

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



KECAMATAN GAMBIR
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
SEMESTER I	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISI DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (sesuaikan dengan nama layanan pada Standar Pelayanan)	6
2.3 Analisa Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	14

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. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kecamatan Gambir menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kelurahan di Wilayah Kecamatan Gambir. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu setiap semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu tahun.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 dan disepakati berdasarkan Rapat di Biro Organisasi reformasi Birokrasi. Jumlah responden per Kelurahan adalah 100 per pelayanan sehingga dari 7 jenis layanan yang dinilai setiap Kelurahan memiliki target sebanyak 700 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

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

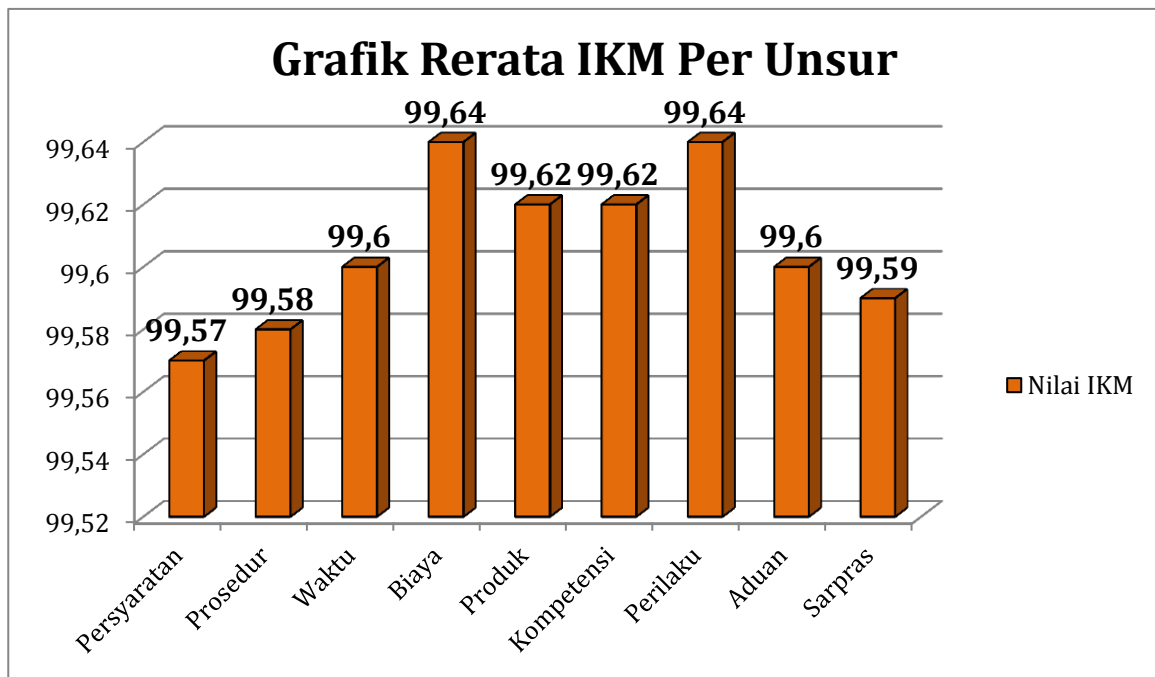
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	2.784	59.50 %
		Perempuan	1.895	40.50 %
2	Pendidikan	Tidak Pernah Sekolah	-	-
		Sekolah Dasar (SD) / Setingkat	67	1.43 %
		SMP / Setingkat	490	10.47 %
		SMA / Setingkat	3469	74.14 %
		Diploma D3 / D4 / Setingkat	249	5.32 %
		Sarjana S1	338	7.22 %
		Magister S2	66	1.41 %
3	Pekerjaan	Tidak Bekerja	117	2.50 %
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	565	12.08 %
		Buruh Harian / Freelance	180	3.85 %
		Ibu Rumah Tangga	870	18.59 %
		Lainnya	207	4.42 %
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	113	2.42 %
		Pegawai Swasta	1516	32.40 %
		Pelajar / Mahasiswa	80	1.71 %
		Pensiunan	140	2.99 %
		Sopir (layanan online / angkutan	21	0.45 %

		umum/pribadi/perusahaan)		
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli/PPSU/LKMD/Dasawisma/Jumantik, dll)	565	12.08 %
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	28	0.60 %
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	842	18.00 %
4	Kategori Pekerjaan lainnya	Jumantik	55	26.57 %
		Karyawan Swasta	14	6.76 %
		Ojek Online	6	2.90 %
		Ojol	6	2.90 %
		PKK	6	2.90 %
		PPSU	1	0.48 %
		Pedagang	6	2.90 %
		PPSU	7	3.38 %
		RT	56	27.05 %
		Dagang	7	3.38 %
		Pedagang	14	6.76 %
		PJLP	28	13.53 %
		PPSU	1	0.48 %
5	Kategori Rentang Usia	17 - 25 tahun	157	3.36 %
		26 - 35 tahun	914	19.53 %
		36 - 45 tahun	1508	32.23 %
		46 - 55 tahun	1214	25.95 %
		56 - 65 tahun	641	13.70 %
		Diatas 65 tahun	238	5.09 %
		Dibawah 17 tahun	7	0.15 %

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sesuai dengan nama)

