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

KECAMATAN KRAMAT JATI

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 14

BAB IV KESIMPULAN 16

LAMPIRAN 17

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 17
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 18
3. Kuesioner 19
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 25

CAMAT KECAMATAN KRAMAT JATI
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KECAMATAN KRAMAT JATI 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 Kramat Jati, 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 Nomor 7 Tahun 2026 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Kramat Jati 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 Kramat Jati.

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 Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026, baik di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan.

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 I Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 30 Maret 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

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

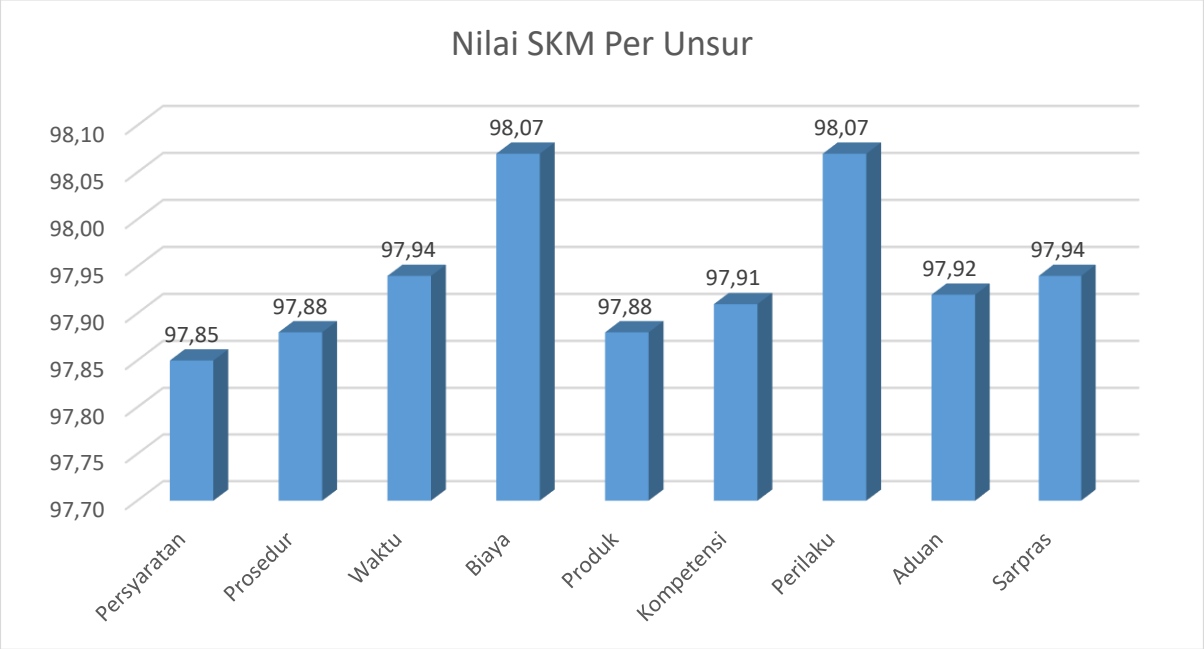
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5347 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	2663	49,80%
		Perempuan	2684	50,20%
2	Pendidikan	Diploma D3 / D4 / Setingkat	287	5,37%
		Magister S2	29	0,54%
		SMA / Setingkat	3776	70,62%
		SMP / Setingkat	362	6,77%
		Sarjana S1	731	13,67%
		Sekolah Dasar (SD) / Setingkat	161	3,01%
		Tidak Pernah Sekolah	1	0,02%
3	Pekerjaan	Buruh Harian / Freelance	135	2,52%
		Ibu Rumah Tangga	1617	30,24%
		Lainnya	147	2,75%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	171	3,20%
		Pegawai Swasta	1101	20,59%
		Pelajar / Mahasiswa	184	3,44%
		Pensiunan	174	3,25%
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)	141	2,64%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	1180	22,07%
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	29	0,54%
		Tidak Bekerja	168	3,14%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	300	5,61%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	5347	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	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
Kecamatan Kramat Jati	Jumantik	851	97,77	97,97	97,83	97,94	97,86	98,03	98,03	97,91	97,91	97,92
	Ketertiban Umum	753	98,07	98,04	98,11	98,24	98,14	98,07	98,14	98,04	98,14	98,11
	PKK	842	97,71	97,65	97,77	97,95	97,68	97,80	97,92	97,74	97,71	97,77
	PPSU	787	97,65	97,71	97,62	97,81	97,55	97,46	97,87	97,55	97,46	97,63
	Posyandu	850	97,59	97,71	97,82	98,00	97,74	97,68	97,91	97,82	97,88	97,79
	RPTRA	485	98,87	98,87	98,81	98,92	98,71	98,81	98,87	98,81	98,76	98,83
	RT/RW, LMK dan FKDM	779	97,72	97,63	97,98	97,98	97,85	97,91	98,11	97,95	98,04	97,91
	Rerata IKM Per Unsur		97,85	97,88	97,94	98,07	97,88	97,91	98,07	97,92	97,94	**97,94**
	IKM Unit Layanan		**97,94**									
	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 Kramat Jati yaitu **97,94** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
   a. Persyaratan Pelayanan dengan nilai 97,85
   b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 97,88
   c. Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dengan nilai 97,88
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
   a. Perilaku Pelaksana dengan nilai 98,07
   b. Biaya/tarif pelayanan dengan nilai 98.07
   c. Waktu penyelesaian layanan dengan nilai 97,94

