



**PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**  
**KECAMATAN JAGAKARSA**

Jalan Sirsak No. 02 Telepon 021-7867686 Faximile 021-7271753

Email : kecamatan\_Jagakarsa@yahoo.co.id

J A K A R T A

Kode Pos 12530

Nomor : 521/ OT.06 18 Mei 2026  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 Kecamatan Jagakarsa  
Kepada  
Yth. Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan  
di

Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Selatan serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 30 Maret s.d 15 April 2026 di Kelurahan Kecamatan Jagakarsa, bersama ini disampaikan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Ketertiban Umum (Tibum), Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, diperoleh IKM Kelurahan – Kelurahan yang menjadi nilai agregat Tingkat Kecamatan (IKM Kecamatan). Adapun IKM Kecamatan Jagakarsa Semester I Tahun 2026 adalah 98,32 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik) sebagaimana tercantum dalam Permen PAN RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jagakarsa Tahun 2026 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih..



Tembusan :

1. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Selatan
2. Asisten Pemerintahan Sekko Kota Administrasi Jakarta Selatan
3. Kepala Bagian KKPP Setko Kota Administrasi Jakarta Selatan

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



**KECAMATAN JAGAKARSA**  
**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN**  
**TAHUN 2026**

## DAFTAR ISI

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| DAFTAR ISI.....                                                         | ii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                 | 1  |
| 1. 1. Latar Belakang .....                                              | 1  |
| 1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                 | 1  |
| 1. 3. Maksud dan Tujuan .....                                           | 3  |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP .....                              | 5  |
| BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KELURAHAN.....                           | 6  |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....                                         | 11 |
| 4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... | 11 |
| 4. 2. Tren Nilai SKM .....                                              | 12 |
| BAB V KESIMPULAN .....                                                  | 13 |
| LAMPIRAN.....                                                           | 14 |
| 1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kecamatan Jagakarsa.....   | 14 |
| 2. Foto-foto Pendukung Kegiatan .....                                   | 15 |
| 3. Keputusan Camat tentang pembentukan tim .....                        | 18 |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024.....          | 18 |

# **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 Jagakarsa, 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 Survei Kepuasan Masyarakat**

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 mengacu pada :

1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik

- Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  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. 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);
  5. 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);
  6. 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);
  7. 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);

8. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
9. 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);
10. 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);
11. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
12. Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 6 Tahun 2026 tentang Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
13. Keputusan Camat Kecamatan Jagakarsa Nomor 25 Tahun 2026 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kecamatan Jagakarsa Kota Administrasi Jakarta Selatan 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 di lingkup Kecamatan Jagakarsa. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sejak tahun 2019 hal ini berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jagakarsa Kota Administrasi Jakarta Selatan dilaksanakan di:

1. Kelurahan Ciganjur
2. Kelurahan Cipadak
3. Kelurahan Jagakarsa
4. Kelurahan Lenteng Agung
5. Kelurahan Srengseng Sawah
6. Kelurahan Tanjung Barat

Stakeholder pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta terdiri dari:

1. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi selaku pembina, perumusan kebijakan dan pendamping dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
2. Kelurahan Kecamatan Jagakarsa selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan
3. Dinas Kominfotik selaku pengembangan aplikasi *Jaksurvei-Jaki*, penentuan sampling, verifikasi *setting kuesioner*, *grouping* verifikasi responden, *helpdesk*, *monev*, *cleansing* serta analisis data.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan, sebanyak 6 (enam) Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

### BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KELURAHAN

Data pada kolom **Unsur Prioritas Perbaikan** dan **Rencana Tindak lanjut** dapat dilihat pada tautan : <https://bit.ly/analisisunsurSKMsemestersatu2026JS>

| No | Kelurahan          | Periode Pelaksa-<br>naan | Nilai Per Unsur |      |      |      |      |      |      |      |      | IKM   | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM             | Prioritas Unsur Perbaikan     | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2024 (%) |
|----|--------------------|--------------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|    |                    |                          | U1              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |       |                 |                  |                        |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                            |
| 1  | Kelurahan Ciganjur | Semester I 2026          | 4,00            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,98 | A (Sangat Baik) | 737              | SKM Online (Jaksurvei) | 1 Kompetensi Pelaksana        | Kompetensi Pelaksana:<br>● Memberikan masukan, arahan dan bimbingan kepada pelaksana pelayanan kelurahan                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100%                                                       |
|    |                    |                          |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 2 Sistem, Mekanisme, Prosedur | Penanganan Saran dan Aduan :<br>● Memberikan Informasi tentang panduan dan persyaratan pelayanan kelurahan yang dapat diakses secara Manual dan Online.<br>● Mengedukasi warga dan perangkat RT/RW untuk lebih menggunakan pelayanan online yang dapat diakses dimana saja dan memudahkan warga untuk tidak harus datang Ke Kelurahan untuk pelayanan yang bisa diakses secara online. |                                                            |
| 2  | Kelurahan Cipedak  | Semester I 2026          | 3,96            | 3,96 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 99,47 | A (Sangat Baik) | 847              | SKM Online (Jaksurvei) | 1 Sistem, Mekanisme, Prosedur | Sistem, Mekanisme, PROSEDUR:<br>● Memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan aktif pada saat Rapat koordinasi, PSN, kegiatan lainnya dalam memberikan informasi tentang                                                                                                                                                                                                              | 100%                                                       |
|    |                    |                          |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                            |

