.77	3.78	3.78
Layanan PKK	3.70	3.71	3.72	3.77	3.75	3.75	3.77	3.77	3.77
Layanan PPSU	3.74	3.76	3.71	3.76	3.76	3.74	3.72	3.76	3.73
Layanan Ketertiban Umum	3.76	3.78	3.78	3.78	3.76	3.74	3.73	3.76	3.77
IKM per unsur	3.72	3.74	3.73	3.73	3.74	3.74	3.74	3.75	3.74
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.47 (A 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 :

1. Unsur Persyaratan mendapatkan **nilai terendah** dengan nilai 3.72 . Selanjutnya Unsur Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3.73 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Biaya/ tariff termasuk tiga unsur terendah ketiga dengan nilai 3.73 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan **nilai tertinggi** yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 3.75. Selanjutnya Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3.74 adalah nilai tertinggi kedua. Serta Unsur Kompetensi Pelaksanaan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3.74.

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 :

- “ Petugas melayani dan memberikan informasi dengan jelas”
- “ Membuka Loker Pelayanan PPID Pusat Informasi Pelayanan “
- “ Memberikan dukungan Moril dan Materil terhadap Fasilitas dan Prasarana Pelayanan”
- “ Mengarakan Pembinaan secara berkala disetiap minggu dan melakukan evaluasi setiap senin pagi”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari 3 unsur terendah pada unsur Unsur Penanganan Pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik, Unsur Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan dan Unsur Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaanya di Kelurahan Rawa Buaya dapat digambarkan sebagai berikut :

- Memberikan informasi kepada warga masyarakat tentang persyaratan pelayanan dengan membentuk loket PPID Kelurahan dan juga melalui kanal-kanal layanan media social seperti, Facebook, Instagram, Youtube dan lainnya, sehingga masyarakat merasa mudah untuk mendapatkan persyaratan
- Memberikan informasi kepada perangkat wilayah, diantaranya ketua RT, RW, LMK, FKDM dan Kader Daswisma yang berada di bawah Kelurahan untuk menginformasikan pelayanan masyarakat dan persyaratan serta memberikan informasi mengenai pelayanan jakevo kepada masyarakat setempat;
- Menginformasikan melalui sistem jakevo didalam pelayanan yang menggunakan tarif seperti Perpanjang Tanah Makam IPTM yang menggunakan biaya di rinci diberikan sesuai informasi yang ada.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

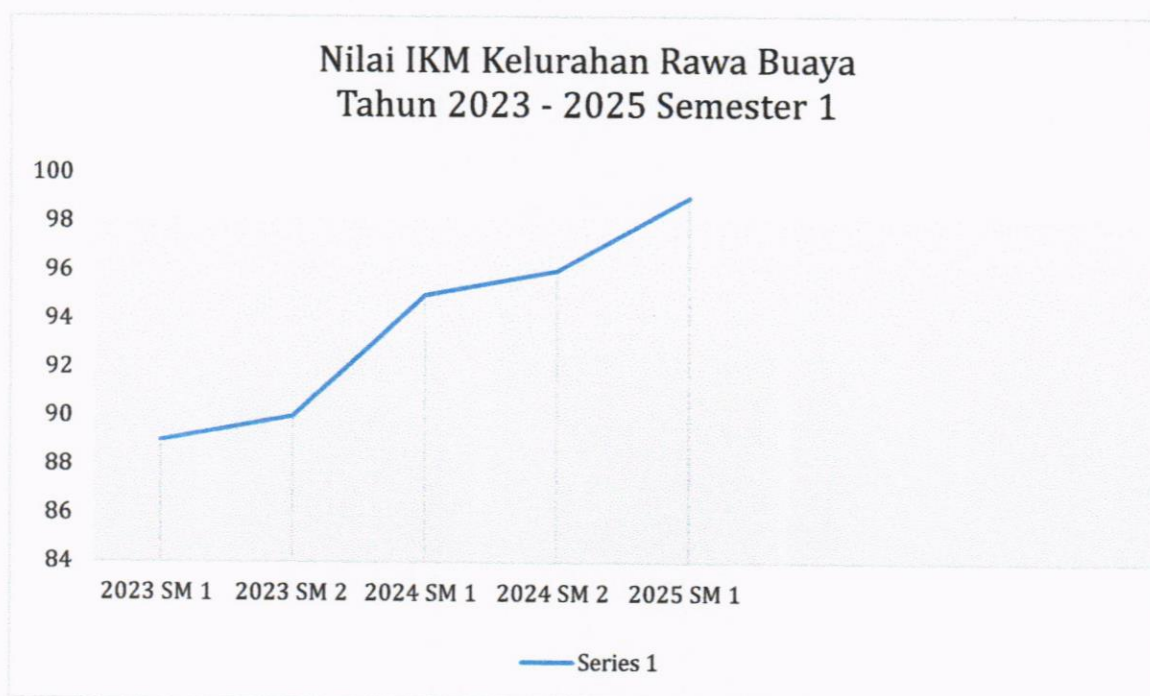
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 20 Mei 2025 Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, 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
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			✓		Lurah Kelurahan Rawa Buaya

