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

KECAMATAN JATINEGARA

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II

DAFTAR ISI 2

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 11
3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 12
3.4 Tren Nilai SKM 14

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 15

BAB IV KESIMPULAN 17

LAMPIRAN 18

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

CAMAT KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

LAPORAN

NOMOR 299/PU.04.00

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KECAMATAN JATINEGARA 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 Kecamatan Jatinegara, 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 Jatinegara Nomor 4 Tahun 2026 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Publik di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026 tanggal 2 Januari 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 Kecamatan 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 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 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	Diskominfotik	26 – 28 Agustus	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	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 pemohonan) dari seluruh jenis pelayanan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026, baik di tingkat Kota, Kecamatan dan Kecamatan. 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

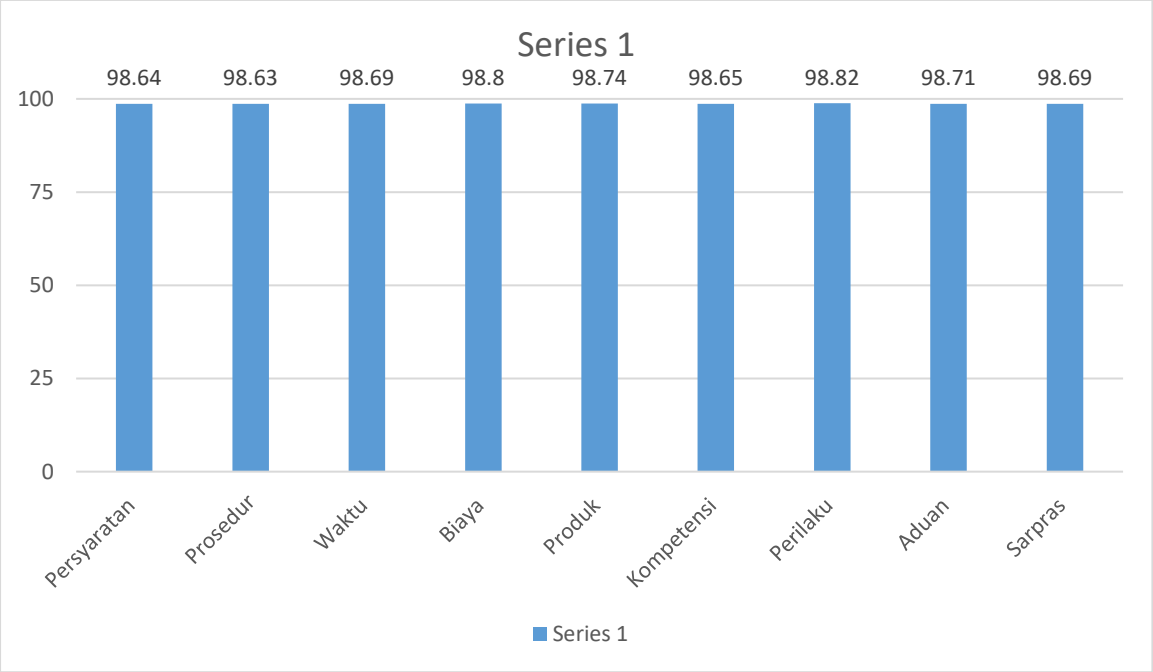
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 6650 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3717	55.89%
		Perempuan	2933	44.11%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	8	0.12%
		SD/Sederajat	264	3.97%
		SMP/Sederajat	835	12.56%
		SMA/Sederajat	4828	72.60%
		D1/D2/D3	243	3.65%
		D4/S1	433	6.51%
		S2	36	0.54%
		S3	3	0.05%
3	Pekerjaan	ASN	63	14%
		TNI	68	1.02%
		POLRI	68	1.02%
		Swasta	1565	23.53%
		Wirausaha	762	11.46%
		Ibu Rumah Tangga	1624	24.42%
		Pelajar/Mahasiswa	315	4.47%
		Petani/Nelayan	7	0.11%
		Pekerja	40	9%
		Pensiunan	126	1.89%
		Lainnya	1731	26.04%