| No | Kelurahan           | Periode Pelaksanaan | Nilai Per Unsur |      |      |      |      |      |      |      |      | IKM   | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM             | Prioritas Unsur Perbaikan     | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                  | Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2024 (%) |
|----|---------------------|---------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|    |                     |                     | U1              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |       |                 |                  |                        |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                            |
|    |                     |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        |                               | Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                               |                                                            |
|    |                     |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 2 Persyaratan                 | Persyaratan :<br>● Pemberian Informasi secara rutin dalam setiap pertemuan atau Rakor tentang Persyaratan Pelayanan yang bisa diakses                                                                                                                                                  |                                                            |
| 3  | Kelurahan Jagakarsa | Semester I 2026     | 3,86            | 3,86 | 3,84 | 3,85 | 3,83 | 3,84 | 3,84 | 3,85 | 3,83 | 96,10 | A (Sangat Baik) | 769              | SKM Online (Jaksurvei) | 1 Spesifikasi jenis pelayanan | 1. Menetapkan jadwal rutin kunjungan (misal: "Jumat Keliling") agar warga mendapatkan kepastian waktu pelayanan.<br>2. Memastikan setiap rumah yang telah diperiksa mendapatkan kartu skor pemeriksaan jentik yang terisi lengkap sebagai bukti pelayanan telah sesuai spesifikasi.    | 100%                                                       |
|    |                     |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 2 Sarana Pendukung Layanan    | 1. Melakukan pendataan menyeluruh terhadap alat manual yang rusak (seperti cangkul, sapu lidi, penggaruk sampah, dan karung) untuk segera dilakukan pengadaan baru.<br>2. Melakukan perbaikan segera pada armada yang mengalami kerusakan mesin agar mobilitas petugas tidak terhambat |                                                            |

| No | Kelurahan               | Periode Pelaksanaan | Nilai Per Unsur |      |      |      |      |      |      |      |      | IKM   | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM             | Prioritas Unsur Perbaikan        | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2024 (%) |
|----|-------------------------|---------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|    |                         |                     | U1              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |       |                 |                  |                        |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                            |
|    |                         |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 3 Kompetensi Pelaksana           | 1. Melakukan briefing rutin (apel pagi) yang menekankan pentingnya sikap sopan, ramah, dan responsif saat berinteraksi dengan warga atau saat menerima aduan langsung di lapangan.<br>2. Sosialisasi ulang mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengerjaan di lapangan untuk memastikan keseragaman kualitas hasil kerja di seluruh wilayah Kelurahan. |                                                            |
| 4  | Kelurahan Lenteng Agung | Semester I 2026     | 3,84            | 3,83 | 3,83 | 3,84 | 3,83 | 3,83 | 3,84 | 3,83 | 3,83 | 95,80 | A (Sangat Baik) | 791              | SKM Online (Jaksurvei) | 1 Penanganan Saran dan Aduan     | Penanganan Saran dan Aduan : Merubah sistem, mekanisme dan prosedur dalam kegiatan permohonan administrasi serta memberikan penjelasan dengan lugas<br>Peningkatan Wawasan RT RW                                                                                                                                                                              | 100%                                                       |
|    |                         |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 2 Sarana Pendukung Pelayanan     | Sarana Pendukung Pelayanan : Menyalurkan Operasional RT/RW lebih tepat waktu                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                            |
|    |                         |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 3 Persyaratan Pelayanan          | Persyaratan: Menyampaikan SOP Pelayanan RT/RW                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |
|    |                         |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 4 Kompetensi Pelaksana Pelayanan | Pembinaan dan Peningkatan : Pembinaan dan Peningkatan Wawasan bagi RT/RW                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |
|    |                         |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                            |

