

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



KELURAHAN RAMBUTAN

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
1.6 Penentuan Jumlah Responden.....	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 I Tahun 2026	17
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2026	17
3. Kuesioner.....	17
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	23



LURAH KELURAHAN RAMBUTAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

LAPORAN

NOMOR 2164/OT.06

TENTANG

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT 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 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 e-0005 Tahun 2026 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan Ciracas Tahun 2026
13. Keputusan Lurah Kelurahan Rambutan Nomor 309 Tahun 2026 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan Rambutan Kecamatan Ciracas 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 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

1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Rambutan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Rambutan adalah Lurah,

Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat

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	Diskominfo	5 – 25 Agustus	11
4	Pengolahan data dan hasil	Kota	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

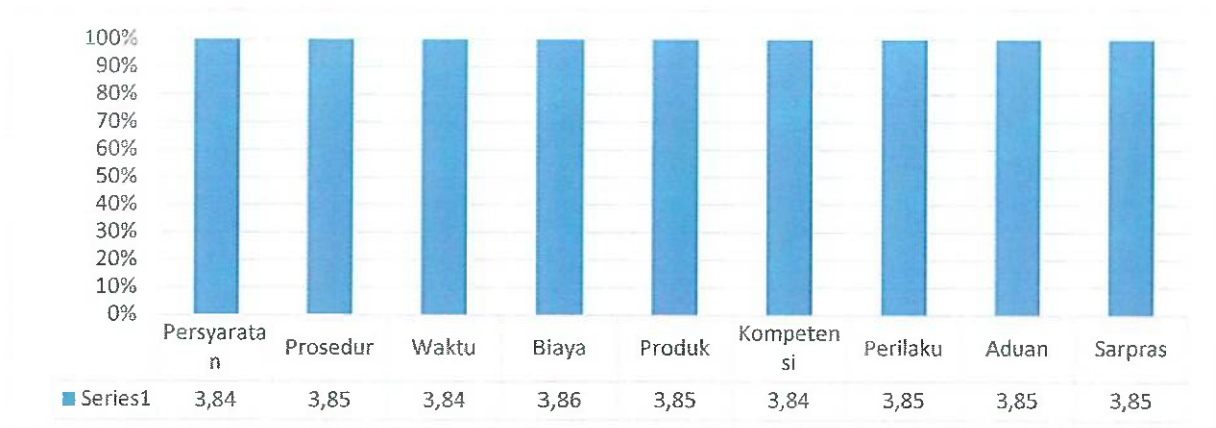
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 759 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN TASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	432	56,92%
		Perempuan	327	43,08%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	7	0,92%
		SMP/Sederajat	50	6,59%
		SMA/Sederajat	640	84,32%
		D1/D2/D3	11	1,45%
		D4/S1	51	6,72%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	5	0,66%
		Swasta	107	14,10%
		Wirausaha	32	4,22%
		Ibu Rumah Tangga	184	24,24%
		Pelajar/Mahasiswa	12	1,58%
		Petani/Nelayan	0	0
		Pekerja	357	47,04%
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	62	8,2 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	759	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
Kelurahan Rambutan	Jumantik	101	3,97	3,97	3,96	3,97	3,97	3,96	3,97	3,97	3,97	99,20
	Keterlibatan Umum	100	3,97	3,97	3,95	3,96	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	99,17
	PKK	102	3,96	3,96	3,95	3,96	3,97	3,97	3,98	3,98	3,98	99,21
	PPSU	110	3,92	3,91	3,91	3,91	3,88	3,89	3,91	3,91	3,91	97,63
	Posyandu	102	3,98	3,97	3,96	3,96	3,97	3,97	3,96	3,96	3,97	99,21
	RPTRA	100	3,97	3,96	3,96	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	99,19
	RT/RW, LMK dan FKDM	102	3,98	3,96	3,98	3,97	3,98	3,96	3,98	3,98	3,96	99,32
	Rerata IKM Per Unsur	102	3,96	3,96	3,95	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	98,97
	IKM Unit Layanan	Sangat Baik										
	Mutu Unit Layanan	A										
Kelurahan Rambutan	Jumantik	129	3,78	3,75	3,77	3,77	3,75	3,76	3,78	3,74	3,78	94,08
	Keterlibatan Umum	101	3,85	3,86	3,86	3,88	3,87	3,84	3,87	3,84	3,87	96,53
	PKK	101	3,87	3,88	3,84	3,88	3,85	3,86	3,86	3,86	3,86	96,59
	PPSU	118	3,82	3,83	3,82	3,86	3,87	3,86	3,86	3,88	3,84	96,26
	Posyandu	104	3,88	3,89	3,88	3,87	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88	97,04
	RPTRA	102	3,83	3,86	3,85	3,85	3,85	3,83	3,87	3,86	3,85	96,32
	RT/RW, LMK dan FKDM	104	3,86	3,87	3,85	3,88	3,85	3,87	3,86	3,87	3,86	96,47
	Rerata IKM Per Unsur	108	3,84	3,85	3,84	3,86	3,85	3,84	3,85	3,85	3,85	96,11
	IKM Unit Layanan	Sangat Baik										
	Mutu Unit Layanan	A										
	Rata- Rata IKM Per Unsur Tahun 2026	3,90	3,91	3,90	3,91	3,91	3,91	3,90	3,91	3,91	3,91	97,54
	Nilai Rata - Rata IKM Kelurahan Tahun 2026	A										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kelurahan Rambutan yaitu **96.11** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Persyaratan dengan nilai 3,84
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,84
 - c. Kompetensi dengan nilai 3,84
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Biaya/ Tarif dengan nilai 3,86
 - b. Perilaku dengan nilai 3,85
 - c. Aduan dengan nilai 3,85

