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

KELURAHAN BATU AMPAR

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 6
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 17

LAMPIRAN 18

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 18
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2026 18
3. Kuesioner 18
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 24

LURAH KELURAHAN BATU AMPAR
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

LAPORAN

NOMOR 981 /OT.06

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
SEMESTER II

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

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-0005 Tahun 2026 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026;
12. Keputusan Camat Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 04 Tahun 2026 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur;
13. Keputusan Lurah Kelurahan Batu Ampar Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 163 Tahun 2026 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Batu Ampar Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur.

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.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Batu Ampar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Batu Ampar adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi dan

Pembangunan, Kepala Seks Kesejahteraan Rakyat, ASN Kelurahan dan Petugas Administrasi.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal **05-25 Agustus 2026**. 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	16 Juli	1
2	Pelaksanaan SKM	Kota	5 – 25 Agustus	11
3	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	26 – 28 Agustus	2
4	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	31 – 4 September	4
5	Pembuatan Laporan SKM dan RTL Semester II Tahun 2026	Kelurahan	7 – 12 September	4
		Kecamatan	12 – 19 September	4
		Kota	19 – 26 September	4
6	Pengiriman Laporan Pelaksanaan SKM Semester II dan Hasil TL SKM Semester I Tahun 2026 ke Provinsi	Kota	29 – 30 September	1

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 755 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	315	41,72%
		Perempuan	440	58,28%
2	Pendidikan	Sekolah Dasar (SD) / Setingkat	18	2,38%
		SMP / Setingkat	85	11,26%
		SMA / Setingkat	587	77,75%
		Diploma D3 / D4 / Setingkat	19	2,52%
		Sarjana S1	46	6,09%
3	Pekerjaan	Buruh Harian / Freelance	31	4,11%
		Ibu Rumah Tangga	300	39,74%
		Pegawai Negeri Sipil / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / Polri	18	2,38%
		Pegawai Swasta	139	18,41%
		Pelajar / Mahasiswa	21	2,78%
		Pensiunan	10	1,32%
		Tenaga Kerja Asing	1	0,13%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	104	13,77%
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chief, dll)	10	1,32%
		Tidak Bekerja	26	1,32%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	74	9,80%
4	Kategorisasi Pengguna	Non Disabilitas	755	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	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
Kelurahan Batu Ampar	Jumantik	102	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
	Ketertiban Umum	107	3,85	3,77	3,78	3,73	3,76	3,81	3,84	3,74	3,84	94,76
	PKK	107	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	4,00	4,00	4,00	99,97
	PPSU	100	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
	Posyandu	121	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
	RPTRA	103	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
	RT/RW, LMK dan FKDM	115	4,00	4,00	3,98	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	3,99	99,90
	Rerata IKM Per Unsur		**3,98**	**3,97**	**3,97**	**3,96**	**3,97**	**3,97**	**3,98**	**3,96**	**3,98**	
	IKM Unit Layanan		**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	
	Mutu Unit Layanan		***99,24 (A atau Sangat Baik)***									

3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kelurahan Batu Ampar yaitu **99,24** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
   a. Biaya dengan nilai 3.96
   b. Aduan dengan nilai 3.96
   c. Waktu dengan nilai 3.97
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
   a. Persyaratan dengan nilai 3.98
   b. Perilaku dengan nilai 3.98
   c. Sarpras dengan nilai 3.98

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 melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Biaya**	Melaksanakan sosialisasi dan pembinaan kepada petugas pelayanan dan masyarakat terkait ketentuan biaya/tarif pelayanan sesuai regulasi yang berlaku untuk memastikan transparansi dan kesesuaian biaya pelayanan	**November**	**Lurah**
2	**Aduan**	Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penanganan pengaduan masyarakat untuk memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.	**November**	**Lurah**
3	**Waktu**	Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala di tingkat kelurahan untuk memastikan percepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan serta penanganan pengaduan masyarakat.	**November**	**Lurah**

