

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



KELURAHAN BAMBU APUS

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2026

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II

BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
1.4 Metode Pengumpulan Data	7
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	8
1.6 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB II ANALISIS DATA SKM	10
2.1 Analisis Responden	10
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	12
3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	13
3.4 Tren Nilai SKM	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB IV KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026	19
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2026	19
3. Kuesioner	20
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	26



LURAH KELURAHAN BAMBU APUS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

LAPORAN

NOMOR 1497 / OT.06

TENTANG

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KELURAHAN BAMBU APUS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
SEMESTER II TAHUN 2026**

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 Kelurahan Bambu Apus, 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 Cipayung Nomor 0003 Tahun 2026 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026;
13. Keputusan Lurah Kelurahan Bambu Apus Nomor 33 Tahun 2026 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Bambu Apus Tahun 2026.

1.3 Tujuan dan Manfaat

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 Bambu Apus dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Bambu Apus adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Kelurahan Bambu Apus.

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 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 **5 – 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
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfo	26 – 28 Agustus	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfo	31 – 4 September	4
6	Pembuatan laporan SKM dan RTL Semester II 2026	Kelurahan	7 – 12 September	4
		Kecamatan	12 – 19 September	4
		Kota	19 – 26 September	4
7	Pengiriman Laporan Pelaksanaan SKM Semester II dan Hasil TL SKM Semester I Tahun 2026 ke Provinsi	Kota	29 – 30 September	1

1.6 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah permohonan) dari seluruh jenis pelayanan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026, baik di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan. Berdasarkan periode survei sebelumnya, jika dilihat dari perkiraan jumlah layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 103.052 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan. Maka dapat ditentukan target responden dalam satu periode SKM adalah 50.000 orang.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 723 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

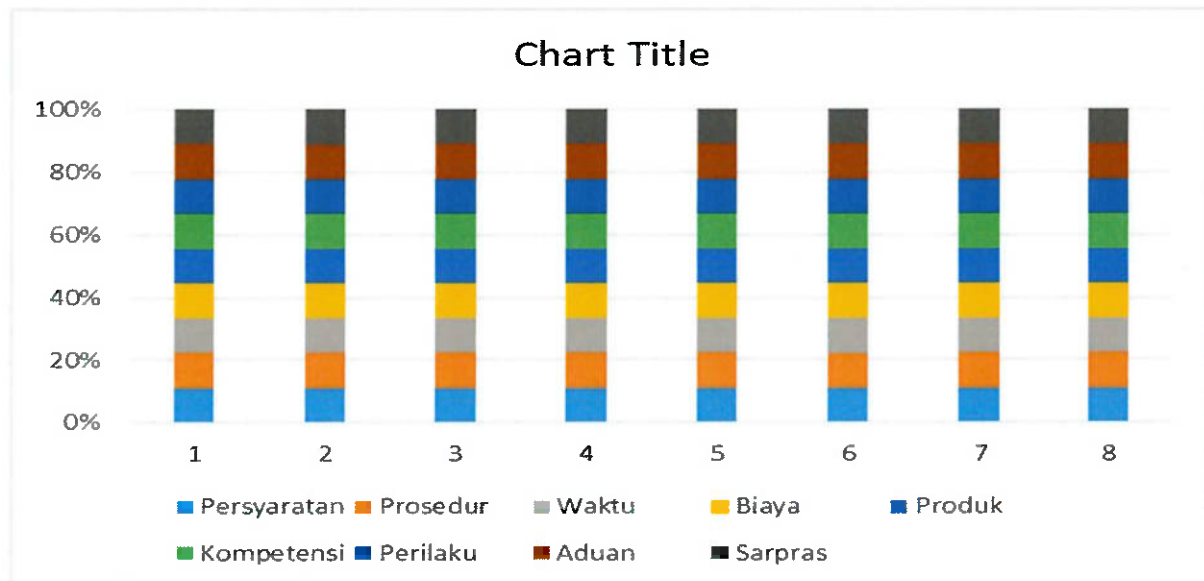
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN TASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	573	79,25%
		Perempuan	150	20,75%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	14	1,94%
		SMP/Sederajat	23	3,18%
		SMA/Sederajat	530	73,31%
		D1/D2/D3	35	4,84%
		D4/S1	107	14,80%
		S2	14	1,94%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	48	6,64%
		Buruh Harian/Freelance	98	13,55%
		Mengurus Rumah Tangga	70	9,68%
		Lainnya	15	2,07%
		Pegawai Swasta	162	22,41%
		Pelajar/Mahasiswa	28	3,87%
		Pensiunan	55	7,61%
		Petani dan Nelayan	7	0,97%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan	89	12,31%
		Tenaga Profesional	39	5,39%
		Tidak Bekerja	7	0,97%
		Wiraswasta	105	14,52%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	723	100%
		Disabilitas	0	0%