No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
2	Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi pengajuan permohonan terkait persyaratan		✓			Lurah Kelurahan Rawa Buaya
3	Biaya/tarif dalam pelayanan	Pengurusan surat di kelurahan gratis tanpa biaya		✓			Lurah Kelurahan Rawa Buaya

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 Rawa Buaya 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 Rawa Buaya .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Rawa Buaya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.47. Nilai IKM 6 Pelayanan di Kelurahan Rawa Buaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 Semester 1.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Persyaratan, unsur Waktu Penyelesaian, serta unsur Kompetensi Pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, unsur Perilaku Pelaksana, serta unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan

Jakarta, 23 Mei 2025
Lurah Kelurahan Rawa Buaya ,

Junaidi, ST.
NIP 198208172010011033

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DIKOTA/KABUPATEN
ADMINISTRASI JAKARTA SEMESTER I
TAHUN 2024

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Promo DKI Jakarta terdiri dari 5 indikator pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permendagri No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Publik) dan Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara (Permendagri No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Publik).

Tujuan dari Matriks Penelitian:

1. Mengetahui kepuasan pelayanan
2. Mengetahui volume masyarakat
3. Mengetahui kebutuhan dari masyarakat di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindakan Lanjut dan Perkembangannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam meningkatkan pelayanan
5. Data pendukung dalam pembuatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik

Uraian dari "data" dalam istilah pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerangka:

Partisipasi dan kesadaran warga dalam survei akan meningkatkan perhatian layanan. Promotor DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisis hasil survei ini.