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	PPSU	711	99.44	99.47	99.51	99.51	99.47	99.47	99.47	99.44	99.47	99.47
2.	Jumantik	712	99.54	99.47	99.51	99.58	99.54	99.54	99.61	99.44	99.44	99.52
3.	Posyandu	691	99.57	99.57	99.57	99.67	99.60	99.64	99.60	99.64	99.60	99.61
4	PKK	691	99.57	99.64	99.71	99.67	99.64	99.67	99.71	99.67	99.64	99.66
5	RPTRA	483	99.90	99.90	99.90	99.84	99.90	99.95	99.95	99.95	99.95	99.91
6	Ketertiban Umum	697	99.61	99.61	99.53	99.64	99.64	99.57	99.64	99.61	99.61	99.61
7	RT/RW/LMK	694	99.50	99.50	99.57	99.60	99.60	99.60	99.57	99.60	99.57	99.57
Rerata IKM			99.57	99.58	99.60	99.64	99.62	99.62	99.64	99.60	99.59	99.61
IKM Unit Layanan			99.61									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi bahwa aspek *persyaratan pelayanan*, *prosedur*, dan *sarana prasarana* merupakan tiga indikator yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek *persyaratan* mendapatkan nilai *terendah* yaitu 99,57.

Sementara itu, secara kualitatif berdasarkan dari kritik dan saran yang diterima terdapat sejumlah masukan terkait aspek persyaratan, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana. Pada aspek persyaratan, masyarakat menyampaikan agar ketentuan persyaratan administrasi suatu jenis pelayanan dapat dipublikasi melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat. Pada aspek prosedur, masyarakat menyampaikan agar prosedur pelayanan dapat dipermudah dalam pelaksanaannya. Pada aspek sarana prasarana, masyarakat juga menyampaikan perlu adanya peningkatan fasilitas pendukung sehingga pelayanan menjadi lebih nyaman, tertata, dan memadai bagi pengguna layanan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih

penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. 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	Membuat dan memasang daftar persyaratan layanan pada papan informasi, website serta media sosial Kecamatan dan Kelurahan	Oktober 2026	Camat dan Lurah
2	Prosedur Layanan	Menyebarkan informasi 6 komponen service delivery kepada warga	Oktober 2026	Camat dan Lurah
2	Sarana Prasarana	Melakukan pemetaan sarana prasarana yang rusak dan merencanakan perbaikan sarana pendukung dengan memperhatikan anggaran Kecamatan dan Kelurahan	Oktober 2026	Camat dan Lurah

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Gambir dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 9 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Gambir 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 oleh Kecamatan Gambir periode (sebelumnya) 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 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	99.70
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.69
3	Waktu Penyelesaian	99.70
4	Biaya/Tarif	99.69
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99.71
6	Kompetensi Pelaksana	99.70
7	Perilaku Pelaksana	99.71
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.69
9	Sarana dan Prasarana	99.70

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Prosedur Layanan	sudah	Menggencarkan sosialisasi terkait kemudahan persyaratan pelayanan	
2	Biaya Layanan	sudah	Meningkatkan sosialisasi informasi biaya pelayanan kepada masyarakat	
3	Penanganan Aduan	sudah	Meningkatkan kecepatan dan ketepatan penyelesaian permasalahan di wilayah Kecamatan Gambir	

BAB IV

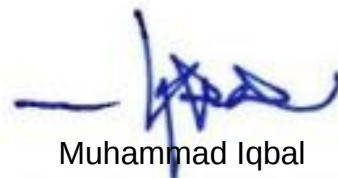
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 4679 orang mengisi SKM pada Kecamatan Gambir di tahun 2026. Layanan Jumantik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 712 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gambir, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,61. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, prosedur, dan sarana prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Gambir telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.
- Terkait rekapitulasi capaian survei kepuasan masyarakat di seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Jakarta Pusat dapat dilihat melalui link <https://bit.ly/laporanSKMJP22026> pada folder masing- masing Kecamatan dan kelurahan

Jakarta, 7 September 2026

Camat Kecamatan Gambir,



Muhammad Iqbal

NIP 197604061994121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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. Tenduknya kepuasan pelayanan

2. Teridentifikasi keluhan masyarakat

3. Terpetaan 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

Kerhasiaan:

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.

Berikutnya

DEMOGRAFI RESPONDEN

* Kota

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Jakarta Pusat

* Kecamatan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sawah Besar

* Kelurahan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Karang Anyar

* Pelayanan yang Diterima

Select all that apply

PSU (Pelayanan Proasana dan Sarana Umum)

Kartan (Sarana Umum)

RTWA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak)

Jumantik (Guru Pemantau Jentik)

Pojopandu (Pos Pelayanan Terpadu)

PKK (Pengembangan dan Kesejahteraan Keluarga)

RT/RW, LMK (Lembaga Musyawarah Kelurahan) dan PDM (Forum Kewaspadaan Diri Masyarakat)

Profil Responden

* Nama Responden

urkanti

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (PPSU)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

A1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A3. Waktu pelayanan sesuai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

* Jenis Kelamin

Pria

Laki-laki

* Usia Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut

48

* 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

Tidak Bekerja

Pelajar / Mahasiswa

Ibu Rumah Tangga

Pensiunan

Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI

Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / UKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)

Pegawai Swasta

Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)

Buruh Harian / Freelance

Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)

Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)

Tenaga Kerja Asing

Petani dan Nelayan

Lainnya:

* Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas atau dengan Kondisi Khusus?

Pilih salah satu dari jawaban berikut

A6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A7. Perlu petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A10. Tidak adanya perlakuan yang melangkar aturan kepada pengguna layanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

A11. Petugas tidak meminta uang, barang dan fasilitas diluar ketentuan terkait pelaksanaan tugas

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

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