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	Waktui	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	
Kecamatan Jatinegara	Semester 1 2026	Jumantik		96.88	96.98	96.86	97.16	96.86	96.78	96.93	96.86	96.76	96.90
		Ketertiban Umum		97.33	97.50	97.64	97.73	97.44	97.33	97.59	97.47	97.44	97.50
		PKK		97.55	97.55	97.49	97.66	97.52	97.52	97.61	97.41	97.55	97.54
		PPSU		96.67	96.72	96.98	97.11	96.95	96.90	97.01	96.67	96.65	96.85
		Posyandu		97.01	97.10	96.96	97.01	97.07	97.01	96.99	96.91	96.91	97.00
		RPTRA		97.47	97.61	97.57	97.71	97.52	97.57	97.57	97.47	97.43	97.54
		RT/RW,LMK dan FKDM		96.93	97.01	96.95	97.06	97.09	97.01	97.22	96.95	97.06	97.03
		Rerata IKM Per Unsur		97.09	97,17	97,17	97,31	97,18	97,12	97,24	97,07	97,08	**97.16**
		IKM Unit Layanan		97.16									
		Mutu Unit Layanan		A									
Kecamatan Jatinegara	Semester 2 2026	Jumantik		98.01	98.15	98.11	98.22	98.11	97.99	98.20	97.92	97.99	98.08
		Ketertiban Umum		98.85	98.93	98.98	99.08	99.08	99.01	99.22	99.16	99.11	99.05
		PKK		98.89	98.97	98.97	99.07	98.99	98.89	99.15	99.13	99.02	99.02
		PPSU		98.08	98.03	98.27	98.48	98.46	98.10	98.48	98.44	98.34	98.30
		Posyandu		98.68	98.68	98.61	98.68	98.66	98.61	98.73	98.46	98.56	98.63
		RPTRA		99.48	99.44	99.52	99.52	99.52	99.48	99.48	99.52	99.52	99.50
		RT/RW,LMK dan FKDM		98.51	98.28	98.37	98.53	98.37	98.44	98.49	98.32	98.32	98.40
		Rerata IKM Per Unsur		98.58	98.57	98.63	98,74	98,68	98,58	98,76	98,64	98,62	**98,64**
		IKM Unit Layanan		98.64									
		Mutu Unit Layanan		A									
		Rata- Rata IKM Per Unsur Tahun 2026		**97.83**	**97.87**	**98,40**	**98.02**	**97.93**	**97.85**	**98.00**	**97.85**	**97.85**	**97.55**
		Nilai Rata - Rata IKM Kecamatan Tahun 2026		**97.55**									

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 Kecamatan Jatinegara yaitu **98.64** dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
   a. Kompetensi Dengan Nilai 98.65
   b. Persyaratan Dengan Nilai 98.64
   c. Prosedur Dengan Nilai 98.63

   Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
   a. Perilaku Dengan Nilai 98.82
   b. Biaya Dengan Nilai 98.80
   c. Aduan Dengan Nilai 98.71

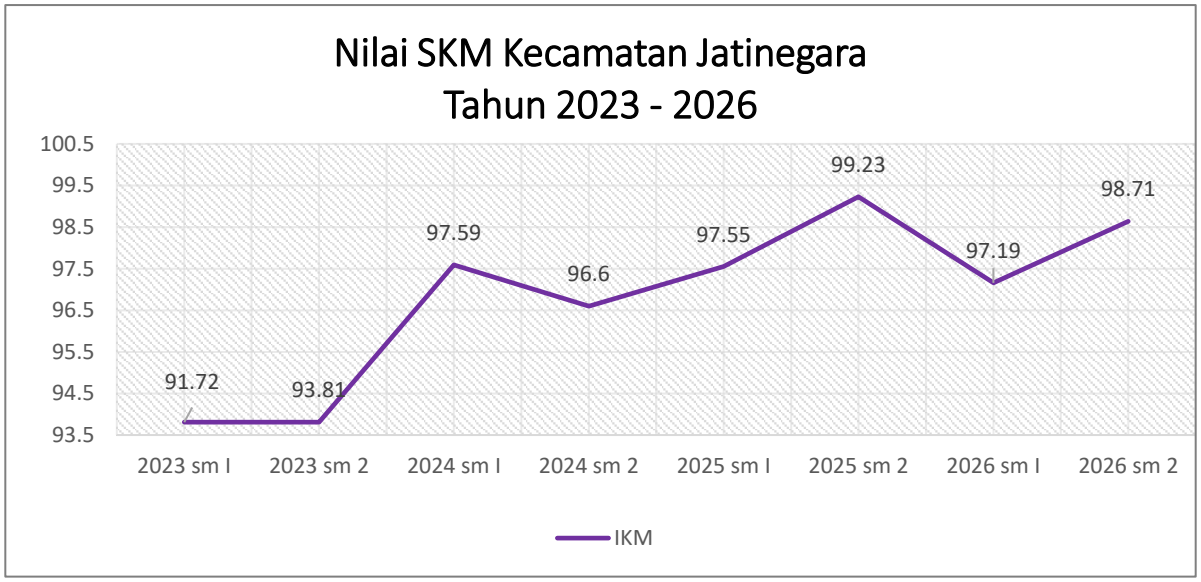
Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun **Rencana Tindak Lanjut** yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