5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	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	Periode Pelaksanaan	Jenis Layanan	Jumlah responden	Nilai Per Unsur								IKM Per Jenis Layanan	
				Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan		Sarpras
Kelurahan Bambu Apus	Semester 1 2026	Jumantik	109	3,94	3,94	3,93	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	98,39
		Keterlibatan Umum	109	3,91	3,91	3,89	3,91	3,91	3,89	3,90	3,89	3,94	97,60
		PKK	109	3,94	3,94	3,92	3,93	3,92	3,93	3,93	3,93	3,93	98,17
		PPSU	120	3,93	3,93	3,92	3,92	3,92	3,92	3,91	3,93	3,93	98,03
		Posyandu	110	3,95	3,95	3,93	3,94	3,92	3,94	3,95	3,94	3,93	98,38
		RPTRA	109	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	99,08
		RT/RW,LMK dan FKDM	109	3,94	3,94	3,93	3,93	3,93	3,93	3,94	3,94	3,94	98,34
		Rerata IKM Per Unsur		3,94	3,94	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,94	98,33
		IKM Unit Layanan		98,33									
		Mutu Unit Layanan		A (Sangat Baik)									
Kelurahan Bambu Apus	Semester 2 2026	Jumantik	103	3,94	3,94	3,93	3,93	3,93	3,94	3,95	3,94	3,94	98,50
		Keterlibatan Umum	103	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,79
		PKK	103	3,95	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,74
		PPSU	106	3,94	3,93	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	98,58
		Posyandu	103	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	98,68
		RPTRA	103	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	99,27
		RT/RW,LMK dan FKDM	103	3,95	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,93	3,94	3,94	98,55
		Rerata IKM Per Unsur		3,95	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,73
		IKM Unit Layanan		98,73									
		Mutu Unit Layanan		A (Sangat Baik)									
		Rata- Rata IKM Per Unsur Tahun 2026		3,95	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,95	98,53
		Nilai Rata - Rata IKM Kelurahan Tahun 2026		98,43									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Semester 2 Tahun 2026



3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data pada SKM Semester 2 Tahun 2026 diperoleh IKM Kelurahan Bambu Apus yaitu **98.53** dapat diketahui bahwa :