Berkutub

14.21 08.08.2018 8:39

DEMOGRAFI RESPONDEN

1. Jenis

1. ☒ Perempuan

2. ☐ Pria

2. Pendidikan

1. ☒ Pendidikan sarjana

2. ☐ Pendidikan diploma

3. Pekerjaan

1. ☒ Mahasiswa

2. ☐ Karyawan

3. ☐ Wiraswasta

4. ☐ Lainnya

5. ☐ Tidak menjawab

6. ☐ Tidak ada

7. ☐ Tidak diketahui

8. ☐ Tidak ada

9. ☐ Tidak diketahui

10. ☐ Tidak ada

11. ☐ Tidak diketahui

12. ☐ Tidak ada

13. ☐ Tidak diketahui

14. ☐ Tidak ada

15. ☐ Tidak diketahui

16. ☐ Tidak ada

17. ☐ Tidak diketahui

18. ☐ Tidak ada

19. ☐ Tidak diketahui

20. ☐ Tidak ada

21. ☐ Tidak diketahui

22. ☐ Tidak ada

23. ☐ Tidak diketahui

24. ☐ Tidak ada

25. ☐ Tidak diketahui

26. ☐ Tidak ada

27. ☐ Tidak diketahui

28. ☐ Tidak ada

29. ☐ Tidak diketahui

30. ☐ Tidak ada

31. ☐ Tidak diketahui

32. ☐ Tidak ada

33. ☐ Tidak diketahui

34. ☐ Tidak ada

35. ☐ Tidak diketahui

36. ☐ Tidak ada

37. ☐ Tidak diketahui

38. ☐ Tidak ada

39. ☐ Tidak diketahui

40. ☐ Tidak ada

41. ☐ Tidak diketahui

42. ☐ Tidak ada

43. ☐ Tidak diketahui

44. ☐ Tidak ada

45. ☐ Tidak diketahui

46. ☐ Tidak ada

47. ☐ Tidak diketahui

48. ☐ Tidak ada

49. ☐ Tidak diketahui

50. ☐ Tidak ada

51. ☐ Tidak diketahui

52. ☐ Tidak ada

53. ☐ Tidak diketahui

54. ☐ Tidak ada

55. ☐ Tidak diketahui

56. ☐ Tidak ada

57. ☐ Tidak diketahui

58. ☐ Tidak ada

59. ☐ Tidak diketahui

60. ☐ Tidak ada

61. ☐ Tidak diketahui

62. ☐ Tidak ada

63. ☐ Tidak diketahui

64. ☐ Tidak ada

65. ☐ Tidak diketahui

66. ☐ Tidak ada

67. ☐ Tidak diketahui

68. ☐ Tidak ada

69. ☐ Tidak diketahui

70. ☐ Tidak ada

71. ☐ Tidak diketahui

72. ☐ Tidak ada

73. ☐ Tidak diketahui

74. ☐ Tidak ada

75. ☐ Tidak diketahui

76. ☐ Tidak ada

77. ☐ Tidak diketahui

78. ☐ Tidak ada

79. ☐ Tidak diketahui

80. ☐ Tidak ada

81. ☐ Tidak diketahui

82. ☐ Tidak ada

83. ☐ Tidak diketahui

84. ☐ Tidak ada

85. ☐ Tidak diketahui

86. ☐ Tidak ada

87. ☐ Tidak diketahui

88. ☐ Tidak ada

89. ☐ Tidak diketahui

90. ☐ Tidak ada

91. ☐ Tidak diketahui

92. ☐ Tidak ada

93. ☐ Tidak diketahui

94. ☐ Tidak ada

95. ☐ Tidak diketahui

96. ☐ Tidak ada

97. ☐ Tidak diketahui

98. ☐ Tidak ada

99. ☐ Tidak diketahui

100. ☐ Tidak ada

101. ☐ Tidak diketahui

102. ☐ Tidak ada

103. ☐ Tidak diketahui

104. ☐ Tidak ada

105. ☐ Tidak diketahui

106. ☐ Tidak ada

107. ☐ Tidak diketahui

108. ☐ Tidak ada

109. ☐ Tidak diketahui

110. ☐ Tidak ada

111. ☐ Tidak diketahui

112. ☐ Tidak ada

113. ☐ Tidak diketahui

114. ☐ Tidak ada

115. ☐ Tidak diketahui

116. ☐ Tidak ada

117. ☐ Tidak diketahui

118. ☐ Tidak ada

119. ☐ Tidak diketahui

120. ☐ Tidak ada

121. ☐ Tidak diketahui

122. ☐ Tidak ada

123. ☐ Tidak diketahui

124. ☐ Tidak ada

125. ☐ Tidak diketahui

126. ☐ Tidak ada

127. ☐ Tidak diketahui

128. ☐ Tidak ada

129. ☐ Tidak diketahui

130. ☐ Tidak ada

131. ☐ Tidak diketahui

132. ☐ Tidak ada

133. ☐ Tidak diketahui

134. ☐ Tidak ada

135. ☐ Tidak diketahui

136. ☐ Tidak ada

137. ☐ Tidak diketahui

138. ☐ Tidak ada

139. ☐ Tidak diketahui

140. ☐ Tidak ada

141. ☐ Tidak diketahui

142. ☐ Tidak ada

143. ☐ Tidak diketahui

