

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2026



KECAMATAN DUREN SAWIT

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Metode Pengumpulan Data	6
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	8
BAB II ANALISIS DATA SKM	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
3.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17



**CAMAT KECAMATAN DUREN SAWIT
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**LAPORAN
NOMOR 1175 / PU.04.00**

TENTANG

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KECAMATAN DUREN SAWIT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TRIWULAN I / SEMESTER I**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di wilayah Kecamatan Duren Sawit, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat dicapai dan memenuhi harapan masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Keputusan Walikota Nomor e-0005 Tahun 2026 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026.

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 Kecamatan Duren Sawit.

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.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Duren Sawit dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

1. Persyaratan.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Waktu penyelesaian.
4. Biaya/tarif.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
7. Perilaku pelaksana.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
9. Sarana dan prasarana.

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 30 Maret – 15 April 2026. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	12 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfo	13 – 17 Maret	3
3	Pelaksanaan SKM	Kota	30 Maret – 15 April	12
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfo	16 – 22 April	5
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfo	23 – 30 April	6
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	4 Mei – 29 Mei	18

7	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	1 – 30 Juni	22
---	---------------------------------------	------	-------------	----

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5.709 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

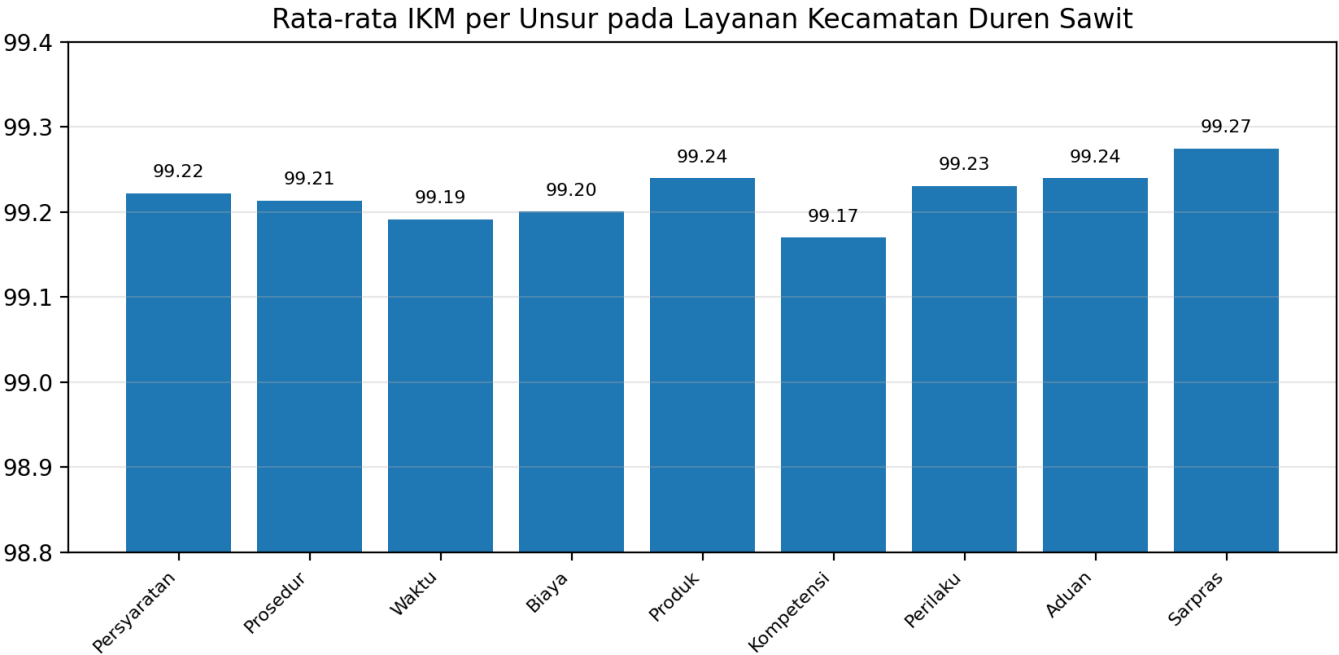
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3.848	66,87 %
		Perempuan	1.861	33,13%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	128	2,3%
		SMP/Sederajat	545	9,8 %
		SMA/Sederajat	3.550	61,6%
		D1/D2/D3	353	6 %
		D4/S1	1.079	19,5 %
		S2	46	0,8 %
		S3	8	0 %
3	Pekerjaan	ASN	228	1,9 %
		TNI	32	0,6 %
		POLRI	45	0,8 %
		Swasta	912	17,9%
		Wirausaha	825	15,9 %
		Ibu Rumah Tangga	1219	20,06%
		Pelajar/Mahasiswa	133	2,4 %
		Petani/Nelayan	1	0 %
		Pekerja Lepas/Freelance	1.854	27,75 %
		Pensiunan	327	10,9 %
		Lainnya	133	1,8 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	5698	99,8 %
		Disabilitas	11	0,2%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	8	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	0	0
		Disabilitas Sensorik	3	0 %