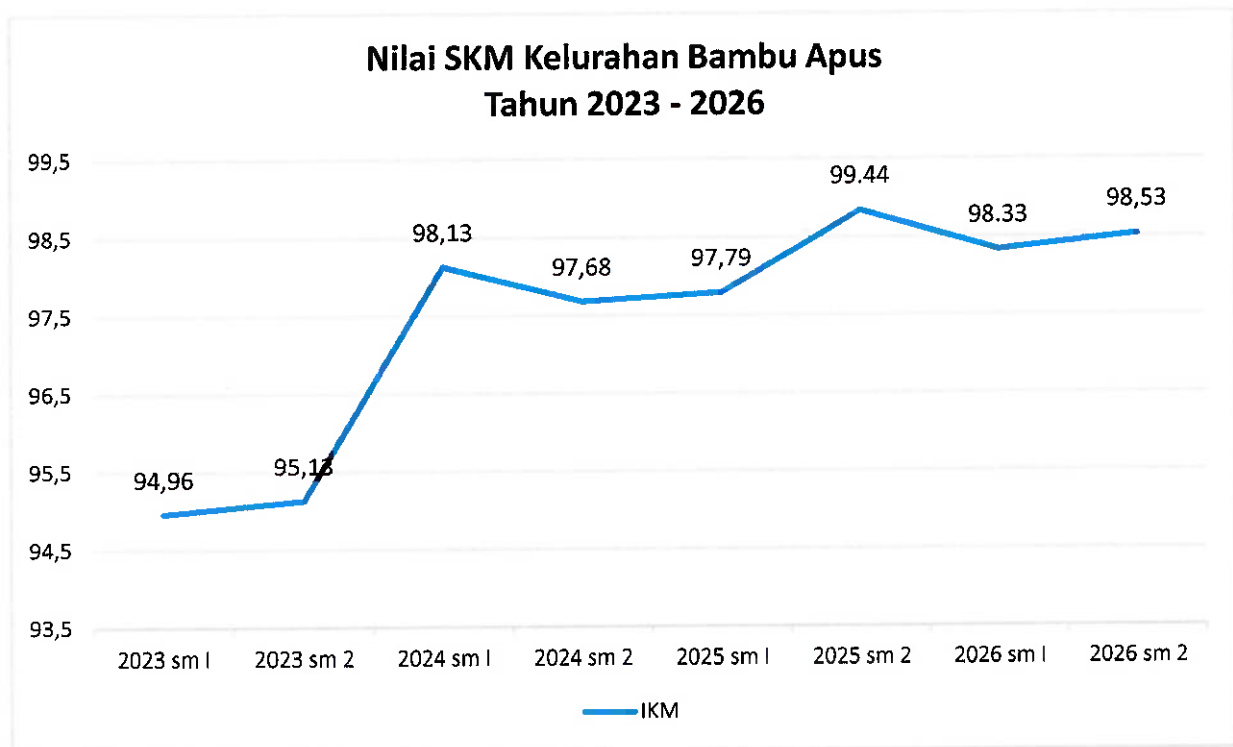
1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Prosedur Pelayanan dengan nilai 3.94
 - b. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.95
 - c. Perilaku dengan nilai 3.95
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Persyaratan nilai 3.95
 - b. Produk dengan nilai 3.95
 - c. Biaya/ Tarif dengan nilai 3.95

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	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	2026			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Mengefektifkan prosedur pelayanan sesuai SOP		√		Sekel
2	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan penyediaan PC dan printer sebagai sarana untuk mendukung kegiatan pelayanan		√		Kasi Pemerintahan
3	Perilaku	- Melaksanakan Sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan - Melakukan pembinaan kader jumantik		√		Kasi Pemerintahan
				√		Kasi Kesejahteraan Rakyat

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat Kelurahan Bambu Apus periode Semester I 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 Semester I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,94
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,94
3	Waktu Penyelesaian	3,93
4	Biaya/Tarif	3,93
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,93
6	Kompetensi Pelaksana	3,93
7	Perilaku Pelaksana	3,93
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93
9	Sarana dan Prasarana	3,94

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Bambu Apus telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I 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	Biaya	Melakukan Sosialisasi terkait pelayanan	Sudah	21-08-2026	Telah dilakukan sosialisasi kepada kader jumatik terkait pelayanan tanpa pungutan biaya		Tidak ada
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan pembinaan kepada PPSU dan Pengelola RPTRA	Sudah	04-08-2026	Pembinaan kepada Anggota PPSU dan Pengelola RPTRA untuk meningkatkan kinerjanya		Tidak ada
3.	Produk	Melakukan Sosialisasi Pekerjaan Pemasangan PAM	Sudah	09-09-2026	Sosialisasi pekerjaan pemasangan PAM		Tidak ada