144. ☐ Tidak ada

145. ☐ Tidak diketahui

146. ☐ Tidak ada

147. ☐ Tidak diketahui

148. ☐ Tidak ada

149. ☐ Tidak diketahui

150. ☐ Tidak ada

151. ☐ Tidak diketahui

152. ☐ Tidak ada

153. ☐ Tidak diketahui

154. ☐ Tidak ada

155. ☐ Tidak diketahui

156. ☐ Tidak ada

157. ☐ Tidak diketahui

158. ☐ Tidak ada

159. ☐ Tidak diketahui

160. ☐ Tidak ada

161. ☐ Tidak diketahui

162. ☐ Tidak ada

163. ☐ Tidak diketahui

164. ☐ Tidak ada

165. ☐ Tidak diketahui

166. ☐ Tidak ada

167. ☐ Tidak diketahui

168. ☐ Tidak ada

169. ☐ Tidak diketahui

170. ☐ Tidak ada

171. ☐ Tidak diketahui

172. ☐ Tidak ada

173. ☐ Tidak diketahui

174. ☐ Tidak ada

175. ☐ Tidak diketahui

176. ☐ Tidak ada

177. ☐ Tidak diketahui

178. ☐ Tidak ada

179. ☐ Tidak diketahui

180. ☐ Tidak ada

181. ☐ Tidak diketahui

182. ☐ Tidak ada

183. ☐ Tidak diketahui

184. ☐ Tidak ada

185. ☐ Tidak diketahui

186. ☐ Tidak ada

187. ☐ Tidak diketahui

188. ☐ Tidak ada

189. ☐ Tidak diketahui

190. ☐ Tidak ada

191. ☐ Tidak diketahui

192. ☐ Tidak ada

193. ☐ Tidak diketahui

194. ☐ Tidak ada

195. ☐ Tidak diketahui

196. ☐ Tidak ada

197. ☐ Tidak diketahui

198. ☐ Tidak ada

199. ☐ Tidak diketahui

200. ☐ Tidak ada

201. ☐ Tidak diketahui

202. ☐ Tidak ada

203. ☐ Tidak diketahui

204. ☐ Tidak ada

205. ☐ Tidak diketahui

206. ☐ Tidak ada

207. ☐ Tidak diketahui

208. ☐ Tidak ada

209. ☐ Tidak diketahui

210. ☐ Tidak ada

211. ☐ Tidak diketahui

212. ☐ Tidak ada

213. ☐ Tidak diketahui

214. ☐ Tidak ada

215. ☐ Tidak diketahui

216. ☐ Tidak ada

217. ☐ Tidak diketahui

218. ☐ Tidak ada

219. ☐ Tidak diketahui

220. ☐ Tidak ada

221. ☐ Tidak diketahui

222. ☐ Tidak ada

223. ☐ Tidak diketahui

224. ☐ Tidak ada

225. ☐ Tidak diketahui

226. ☐ Tidak ada

227. ☐ Tidak diketahui

228. ☐ Tidak ada

229. ☐ Tidak diketahui

230. ☐ Tidak ada

231. ☐ Tidak diketahui

232. ☐ Tidak ada

233. ☐ Tidak diketahui

234. ☐ Tidak ada

235. ☐ Tidak diketahui

236. ☐ Tidak ada

237. ☐ Tidak diketahui

238. ☐ Tidak ada

239. ☐ Tidak diketahui

240. ☐ Tidak ada

14.02 10:30:12 W. A. 80%

Profil Responden

• Nama Responden

• Nomor HP Responden

• Pembelian nomor yang dibantu oleh keluarga dengan nomor 0800

• Di mana? Ada di di rumah bukan rumah pribadi

• Cetak: 26121496765

• Harap periksa format jawaban anda

• Jenis Kelamin

• ☐ Perempuan

• ☐ Laki-laki

• Nama Responden

[illegible]

14.32 4G LTE 100%

Poligon / Jembatan

PNS/Guru

Tsi

POKRI

Sekolah

Musyawarah / Gugus / Diklat / Pelatihan

Tenaga Inhouse

Ru. Rm.ah Tenaga

Perjane selesa

Perjane kementerian umum

Kedua / Persegi RT dan RW

Kudat / Persegi panjang

Kalanya

Sebelumnya

Baru selanjutnya

[illegible]

14.28 100% 10:22:39 AM 100%

83. Waktu perjalanan resmi dengan kapal laut hanya sekali yang diperbolehkan

▶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

84. Tidak ada biaya untuk transportasi perjalanan

▶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

85. Aspek kerja organisasi merupakan faktor yang memengaruhi

▶ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

[illegible]