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	Prosedur	Melakukan Diskusi dan memberikan Pembinaan kepada Para Lurah terkait dengan Hasil SKM Semester II Tahun 2026	Oktober 2026	Plt. Camat Kecamatan Jatinegara
2	Persyaratan	Melakukan Diskusi dan memberikan Pembinaan kepada Para Lurah terkait dengan Hasil SKM Semester II Tahun 2026	Oktober 2026	Plt. Camat Kecamatan Jatinegara
3	Kompetensi	Melakukan Diskusi dan memberikan Pembinaan kepada Para Lurah terkait dengan Hasil SKM Semester II Tahun 2025	Oktober 2026	Plt. Camt Kecamatan Jatinegara

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 Jatinegara 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	97.09
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.17
3	Waktu Penyelesaian	97.17
4	Biaya/Tarif	97.31
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97.18
6	Kompetensi Pelaksana	97.12
7	Perilaku Pelaksana	97.24
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.07
9	Sarana dan Prasarana	97.08

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Jatinegara 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	Aduan	Monitoring dan Evaluasi tingkat Kecamatan terkait Percepatan penanganan Aduan di wilayah	Sudah	8 Juni 2026	Monitoring dan Evaluasi tingkat Kecamatan terkait Percepatan penanganan Aduan di wilayah pada saat rapat koordinasi Mingguan		Tidak ada
2	Sarpras	Meminta Lurah untuk memperbaiki Sarana dan Prasarana untuk Peningkatan Pelayanan	Sudah	8 Juni 2026	Meminta Lurah untuk memperbaiki Sarana dan Prasarana untuk Peningkatan Pelayanan pada saat rapat koordinasi mingguan		Tidak ada
3.	Persyaratan	Meminta Lurah untuk menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk revie Standart Pelayanan	Sudah	8 Juni 2026	Meminta Lurah untuk menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk revie Standart Pelayanan pada rapat koordinasi mingguan		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 Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jatinegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 98.64. Berbanding lurus dengan nilai SKM pada 7 Pelayanan Kecamatan 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 Prosedur, Persyarayatan Dan Kompetensi
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku mendapatkan nilai tertinggi 98.82 sebesar dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Biaya memperoleh nilai sebesar 98.80 serta Aduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya,
4. Pada Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 Kecamatan Jatinegara telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jakarta, 16 September 2026
Plt Camat Kecamatan Jatinegara

Kelik Sutanto, A.P.,M.A
NIP 197506151993111001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