| No | Kelurahan                 | Periode Pelaksanaan | Nilai Per Unsur |      |      |      |      |      |      |      |      | IKM   | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM             | Prioritas Unsur Perbaikan     | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                            | Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2024 (%) |
|----|---------------------------|---------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|    |                           |                     | U1              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |       |                 |                  |                        |                               |                                                                                                                                                                                                  |                                                            |
| 5  | Kelurahan Srengseng Sawah | Semester I 2026     | 4,00            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,98 | B (Baik)        | 791              | SKM Online (Jaksurvei) | 1 Spesifikasi Jenis Pelayanan | Melaksanakan pembinaan terhadap Petugas PPSU terkait pemahaman jenis layanan, tugas, dan fungsi kerja, serta prosedur pelaksanaan kegiatan sesuai ketentuan yang berlaku                         | 100%                                                       |
|    |                           |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 2 Waktu                       | Melaksanakan pembinaan terhadap Petugas PPSU terkait jam kerja serta waktu penyelesaian dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pekerjaan                                                             |                                                            |
|    |                           |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 3 Biaya                       | Melaksanakan pembinaan terhadap Petugas PPSU agar memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa menerima biaya maupun imbalan dalam bentuk apapun yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku |                                                            |
| 6  | Kelurahan Tanjung Barat   | Semester I 2026     | 3,94            | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 98,58 | A (Sangat Baik) | 737              | SKM Online (Jaksurvei) | 1 Kompetensi Pelaksana        | Memberikan Sosialisasi kepada Kader PKK dalam tugas dan fungsi PKK untuk meningkatkan Kompetensi PKK                                                                                             | 100%                                                       |
|    |                           |                     |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |                  |                        | 2 Sistem, Mekanisme, Prosedur | Melakukan Sosialisasi terkait standar pelayanan dan pelayanan Online JAKEVO                                                                                                                      |                                                            |

| No                  | Kelurahan | Periode Pelaksanaan | Nilai Per Unsur |       |       |       |       |       |       |       |       | IKM   | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM | Prioritas Unsur Perbaikan             | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                       | Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2024 (%) |
|---------------------|-----------|---------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|------------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                     |           |                     | U1              | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |       |                 |                  |            |                                       |                                                                                                                                                             |                                                            |
|                     |           |                     |                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                 |                  |            | 3 Spesifikasi Jenis Pelayanan         | Sosialisasi kepada masyarakat melalui ketua RT dan RW terkait spesifikasi Jenis Pelayanan yang dapat ditangani oleh PPSU                                    |                                                            |
| Rata-rata Kecamatan |           |                     | 98,31           | 98,29 | 98,30 | 98,41 | 98,28 | 98,30 | 98,38 | 98,35 | 98,24 | 98,32 | A (Sangat Baik) | 4.672            | SKM Online | 1 Sarana dan prasarana                | Melaksanakan inventarisir sarana prasarana yang mengalami kerusakan dan yang kualitasnya masih kurang untuk diadakan perbaikan serta mengusulkan pengadaan. | 100%                                                       |
|                     |           |                     |                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                 |                  |            | 2 Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan dan kinerja ASN dan PJLP Kecamatan                                                                   |                                                            |
|                     |           |                     |                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                 |                  |            | 3 Sistem, Mekanisme Prosedur          | Melaksanakan Sosialisasi dan Pengarahan terhadap mekanisme dan prosedur pada saat setiap kegiatan di wilayah                                                |                                                            |
|                     |           |                     |                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                 |                  |            |                                       |                                                                                                                                                             |                                                            |

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kecamatan Jagakarsa yaitu 9.45, dapat diketahui bahwa :

1. Saran dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 98,24 Selanjutnya Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 98,28 adalah nilai terendah kedua dan Sistem, Mekanisme Prosedur pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 98,29.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur mendapatkan nilai tertinggi 98,41 adalah unsur Biaya/tarif, Perilaku Pelaksana dengan nilai 98,38 serta untuk Penanganan Pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98,35

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Melaksanakan inventarisir sarana prasarana yang mengalami kerusakan dan yang kualitasnya masih kurang untuk diadakan perbaikan serta mengusulkan pengadaan.
- Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan dan kinerja ASN dan PJLP Kecamatan secara berkala.
- Melaksanakan Sosialisasi dan Pengarahan terhadap mekanisme dan prosedur pada saat setiap kegiatan di wilayah dan peningkatan registrasi secara online dan Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti