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	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	September	Lurah, Sekretaris Kelurahan dan Para Kasi
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan Pembinaan dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan terkait permasalahan dalam waktu penyelesaian pelayanan	September	Lurah, Sekretaris Kelurahan dan Para Kasi
3	Penanganan Pengaduan	Monitoring dan Evaluasi tingkat Kelurahan terkait percepatan penanganan pengaduan di wilayah	September	Lurah, Sekretaris Kelurahan dan Para Kasi

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 Rambutan periode TW 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	3,96
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,96
3	Waktu Penyelesaian	3,95
4	Biaya/Tarif	3,96
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,96
6	Kompetensi Pelaksana	3,96
7	Perilaku Pelaksana	3,96
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96
9	Sarana dan Prasarana	3,97

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

No	Program / Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk merevisi standar pelayanan	Sudah	18 Juli 2026	Memberikan Penjelasan dan informasi terkait persyaratan Pelayanan		Tidak Ada Hambatan
	Melakukan Koordinasi dengan Sektor terkait persyaratan pelayanan	Sudah	18 Juli 2026	Melakukan Koordinasi dengan Sektor terkait persyaratan pelayanan		Tidak Ada Hambatan
2	Memberikan Pembinaan dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan terkait permasalahan dalam waktu penyelesaian pelayanan	Sudah	22 Juli 2026	Memberikan Pembinaan dan arahan kepada PPSU terkait waktu penyelesaian Pekerjaan		Tidak Ada Hambatan
	Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Sudah	22 Juli 2026	Memberikan Apresiasi dan reward kepada Petugas PPSU yang telah melaksanakan pekerjaan dengan baik		Tidak Ada Hambatan
3	Monitoring dan Evaluasi tingkat Kelurahan terkait percepatan penanganan pengaduan di wilayah	Sudah	15 Juli 2026	Melakukan evaluasi dan arahan terkait penanganan pengaduan Masyarakat		Tidak Ada Hambatan

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Rambutan , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 96,11. 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 I tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,86 dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Perilaku Pelaksanan memperoleh nilai sebesar 3,85 serta Produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya,
4. Pada Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 Kelurahan Rambutan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 10 September 2026

Pt. Lurah Kelurahan Rambutan



Puja Akbar Sahroni, S.STP. M. AP.

NIP 199405312016091001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMCiracasSemester1

2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2026

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMCiracasSemester2

3. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :

<https://bit.ly/SKMWilayahSemester22026>



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2026

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

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurinya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penetapan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

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

DEMOGRAFI RESPONDEN

*Kota

➊ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kecamatan

➋ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kelurahan

➌ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Pelayanan yang Diterima

① Pilih yang sesuai

☐ PPSU

☐ Keterlibatan Umum

☐ RPTRA

☐ Jumanik

☐ Posyandu

☐ PKK

☐ RT/RW, LMK dan FKDM

Profil Responden

*Nama Responden

*Nomor HP Responden

① Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format 08X

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.

Contoh: 08123456789

① Harap periksa format jawaban anda.

*Jenis Kelamin

☐ Perempuan	☐ Laki-laki
---------------------------------	---------------------------------

*Usia Responden

*** Pendidikan Terakhir Responden**

1 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**

1 Pilih salah satu dari jawaban berikut

2 Jika pilih Lainnya: penggalan kata harus spesifik

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ PNS/Guru
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
- ☐ Tenaga Honorar
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pegawai swasta
- ☐ Petugas ketertiban umum
- ☐ Ketua/Perangkat RT dan RW
- ☐ Kader/Pengurus Jurnantik
- ☐ 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

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

① Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

① 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)



 **JakSurvei**

Tanggapan anda telah tersimpan pada
05-08-2026 09:59:35.

Terima kasih telah ikut serta dalam
Survei Kepuasan Masyarakat.



 **JakSurvei**

Tanggapan anda telah tersimpan pada
05-08-2026 09:59:35.

Terima kasih telah ikut serta dalam
Survei Kepuasan Masyarakat.