14.20 18/04/2023 19:48 80%



10. Menurut anda, pendapat orang berbudaya berbeda, karena pendapat dipengaruhi oleh banyak hal.

☒ Tidak sama sama dan jawaban berikut

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

11. Menurut anda, pendapat orang yang berpendapat pendapat dipengaruhi oleh banyak hal.

☒ Tidak sama sama dan jawaban berikut

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Sebelumnya

Berikutnya

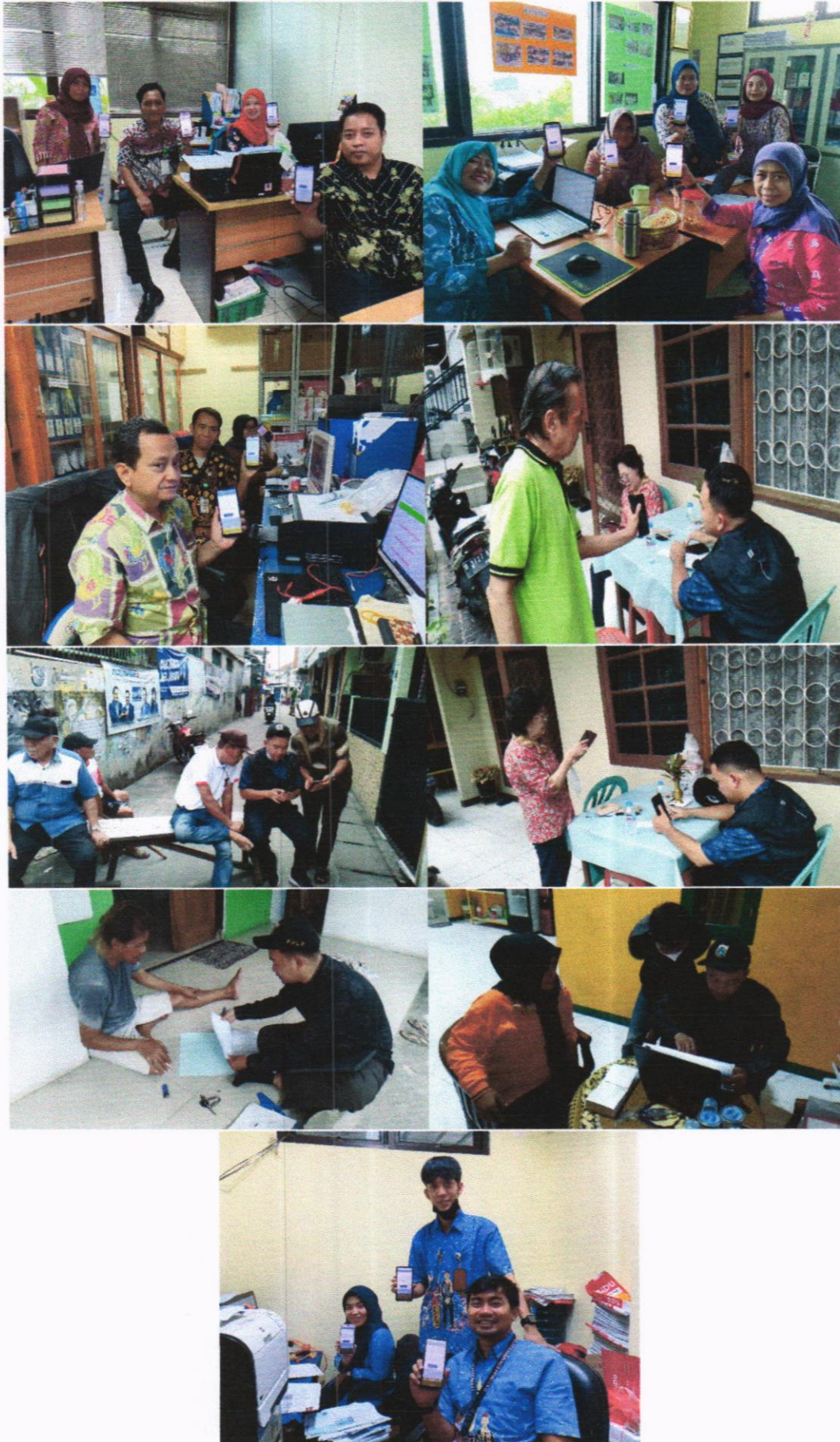
14.30 100%
survei paklanta go idin +
Terima Kasih
Kanggeles suru keli telan d'ropan.