Catatan: data disabilitas tidak tersedia secara eksplisit pada file hasil olah SKM, sehingga mengikuti format laporan contoh dengan isian 0%.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

OPD/ Unit Pelayanan Publik	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
Kecamatan Duren Sawit	Jumantik	808	99,20	99,23	99,13	99,16	99,20	99,29	99,29	99,29	99,23	99,22
	Ketertiban Umum	809	99,32	99,29	99,32	99,38	99,38	99,29	99,23	99,23	99,26	99,30
	PKK	819	99,33	99,42	99,18	99,33	99,33	99,36	99,33	99,42	99,42	99,35
	PPSU	842	99,05	99,02	99,17	99,08	99,11	99,11	99,14	99,05	99,20	99,10
	Posyandu	812	99,26	99,17	99,23	99,14	99,23	99,08	99,23	99,20	99,32	99,21
	RPTRA	817	99,30	99,20	99,27	99,27	99,42	99,11	99,39	99,33	99,27	99,28
	RT/RW, LMK dan FKDM	813	99,11	99,17	99,05	99,05	99,02	98,95	99,02	99,17	99,23	99,08
	Rerata IKM Per Unsur		99,22	99,21	99,19	99,20	99,24	99,17	99,23	99,24	99,27	99,22
	IKM Unit Layanan											99,22
	Mutu Unit Layanan											A (Sangat Baik)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kecamatan Duren Sawit yaitu 99,22, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu:
 - a. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 99,17
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 99,19
 - c. Biaya/Tarif dengan nilai 99,20
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Sarana dan Prasarana dengan nilai 99,27
 - b. Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dengan nilai 99,24
 - c. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 99,24

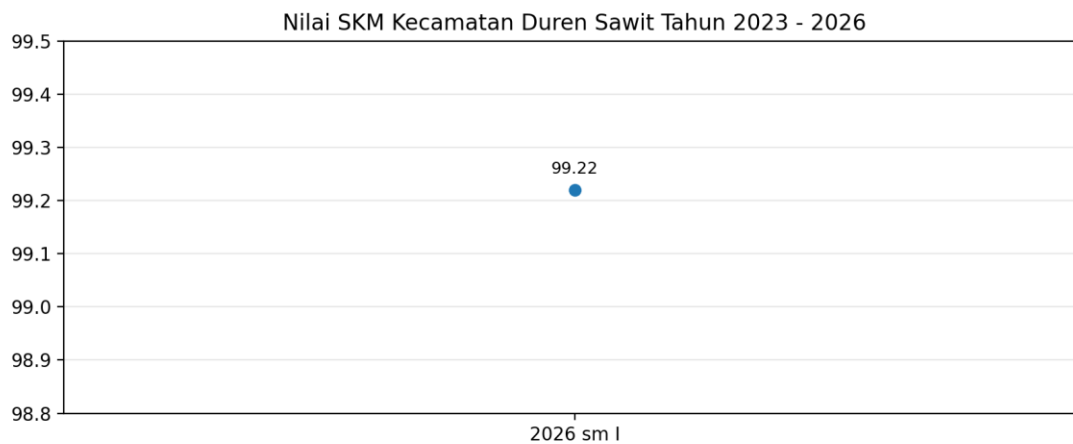
Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan kompetensi pelaksana, mempercepat waktu penyelesaian layanan, serta memastikan biaya/tarif layanan disampaikan secara transparan dan bebas pungutan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pembinaan dan peningkatan kapasitas bagi petugas pelayanan, khususnya terkait standar pelayanan, komunikasi layanan, dan penyelesaian masalah pengguna layanan.	TW II Tahun 2026	Camat, Sekretaris Kecamatan, Para Lurah
		Melaksanakan monitoring dan evaluasi kompetensi pelaksana pada unit layanan Kecamatan/Kelurahan secara berkala.	TW II–TW III Tahun 2026	Camat, Kasi Pemerintahan, Para Lurah
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pembinaan dan evaluasi kepada petugas pelayanan terkait ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai standar pelayanan.	TW II Tahun 2026	Camat, Sekretaris Kecamatan, Para Lurah
		Melakukan pemantauan proses penyelesaian layanan dan tindak lanjut aduan masyarakat agar pelayanan lebih cepat, tertib, dan terukur.	TW II–TW III Tahun 2026	Kasi Pemerintahan, Para Lurah
3	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi dan publikasi bahwa seluruh pelayanan di Kecamatan/Kelurahan tidak dipungut biaya	TW II Tahun 2026	Camat, Sekretaris Kecamatan, Para Lurah