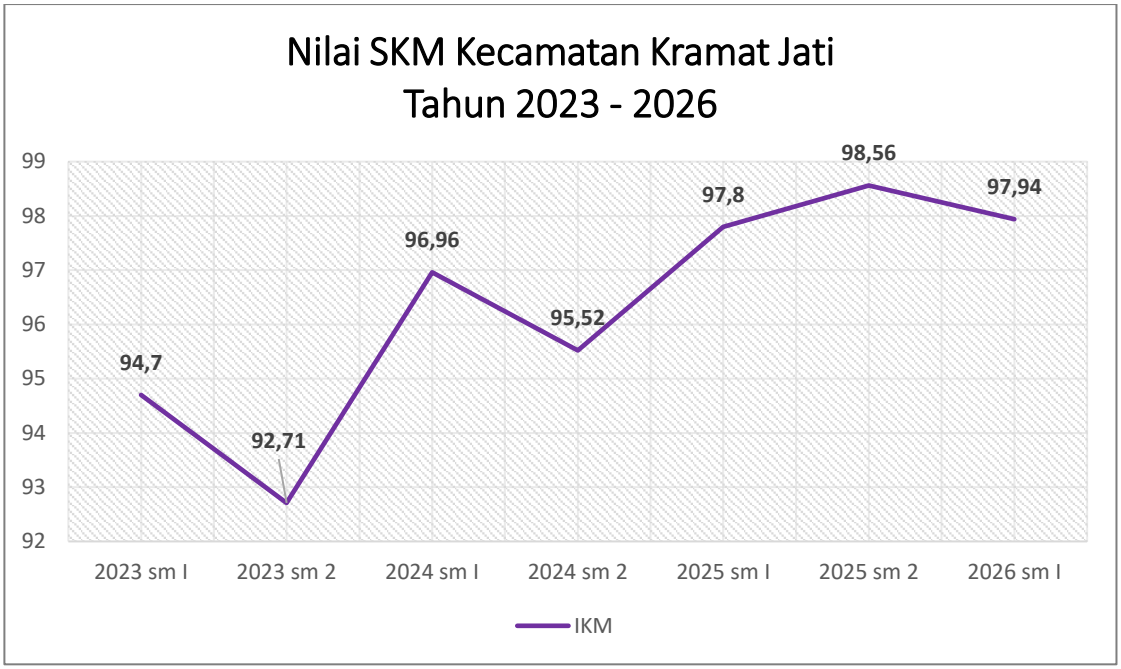
Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, 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	Persyaratan Pelayanan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik dan rapat koordinasi bersama para stakeholder terkait persyaratan pelayanan	TW II	Camat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Monitoring dan Evaluasi tingkat Kecamatan terkait kualitas dan keseragaman dalam peningkatan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	TW II	Camat
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Monitoring dan Evaluasi tingkat Kecamatan terkait kualitas dan keseragaman dalam peningkatan produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan	TW II	Camat

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 Kecamatan Kramat Jati periode Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya (Semester II Tahun 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	98,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,55
3	Waktu Penyelesaian	98,56
4	Biaya/Tarif	98,59
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98,58
6	Kompetensi Pelaksana	98,55
7	Perilaku Pelaksana	98,57
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,57
9	Sarana dan Prasarana	98,6