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2026 yang dilaksanakan pada tanggal **5 – 25 Agustus 2026** di wilayah Kelurahan Bambu Apus Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Bambu Apus, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 97,43. 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 Penanganan Saran dan Aduan, Kompetensi Pelaksana, serta Sarana Pendukung Layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi sebesar dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Produk memperoleh nilai sebesar 3,94 serta Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya,
4. Pada Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 Kelurahan Bambu Apus telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Jakarta, 14 September 2026

Lurah Kelurahan Bambu Apus



Marissya Ariestiany, S.Kom., M.Si.

NIP 198203272010012029

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMMatramanSemester1
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMPulogadungSemester1
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMJatinegaraSemester1
4	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKMKramatJatiSemester1
5	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMPasarReboSemester1
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMCakungSemester1
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMDurenSawitSemester1
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMCiracasSemester1
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMMakasarSemester1
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMCipayungSemester1

**pilih salah satu disesuaikan dengan wilayah penilaian, hapus yang lain*

2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2026

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMMatramanSemester2
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMPulogadungSemester2
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMJatinegaraSemester2
4	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKMKramatJatiSemester2
5	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMPasarReboSemester2
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMCakungSemester2
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMDurenSawitSemester2
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMCiracasSemester2
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMMakasarSemester2
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMCipayungSemester2

**pilih salah satu disesuaikan dengan wilayah penilaian, hapus yang lain*

3. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :

<https://bit.ly/SKMWilayahSemester22026>

The screenshot shows the JakSurvey website interface. At the top left is the JakSurvey logo. The main heading is "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 2 TAHUN 2026". Below this, there is a paragraph explaining the survey's basis in the 9 indicators of service quality and its alignment with the 2017 Regional Public Service Survey Policy. A section titled "Tujuan dan Manfaat Penelitian:" lists six objectives: 1. To know the level of service quality, 2. To identify the needs of the community, 3. To obtain information and feedback from each service unit to improve service quality, 4. To provide data to support the improvement of service quality, 5. To provide data to support the improvement of public service quality, and 6. To obtain data to support the improvement of service quality in the future. A "Peringatan:" section states that participation is voluntary and data is confidential. A green "Berikutnya" button is at the bottom right.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 2 TAHUN 2026

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

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan
2. Mengidentifikasi kebutuhan masyarakat
3. Mendapatkan informasi dan masukan dari setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih optimal dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penetapan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Urutan dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Peringatan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemerintah DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisis hasil survei ini.

Berikutnya

The screenshot shows the "DEMOGRAFI RESPONDEN" section of the survey. It contains three mandatory questions, each marked with a red asterisk. The first question is "Kota" with a dropdown menu. The second question is "Kecamatan" with a dropdown menu. The third question is "Kelurahan" with a dropdown menu. Each question has a green icon and the instruction "Pilih salah satu dari jawaban berikut". The dropdown menus are currently set to "Harap pilih".

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**

➊ Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Tidak Pernah Sekolah
- ☐ Sekolah Dasar (SD) / Setingkat
- ☐ SMP / Setingkat
- ☐ SMA / Setingkat
- ☐ Diploma D3 / D4 / Setingkat
- ☐ Sarjana S1
- ☐ Magister S2
- ☐ Doktor S3

*** Pekerjaan Responden**

➋ Pilih salah satu dari jawaban berikut

➌ 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 keterlibatan umum
- ☐ Ketua/Perangkar RT dan RW
- ☐ Kader/Pengurus Jurnatik
- ☐ Lainnya:

Sebelumnya

Berikutnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (SESUAI JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

***F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah**

1 Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

***F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah**

1 Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

***F3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan**

1 Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

*F4.Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

📌 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

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

*F8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

*F9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

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