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. 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.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat Kelurahan Batu Ampar periode TW II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW II Tahun 2026)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**3,95**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,95**
3	Waktu Penyelesaian	**3,95**
4	Biaya/Tarif	**3,96**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,96**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,95**
7	Perilaku Pelaksana	**3,96**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,95**
9	Sarana dan Prasarana	**3,95**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Batu Ampar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode TW II Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (*Sudah/ Belum*)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	**Persyaratan**	Melaksanakan sosialisasi standar persyaratan pelayanan sesuai regulasi yang berlaku, serta melakukan koordinasi dan pembinaan kepada PKK, RT, RW, LMK, dan FKDM untuk memastikan keseragaman pemahaman.	Sudah	April 2026	Pemberian sosialisasi disaat sedang melakukan PSN pada hari Jumat yang dilakukan oleh ASN Kelurahan	 	Tidak Ada

2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	Melaksanakan pembinaan dan evaluasi secara berkala kepada petugas pelayanan terkait penerapan sistem, mekanisme, dan prosedur, khususnya dalam percepatan waktu penyelesaian layanan	Sudah	Juni 2026	Sosialisasi/ Pembinaan/ Memberikan Informasi pada saat apel, rapat koordinasi atau kegiatannya lainnya terkait prosedur layanan dan melakukan		Tidak Ada

No	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (*Sudah/ Belum*)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3.	**Waktu**	Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala di tingkat kelurahan untuk memastikan percepatan dan ketepatan penanganan pengaduan masyarakat	Sudah	Juni 2026	Pelaksanaan tindaklanjut terhadap aduan yang masuk melalui kanal CRM dengan memastikan bahwa aduan segera ditindaklanjuti dan ditangani		Tidak Ada

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II Tahun 2026 5 Agustus – 25 Agustus 2026 di wilayah Kelurahan Batu Ampar Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Batu Ampar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99,24. 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 II tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya, Aduan dan Waktu.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Perilaku dan Sarpras mendapatkan nilai tertinggi dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 dengan perolehan nilai 3,98,
4. Kelurahan Batu Ampar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 9 September 2026
Lurah Kelurahan Batu Ampar

Rusman Rusli, S.Sos. M.Si.
NIP 196901101989031007

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester IITahun 2026

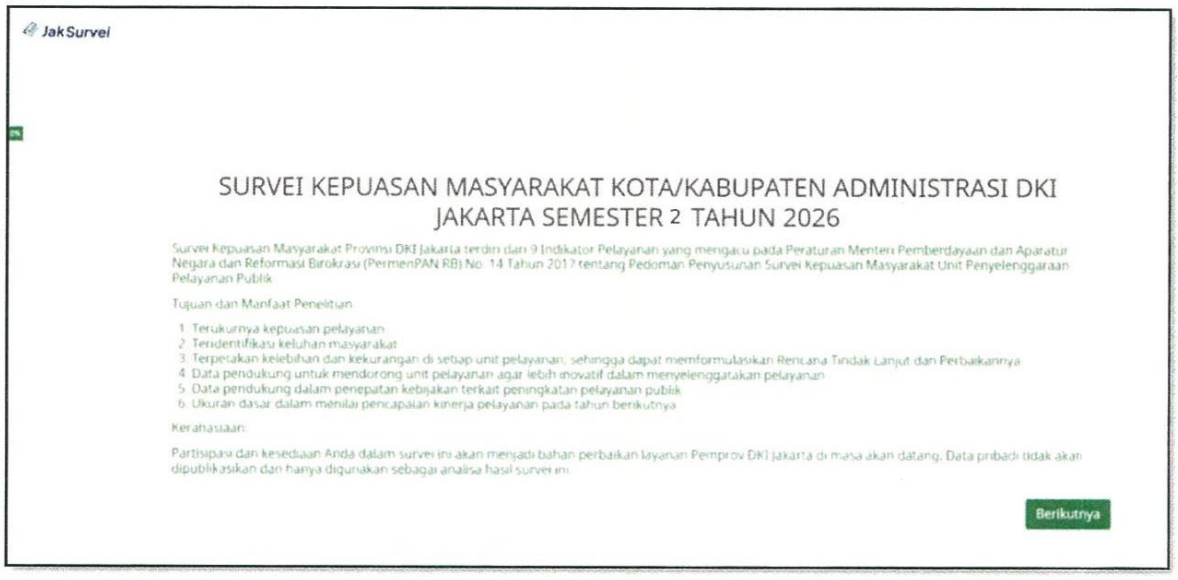
No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKMKramatJatiSemesterI

2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKMKramatJatiSemester2

3. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :
https://bit.ly/SKMWilayahSemester22026



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/Perangkat 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

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