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Kramat Jati telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II Tahun 2025. 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	Sosialisasi kepada petugas terkait pemanfaatan Sosial Media dalam memberikan informasi terkait persyaratan layanan (mempermudah persyaratan)	Sudah	Oktober 2025	Melakukan Sosialisasi terkait persyaratan pelayanan yang sesuai aturan yang berlaku melalui rapat koordinasi dan pembinaan dengan PKK, RT, RW dan LMK agar sesuai dengan aturan yang berlaku		Tidak ada hambatan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sosialisasi terkait prosedur layanan, melakukan pembinaan dan pengawasan peningkatan prosedur dan mekanisme pelaksanaan pelayanan	Sudah	Oktober 2025	Melakukan Sosialisasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur layanan kepada warga melalui kegiatan rapat koordinasi dan pembinaan warga		Tidak ada hambatan
3	Kompetensi Pelaksana	Pengawasan dan Monitoring Kinerja Petugas dalam Pelatihan dan Pembinaan Petugas	Sudah	Oktober 2025	Melakukan pengawasan dan monitoring dalam penanganan pengaduan serta tindak lanjuti dengan cepat dan efektif.		Tidak ada hambatan

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kramat Jati, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM **97,94**. Berbanding lurus dengan nilai SKM pada 9 Pelayanan Kelurahan di wilayah Kecamatan Kramat Jati Kota Administrasi Jakarta Timur yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I tahun 2026.

2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan.

3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi sebesar dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Biaya/tarif pelayanan, serta Waktu penyelesaian layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

4. Kecamatan Kramat Jati telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 13 Mei 2026
Camat Kecamatan Kramat Jati,

Kamal, S.STP, M.A.P
NIP 198708262006021002

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025matraman
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pulogadung
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025jatinegara
4	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025kramatjati
5	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025pasarRebo
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025Cakung
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025durensawit
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025ciracas
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025makasar
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025cipayung

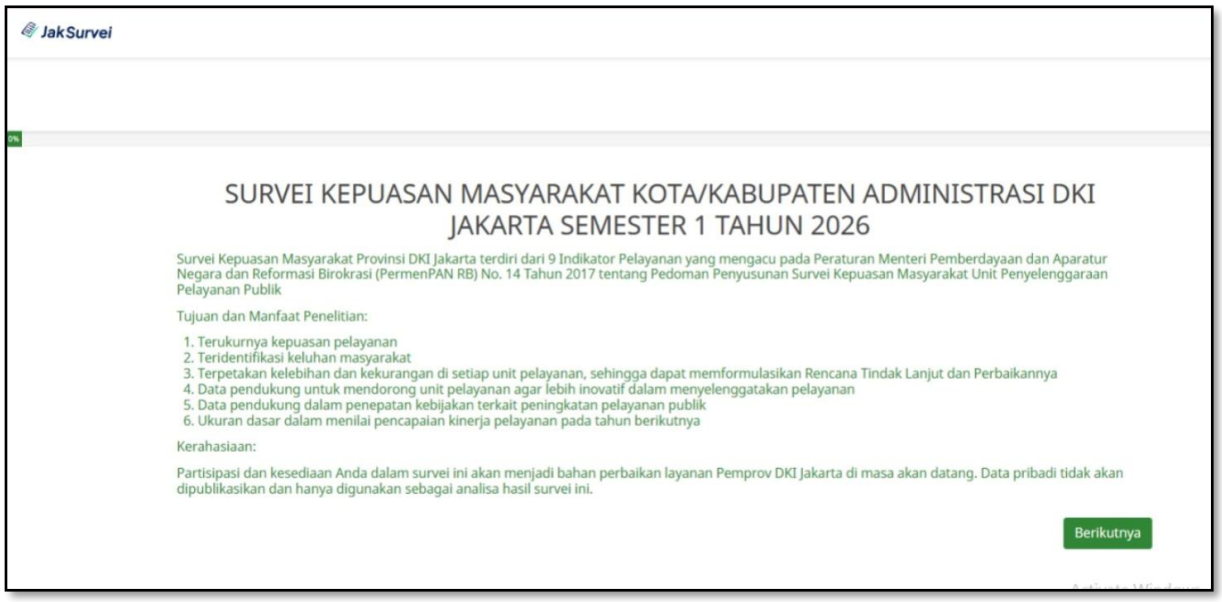
*pilih salah satu disesuaikan dengan wilayah penilaian