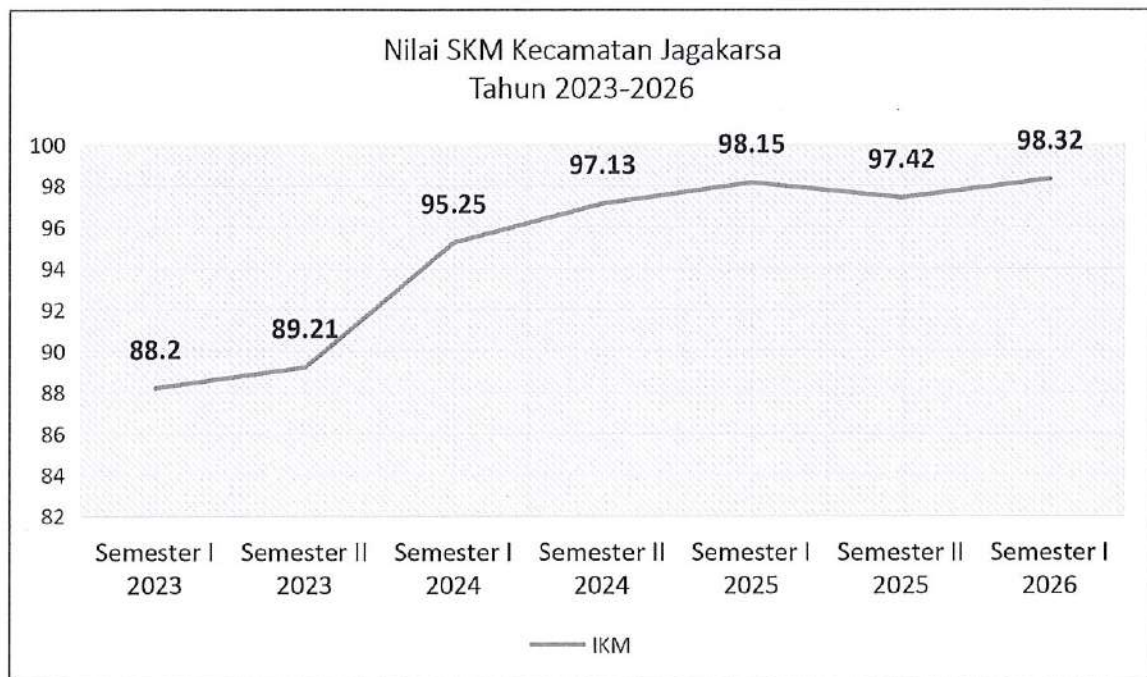
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kelayakan sarana dan prasarana yang perlu untuk ditingkatkan kembali.
- Memaksimalkan Sosialisasi dan Pengarahan terhadap mekanisme dan prosedur pada saat setiap kegiatan di wilayah. Contoh Rapat Koordinasi

Kewilayahan, Kegiatan Pemberantasan Sarang Nyamuk, Reses dan pertemuan – pertemuan lainnya.

#### 4. 2. Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di Kecamatan Jagakarsa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I Tahun 2026 di lingkup Kecamatan Jagakarsa

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yakni pada Semester I Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Jagakarsa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM Semester I Tahun 2026 yaitu 98,32. Nilai IKM di lingkup Kecamatan Jagakarsa menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I 2026.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 6 (Enam) Kelurahan telah menyampaikan laporannya. Tidak terdapat Kelurahan yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.

Dari seluruh Kelurahan yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 18 Mei 2026  
Plt. Camat Kecamatan Jagakarsa,  
  
Teguh Arifiyanto, AP., MSi  
NIP 197502071994121001

## LAMPIRAN

### 1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Kecamatan Jagakarsa

| No | UKPD*                             | Link Laporan Pelaksanaan SKM                                                                              |
|----|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kelurahan dan Kecamatan Jagakarsa | ( <a href="https://bit.ly/laporanrtlsemestersatujs2026">https://bit.ly/laporanrtlsemestersatujs2026</a> ) |

## 2. Foto-foto Pendukung Kegiatan



2 Apr 2026 09:02:08  
6°20'2.802"S 106°49'17.946"E  
No. 2, Kel. Jalan Sirsak  
Kecamatan Jagakarsa  
Kota Jakarta Selatan  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta



No. 2, Kel. Jalan Sirsak  
Kecamatan Jagakarsa  
Kota Jakarta Selatan  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta  
Kamis, 09 April 2026 19:40:32





**Keputusan Camat tentang pembentukan tim**

- Terlampir

**3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024**

| No | UKPD*               | Link Laporan Pelaksanaan SKM                                                                                        |
|----|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kecamatan Jagakarsa | <a href="https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2025jagakarsa">https://bit.ly/HasilRTLSKMsemesterdua2025jagakarsa</a> |