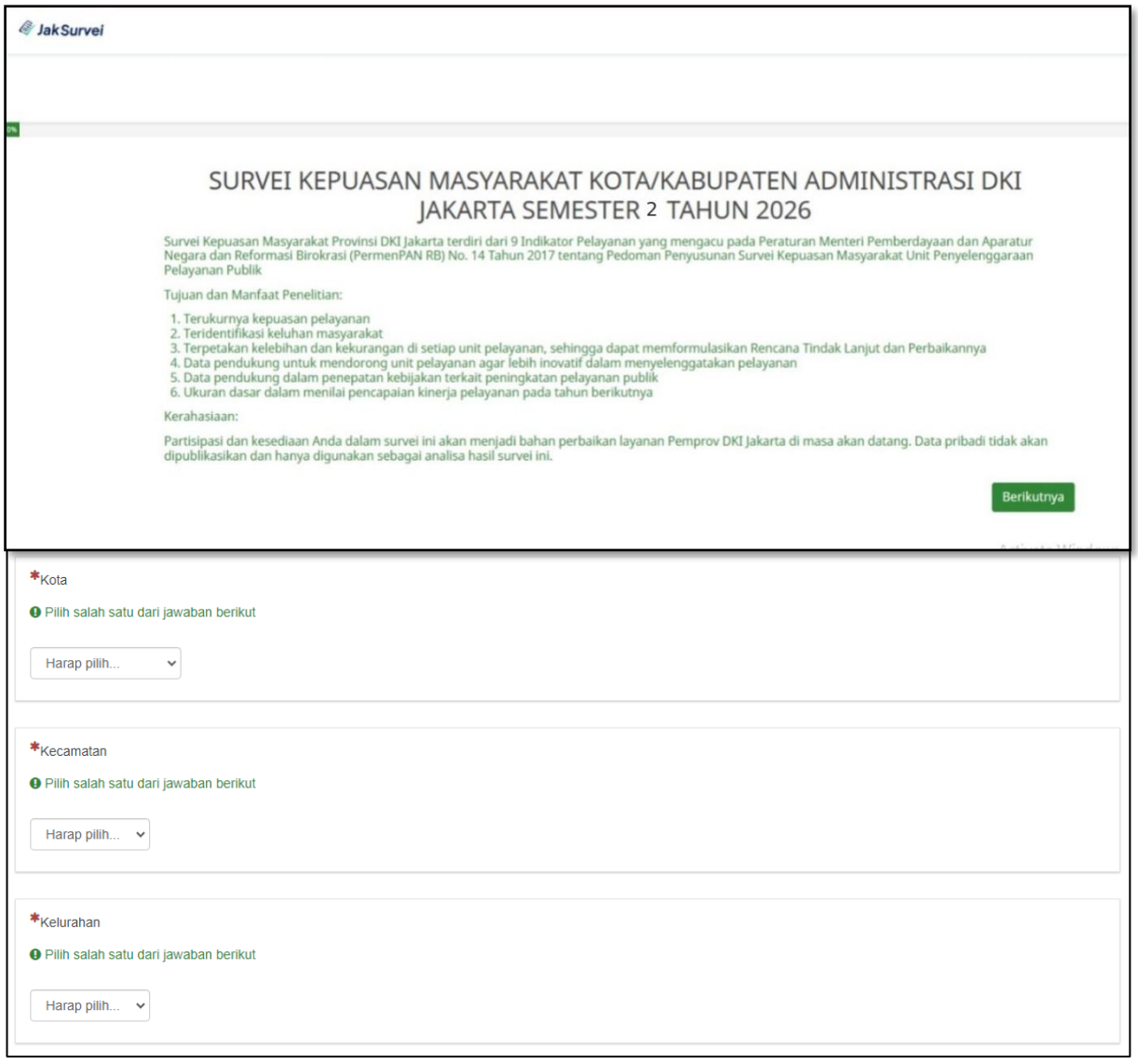
No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMJatinegaraSemesterI

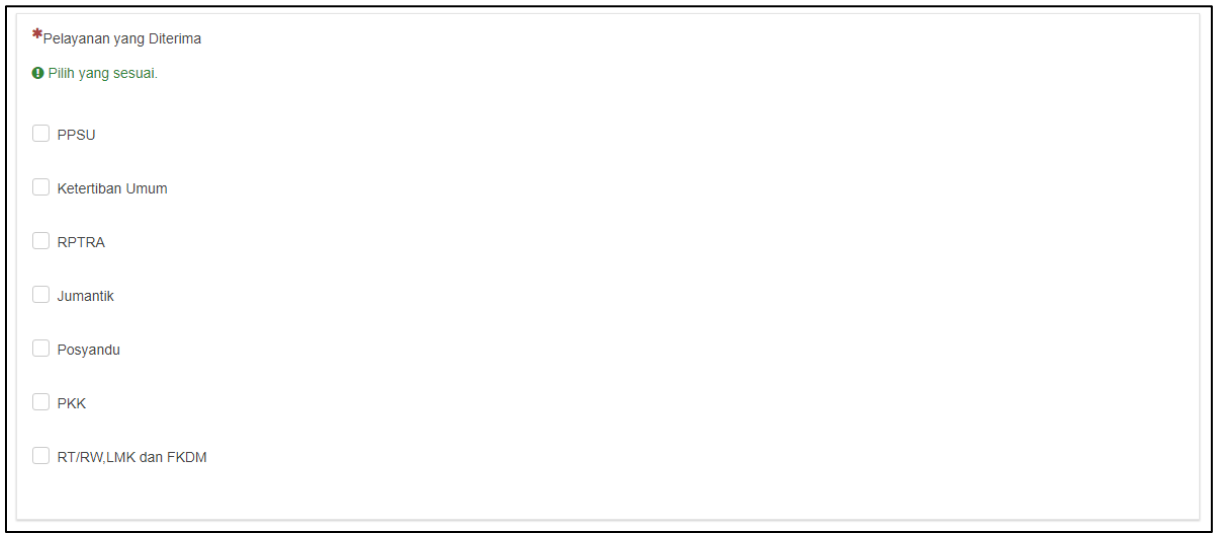
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2026