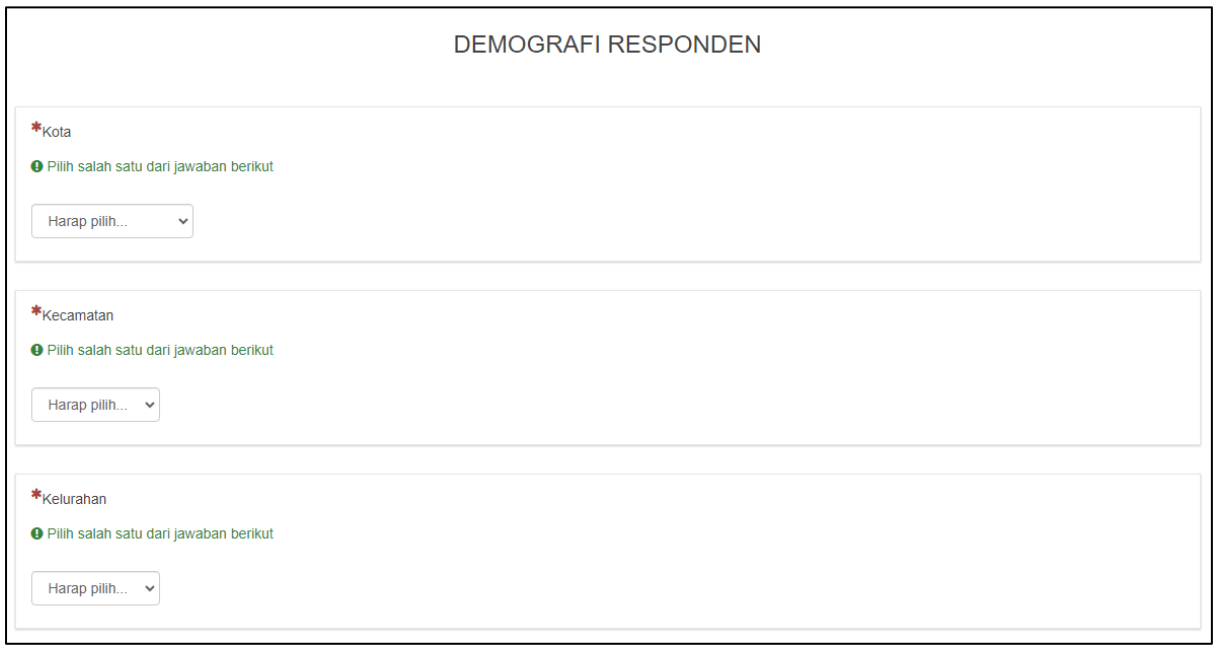
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