2. Hasil Olah Data SKM

Kecamatan	Kelurahan	Unsur_1	Unsur_2	Unsur_3	Unsur_4	Unsur_5	Unsur_6	Unsur_7	Unsur_8	Unsur_9	IKM
Cengkareng	Cengkareng Barat	3,78	3,78	3,77	3,77	3,77	3,77	3,81	3,78	3,74	94,35
Cengkareng	Cengkareng Timur	3,90	3,91	3,91	3,82	3,90	3,89	3,82	3,91	3,90	97,69
Cengkareng	Duri Kosambi	3,83	3,80	3,84	3,83	3,85	3,88	3,89	3,88	3,85	95,73
Cengkareng	Kapuk	3,88	3,91	3,90	3,90	3,90	3,90	3,91	3,88	3,91	97,54
Cengkareng	Kedaung Kali Angke	3,70	3,70	3,69	3,70	3,69	3,70	3,70	3,70	3,69	92,40
Cengkareng	Rawa Buaya	3,85	3,88	3,88	3,88	3,88	3,87	3,87	3,88	3,86	91,82
Grogol Petamburan	Grogol	3,86	3,88	3,85	3,87	3,87	3,88	3,87	3,86	3,86	96,55
Grogol Petamburan	Jelambar	3,88	3,88	3,88	3,89	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88	97,05
Grogol Petamburan	Jelambar Baru	3,93	3,93	3,93	3,94	3,94	3,94	3,94	3,93	3,93	98,34
Grogol Petamburan	Tanjung Duren Selatan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,98
Grogol Petamburan	Tanjung Duren Utara	3,91	3,92	3,92	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91	97,81
Grogol Petamburan	Tomang	3,95	3,94	3,95	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	98,67
Grogol Petamburan	Wijaya Kusuma	3,72	3,72	3,72	3,74	3,74	3,73	3,74	3,73	3,73	93,21
Kali Deres	Kalideres	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,91
Kali Deres	Kamal	3,92	3,92	3,94	3,94	3,94	3,92	3,92	3,92	3,93	98,09
Kali Deres	Pegadungan	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	97,48
Kali Deres	Semanan	3,60	3,60	3,60	3,61	3,61	3,60	3,61	3,61	3,60	90,12
Kali Deres	Tegal Alur	3,69	3,68	3,68	3,70	3,68	3,67	3,70	3,67	3,68	92,09
Kebon Jeruk	Duri Kepa	3,64	3,65	3,66	3,66	3,66	3,66	3,67	3,66	3,66	91,44
Kebon Jeruk	Kebon Jeruk	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,99
Kebon Jeruk	Kedoya Selatan	3,88	3,89	3,88	3,89	3,93	3,96	3,97	3,88	3,88	97,09
Kebon Jeruk	Kedoya Utara	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,82
Kebon Jeruk	Kelapa Dua	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,99
Kebon Jeruk	Sukabumi Selatan	3,95	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	99,26
Kebon Jeruk	Sukabumi Utara	3,94	3,94	3,93	3,93	3,93	3,91	3,94	3,93	3,94	98,29
Kembangan	Joglo	3,90	3,87	3,87	3,90	3,90	3,90	3,90	3,91	3,87	97,30
Kembangan	Kembangan Selatan	3,99	3,98	3,99	3,99	3,98	3,98	3,98	3,99	3,98	99,65
Kembangan	Kembangan Utara	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,75
Kembangan	Meruya Selatan	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,94	98,63
Kembangan	Meruya Utara	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	98,24
Kembangan	Srengseng	3,83	3,54	3,56	3,56	3,54	3,53	3,55	3,53	3,53	88,58
Palmerah	Jati Pulo	3,14	3,14	3,15	3,17	3,15	3,17	3,19	3,19	3,19	84,17
Palmerah	Kemanggisan	3,65	3,73	3,68	3,73	3,71	3,73	3,71	3,73	3,71	92,79
Palmerah	Kota Bambu Selatan	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,54
Palmerah	Kota Bambu Utara	3,64	3,64	3,63	3,66	3,63	3,64	3,64	3,63	3,63	90,92
Palmerah	Palmerah	3,96	3,94	3,95	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,71
Palmerah	Slipi	3,30	3,30	3,29	3,31	3,30	3,30	3,30	3,30	3,31	82,53
Taman Sari	Glodok	3,66	3,66	3,67	3,66	3,66	3,67	3,67	3,67	3,66	91,75
Taman Sari	Keagungan	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	98,30
Taman Sari	Krukut	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,92
Taman Sari	Mangga Besar	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	4,00	3,99	4,00	99,85
Taman Sari	Maphar	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,96
Taman Sari	Pinangsia	3,98	3,98	3,98	3,97	3,96	3,93	3,96	3,91	3,95	98,39
Taman Sari	Taman Sari	3,97	3,97	3,97	3,97	3,96	3,97	3,96	3,96	3,96	99,20
Taman Sari	Tangki	3,89	3,79	3,77	3,84	3,81	3,80	3,82	3,84	3,84	95,49
Tambora	Angke	3,89	3,89	3,88	3,88	3,89	3,89	3,89	3,89	3,89	97,17
Tambora	Duri Selatan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98	4,00	4,00	3,96	99,84
Tambora	Duri Utara	3,80	3,79	3,81	3,82	3,81	3,81	3,81	3,81	3,81	95,21
Tambora	Jembatan Besi	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	99,81
Tambora	Jembatan Lima	3,98	3,98	3,99	3,96	3,96	3,99	3,99	3,98	3,99	99,31
Tambora	Kali Anyar	3,95	3,95	3,95	3,96	3,94	3,95	3,94	3,95	3,95	98,68
Tambora	Kerendang	3,96	3,96	3,95	3,96	3,95	3,96	3,96	3,96	3,95	98,93
Tambora	Pekojan	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,95	3,94	3,94	98,56
Tambora	Roa Malaka	3,98	3,98	3,91	3,87	3,87	3,91	3,93	3,96	3,96	98,11
Tambora	Tambora	3,81	3,82	3,81	3,83	3,81	3,81	3,82	3,82	3,82	95,40
Tambora	Tanah Sereal	3,96	3,96	3,96	3,96	3,95	3,95	3,96	3,96	3,96	98,93