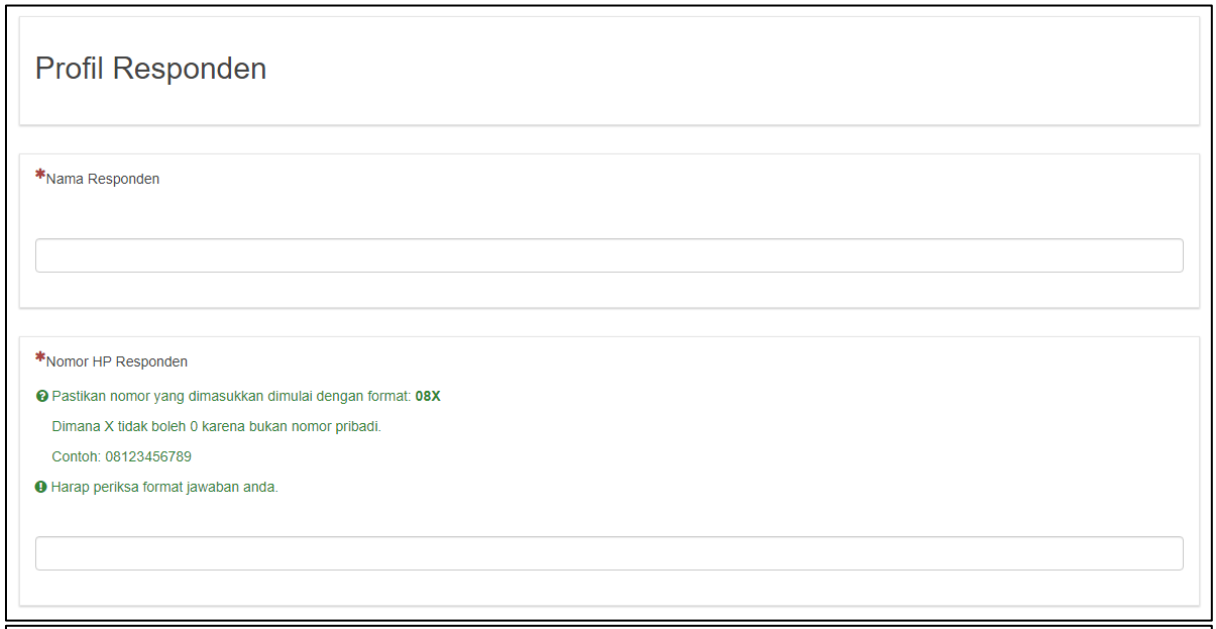
No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKMJatinegaraSemester2

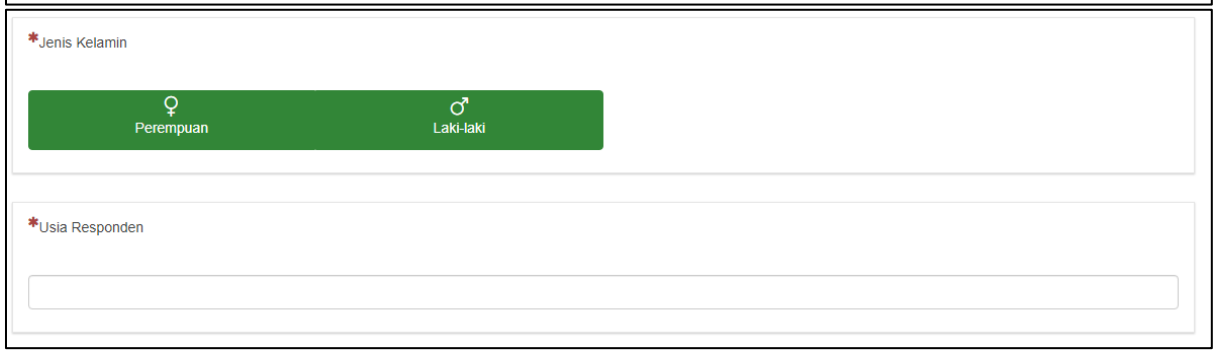
3. Kuesioner

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




*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)