

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



KELURAHAN BAMBU APUS

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	3
E. Sasaran	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	6
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	6
3. Jumlah Responden.....	6
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	7
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A . Identitas/Karakter Responden.....	8
1. Pelayanan PPSU.....	8
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	9
3. Pelayanan Posyandu.....	9
4. Pelayanan Jumantik.....	10
5. Pelayanan PKK.....	11
6. Pelayanan RPTRA.....	12
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	12
1. Pelayanan PPSU.....	13
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	13
3. Pelayanan Posyandu.....	14
4. Pelayanan Jumantik.....	15
5. Pelayanan PKK.....	15
6. Pelayanan RPTRA..... i.....	16

C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan	17
1. Unsur Persyaratan.....	17
2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur.....	17
3. Unsur Waktu.....	17
4. Unsur Biaya.....	18
5. Unsur Spesifikasi jenis pelayanan.....	18
6. Unsur Kompetensi Pelaksana.....	19
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan.....	19
8. Unsur Penanganan saran dan aduan.....	20
9. Unsur Sarana pendukung pelayanan.....	20
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....	21

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	22
B. Saran.....	22

Lampiran

a. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim	
--	--

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan

Bambu Apus. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2026 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Keputusan Walikota Nomor e-0005 Tahun 2026 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026;
10. Surat Keputusan Camat Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 0005 Tahun 2026 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026;
11. Keputusan Lurah Kelurahan Bambu Apus Nomor 33 Tahun 2026 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Bambu Apus Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bambu Apus sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Bambu Apus secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh Pemerintahan Kelurahan Bambu Apus.

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bambu Apus sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bambu Apus sebagai berikut :

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

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bambu Apus sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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.

Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

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.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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).

G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I di Kelurahan Bambu Apus dilaksanakan 30 Maret 2026 s.d 15 April 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	12 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	13 – 17 Maret	3
3	Pelaksanaan SKM	Kota	30 Maret – 15 April	12
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	16 – 22 April	5
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	23 – 30 April	6
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	4 Mei – 29 Mei - Kelurahan : 4 – 8 Mei; - Kecamatan : 11 – 15 Mei - Kota : 18 – 29 Juni	18
7	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	1 – 30 Juni	22

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Bambu Apus Nomor 33 Tahun 2026 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bambu Apus Tahun 2026.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bambu Apus dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan April 2026.

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan Jumantik
- b. Pelayanan Ketertiban Umum
- c. Pelayanan PKK
- d. Pelayanan Posyandu
- e. Pelayanan PPSU
- f. Pelayanan RPTRA
- g. Pelayanan RT dan RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Bambu Apus sebanyak 775 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumantik berjumlah 109 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 109 responden;
- c. Pelayanan PKK berjumlah 109 responden;
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 110 responden;
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 120 responden;
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 109 responden; dan
- g. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM berjumlah 109 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Bambu Apus.
- Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
- Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 - 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Bambu Apus dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 7 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir, Usia)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	563	72,65 %
	Perempuan	212	27,35 %
B	Pekerjaan		
	Buruh Harian/ Freelance	30	3,87 %
	Ibu Rumah Tangga	126	16,26 %
	Lainnya	21	2,71 %
	PNS/ Pegawai BUMN/ Pegawai BUMD/ TNI/ POLRI	14	1,81 %
	Pegawai Swasta	148	19,10 %
	Pelajar/ Mahasiswa	14	1,81 %
	Pensiunan	7	0,90 %
	Petani dan Nelayan	7	0,90 %
	Sopir (layanan online/ angkutan umum/ pribadi/ perusahaan)	7	0,90 %
	Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli/ PPSU/ LKMD/ Dasawisma/ Jumantik, dll)	233	30,06 %
	Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	21	2,71 %
	Wiraswasta/ Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	140	18,06 %
	Tidak Bekerja	7	0,90 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	7	0,90 %
	SMP	80	10,32 %
	SMA	568	73,29 %
	Diploma D3/ D4/ Setingkat	43	5,55 %
	S1	70	9,03 %
	S2	7	0,90 %
D	Usia		
	17 - 25 tahun (usia muda)	49	6,32 %
	26 - 35 tahun (usia pekerja awal)	247	31,87 %
	36 - 45 tahun (usia paruh baya)	219	28,26 %
	46 - 55 tahun (usia pra pensiun)	203	26,19 %
	56 - 65 tahun (usia pensiun)	57	7,35 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin laki-laki (52,82 %)
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga (26,35 %)
3. Pendidikan Terakhir SMA (73,29 %)
4. Usia 26 - 25 tahun (31,87 %)

B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan

Uraian	IKM	Bobot IKM	Kategori IKM
1. Jumantik	98,44	13,84	A
2. Ketertiban Umum	97,73	13,74	A
3. PKK	98,25	13,82	A
4. PPSU	98,01	15,18	A
5. Posyandu	98,41	13,97	A
6. RPTRA	99,08	13,94	A
7. RT/RW, LMK dan FKDM	98,39	13,84	A
Nilai Rata-rata	98,33		
Kualitas Mutu	A		

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Bambu Apus Berdasarkan sasaran pelayanan dengan hasil sebagaimana tersebut diatas.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\text{IKM Kelurahan Bambu Apus} = \frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}}$$

$$= 688,31 : 7 = \mathbf{98,33}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bambu Apus pada Tahun 2026 dengan nilai **98,33 (mutu pelayanan A)**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Bambu Apus pada tahun 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori **sangat baik** dengan nilai IKM sebesar **98,33**.
2. Tidak ada satupun unsur yang di bawah nilai IKM kelurahan, namun peningkatan pelayanan kepada masyarakat tetap ditingkatkan, minimal dipertahankan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bambu Apus perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mempertahankan kinerja pelayanan yang telah baik;
- b. Memonitor secara rutin untuk melihat kinerja petugas;
- c. Kesejahteraan petugas lebih diperhatikan lagi;
- d. Fasilitas umum diperhatikan kelayakannya;
- e. Petugas lebih santun dan ramah dalam melayani;
- f. Diadakan pembinaan dan pelatihan secara berkala kepada petugas;
- g. Pemeliharaan sarana dan prasarana lebih ditingkatkan lagi.

Jakarta, 6 Mei 2026

Lurah Kelurahan Bambu Apus,



Marissya Ariestiany, S. Kom., M. Si.
NIP 198203272010012029

DOKUMENTASI SOSIALISASI UNTUK PENGISIAN SKM SEMESTER I
TAHUN 2026 DI KELURAHAN BAMBU APUS