Kota	Unsur_1	Unsur_2	Unsur_3	Unsur_4	Unsur_5	Unsur_6	Unsur_7	Unsur_8	Unsur_9	IKM
Jakarta Barat	96,05	96,15	95,93	96,30	96,17	96,17	96,60	96,57	96,53	96,28
Jakarta Pusat	99,32	99,30	99,35	99,35	99,35	99,33	99,35	99,33	99,33	99,33
Jakarta Selatan	97,43	97,34	97,33	97,51	97,35	97,29	97,51	97,40	97,36	97,39
Jakarta Timur	97,64	97,65	97,64	97,79	97,67	97,65	97,74	97,66	97,65	97,68
Jakarta Utara	94,05	93,90	94,04	94,28	94,18	94,29	94,10	94,38	97,67	94,54
Kepulauan Seribu	95,84	95,95	95,99	95,95	95,94	95,98	96,15	95,88	96,06	95,97

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
	RAWA BUAYA	PPSU				
		Sistem, mekanisme dan prosedur	Kurangnya sosialisasi terkait Sistem, mekanisme dan prosedur kepada PPSU	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Juni 2025	Lurah
		Persyaratan pelayanan	Kurangnya sosialisasi terkait persyaratan permohonan bantuan PPSU	Melakukan sosialisasi pengajuan permohonan terkait persyaratan	Juni 2025	Lurah
		Biaya/tarif dalam pelayanan	Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait biaya/tarif pelayanan PPSU diwilayah	Membuat papan/pamphlet terkait pelayanan gratis/tanpa biaya	Juni 2025	Lurah

Jakarta, 23 Mei 2025
Lurah Kelurahan Rawa Buaya ,

Junaidi, ST.
 NIP 1982081720100110333