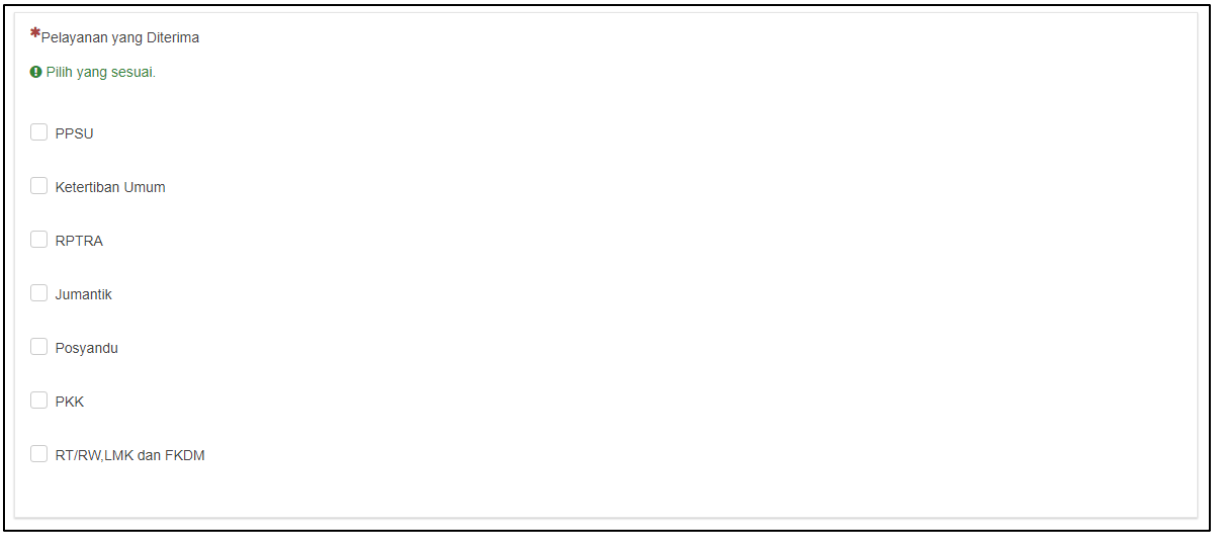
No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Matraman	https://bit.ly/SKMMatramanSemesterI
2	Kelurahan dan Kecamatan Pulogadung	https://bit.ly/SKMPulogadungSemesterI
3	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMJatinegaraSemesterI
4	Kelurahan dan Kecamatan Kramat Jati	https://bit.ly/SKMKramatJatiSemesterI
5	Kelurahan dan Kecamatan Pasar Rebo	https://bit.ly/SKMPasarReboSemesterI
6	Kelurahan dan Kecamatan Cakung	https://bit.ly/SKMCakungSemesterI
7	Kelurahan dan Kecamatan Duren Sawit	https://bit.ly/SKMDurenSawitSemesterI
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMCiracasSemesterI
9	Kelurahan dan Kecamatan Makasar	https://bit.ly/SKMMakasarSemesterI
10	Kelurahan dan Kecamatan Cipayung	https://bit.ly/SKMCipayungSemesterI

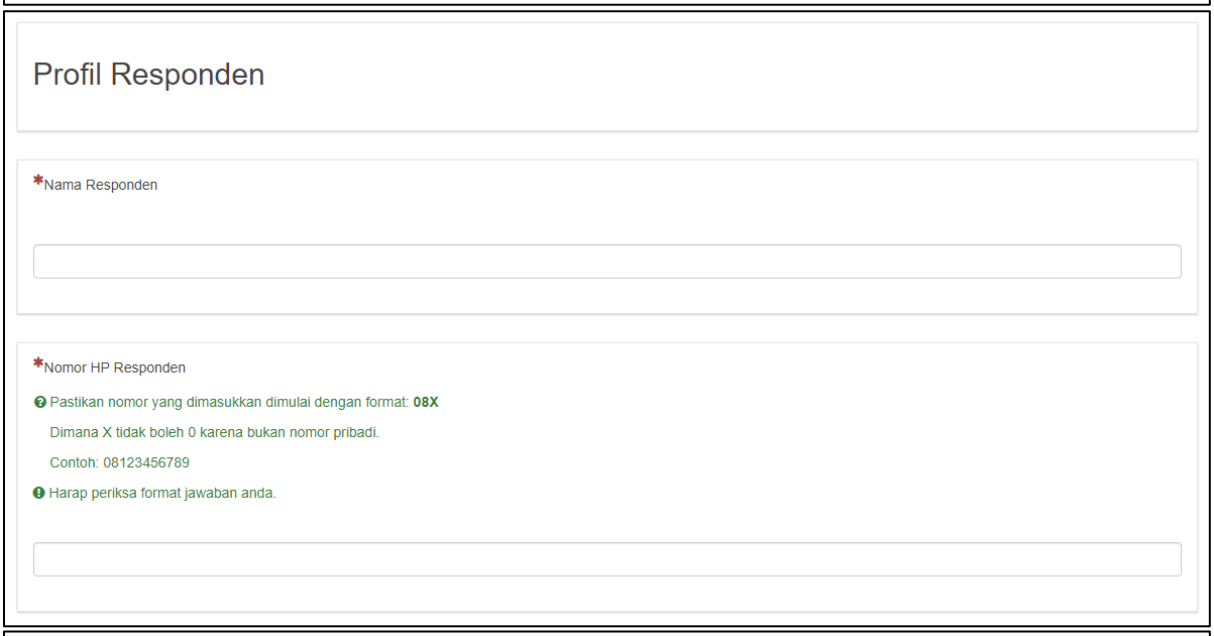
3. Kuesioner

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






*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/Perangkar 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

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