		melalui media informasi layanan.		
		Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap potensi pungutan liar/percaloan dalam pelaksanaan pelayanan.	TW II–TW III Tahun 2026	Camat, Kasi Pemerintahan

3.4 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. Data historis nilai SKM Kecamatan Duren Sawit periode 2023 sampai dengan 2025 belum tersedia pada file hasil olah yang digunakan. Oleh karena itu, grafik tren sementara berikut menampilkan nilai SKM Semester I Tahun 2026 dan perlu dilengkapi kembali setelah data historis diterima.



Berdasarkan hasil pengolahan data Semester I Tahun 2026, nilai SKM Kecamatan Duren Sawit sebesar 99,22 dan termasuk kategori A (Sangat Baik).

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat Kecamatan Duren Sawit periode TW IV Tahun 2025 belum tersedia pada file hasil olah SKM Semester I Tahun 2026 yang digunakan sebagai sumber data utama. Tabel berikut disiapkan untuk dilengkapi setelah data periode sebelumnya diterima:

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	Menunggu data TW IV 2025
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menunggu data TW IV 2025
3	Waktu Penyelesaian	Menunggu data TW IV 2025
4	Biaya/Tarif	Menunggu data TW IV 2025
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Menunggu data TW IV 2025
6	Kompetensi Pelaksana	Menunggu data TW IV 2025
7	Perilaku Pelaksana	Menunggu data TW IV 2025
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menunggu data TW IV 2025
9	Sarana dan Prasarana	Menunggu data TW IV 2025

Berkaca pada data periode sebelumnya, Kecamatan Duren Sawit akan menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah setelah data TW IV Tahun 2025 terverifikasi. Sementara itu, berdasarkan hasil Semester I Tahun 2026, prioritas perbaikan diarahkan pada Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian, dan Biaya/Tarif.

No	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kompetensi Pelaksana	Menunggu data RTL periode sebelumnya	Menunggu data	Menunggu data	Menunggu data	Terlampir/menunggu data	Menunggu data
2	Waktu Penyelesaian	Menunggu data RTL periode sebelumnya	Menunggu data	Menunggu data	Menunggu data	Terlampir/menunggu data	Menunggu data
3	Biaya/Tarif	Menunggu data RTL periode sebelumnya	Menunggu data	Menunggu data	Menunggu data	Terlampir/menunggu data	Menunggu data

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2026 tanggal 30 Maret – 15 April 2026 di wilayah Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Duren Sawit secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,22. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di wilayah Kecamatan Duren Sawit berada pada kategori A / Sangat Baik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana dengan nilai 99,17, Waktu Penyelesaian dengan nilai 99,19, serta Biaya/Tarif dengan nilai 99,20.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 99,27, Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dengan nilai 99,24, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 99,24.
4. Data tindak lanjut periode sebelumnya perlu dilengkapi kembali setelah dokumen hasil tindak lanjut SKM periode TW IV Tahun 2025 Kecamatan Duren Sawit tersedia dan terverifikasi.

Jakarta, 14 Mei 2026

Camat Kecamatan Duren Sawit,



Kelik Sutanto, AP., M.A
NIP. 19750615-1993111001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025

No	UKPD	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMsemesterdua2025durensawit

2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

No	UKPD	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMDurenSawitSemesterI

3. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan: <https://bit.ly/SKMWilayahSemester12026>

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

(Foto-foto pelaksanaan SKM dapat dilampirkan pada bagian ini.)



