



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
KECAMATAN PASAR MINGGU
KELURAHAN CILANDAK TIMUR
JL. Bhakti No. 48 A Cilandak Timur Jakarta Selatan 12560
Telp. (021) 7891556 Fax. (021) 7812282
JAKARTA

Kode Pos : 12560

Nomor : 727 / OT.06 10 September 2026
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Kepada :
dan Hasil Tindak Lanjut Semester Yth. Camat Kecamatan Pasar Minggu
II Tahun 2026 Kelurahan Cilandak di
Timur Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Selatan serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 5 s.d 25 Agustus 2026 di Kelurahan Cilandak Timur , bersama ini disampaikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu
 - a. Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU),
 - b. Ketertiban Umum (Tibum),
 - c. Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik),
 - d. Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu),
 - e. Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK),
 - f. Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA), dan
 - g. RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Cilandak Timur Semester II Tahun 2026 adalah 99,13 /3.97 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 Kelurahan Cilandak Timur Semester II Tahun 2026, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Lurah Kelurahan Cilandak Timur



Mila Herawati

NIP. 197401201994032007

Tembusan :

1. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Selatan
2. Asisten Pemerintahan Sekko Kota Administrasi Jakarta Selatan
3. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Selatan

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



KELURAHAN CILANDAK TIMUR

KECAMATAN PASAR MINGGU
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	II
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1. 1. Latar Belakang	3
1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1. 3. Maksud dan Tujuan	6
1. 4. Metode Pengumpulan Data	6
1. 5. Lokasi Pengumpulan Data.	8
1. 6. Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
1. 7. Penentuan Jumlah Responden	10
BAB II ANALISIS DATA SKM	11
2. 1. Jumlah Responden SKM.....	11
2. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	14
2. 3. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	17
2. 4. Tren Nilai SKM	19
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	21
BAB IV KESIMPULAN	27
LAMPIRAN	28
1. Kuesioner.....	28
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	33
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2026	33

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Cilandak Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Administrasi Jakarta Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 Daerah Khusus Ibukota 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 Lurah Kelurahan Cilandak Timur Nomor 14.1 Tahun 2026 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Cilandak 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 Cilandak Timur .Adapun sasaran dilakukannya SKM 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 SKM 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 Cilandak Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Cilandak Timur adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Para Kepala Seksi dan Para ASN yang di tunjuk berdasarkan Keputusan Lurah Kelurahan Cilandak Timur Nomor 14.1

Tahun 2026 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Cilandak Timur Tahun 2026

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cilandak Timur Tahun 2026 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Selatan Serta Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan SKM menggunakan link *JakSurvei* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner link *JakSurvei* terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Cilandak Timur yaitu :

1. **Persyaratan(U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur(U2)**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian(U3)**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif(U4)**: 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.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan(U5)**: 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(U6):** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana(U7):** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan(U8) :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana(U9):** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1. 5. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner link JakSurvei dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diolah oleh Dinas Komunikasi, Statistik dan Informatika Provinsi DKI Jakarta. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

1. 6. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal **5 s.d 25 Agustus 2026**. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

Kegiatan	WaktuPelaksanaan	JumlahHariKerja
Rapat persiapan Wilayah (Biro ORB)	16 Juli	1
Updating Data, Cleansing Data dan Grouping	17 - 31 Juli	11
Pelaksanaan SKM (Kelurahan)	5 – 25 Agustus	14
Pengolahan data SKM (Diskominfotik)	26 – 28 Agustus	3

Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah (Diskominfotik)	31 Agustus – 4 September	4
Penyusunan Laporan PD / UKPD dan RTL Semester II Tahun 2026 - Kelurahan (7 s.d 18 Sept) - Kecamatan (19 s.d 24 Sept) - Kota (25 s.d 26 Sept)	7 – 26 September	15
Kirim Laporan Pelaksanaan SKM Semester I dan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I PD ke Biro ORB (Kota)	29 – 30 September	2

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

1. 7. 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 pada Kelurahan Cilandak Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. jika dilihat dari perkiraan jumlah layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Cilandak Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak ± 945 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 700 .orang.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2. 1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 769 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	256	33.29%
		Perempuan	513	66.71%
2	Usia	56 – 65 Tahun	28	3.64%
		46 – 55 Tahun	186	24.19%
		36 – 45 Tahun	214	27.83%
		26 – 35 Tahun	256	33.29%
		17 – 25 Tahun	83	10.79%
		Di bawah 17 Tahun	2	0.26%
3	Pendidikan	Megister S2	10	1.30%
		Sarjana S1	166	21.59%
		Diploma D3/ D4/ Setingkat	114	14.82%
		SMA/ Setingkat	407	52.93%
		SMP/ Setingkat	40	5.20%
		Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	32	4.16%
4	Pekerjaan	Buruh Harian / Freelance	39	5.07%
		Ibu Rumah Tangga	279	36.28%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	54	7.02%
		Pegawai Swasta	182	23.67%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Pelajar / Mahasiswa	44	5.72%
		Pensiunan	9	1.17%
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)	8	1.04%
		Tenaga Kerja Asing	2	0.26%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	22	2.86%
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	45	5.85%
		Tidak Bekerja	28	3.64%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	55	7.15%
		Lainnya: Kasir	2	0.26%
5	RESPONDEN LAYANAN	Jumantik	107	13.91%
		Ketertiban Umum	106	13.78%
		PKK	107	13.91%
		Posyandu	136	17.69%
		PPSU	102	13.26%
		RPTRA	106	13.78%
		RT, RW, LMK dan FKDM	105	13.65%
6	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	769	100%
		Disabilitas	0	0%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
7	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di sebagian besar:

1. Jenis Kelamin Perempuan
2. Usia 26 – 35 Tahun
3. Pendidikan SMA/ Setingkat
4. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
5. Target Jumlah Responden yang ditetapkan telah memenuhi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

2. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

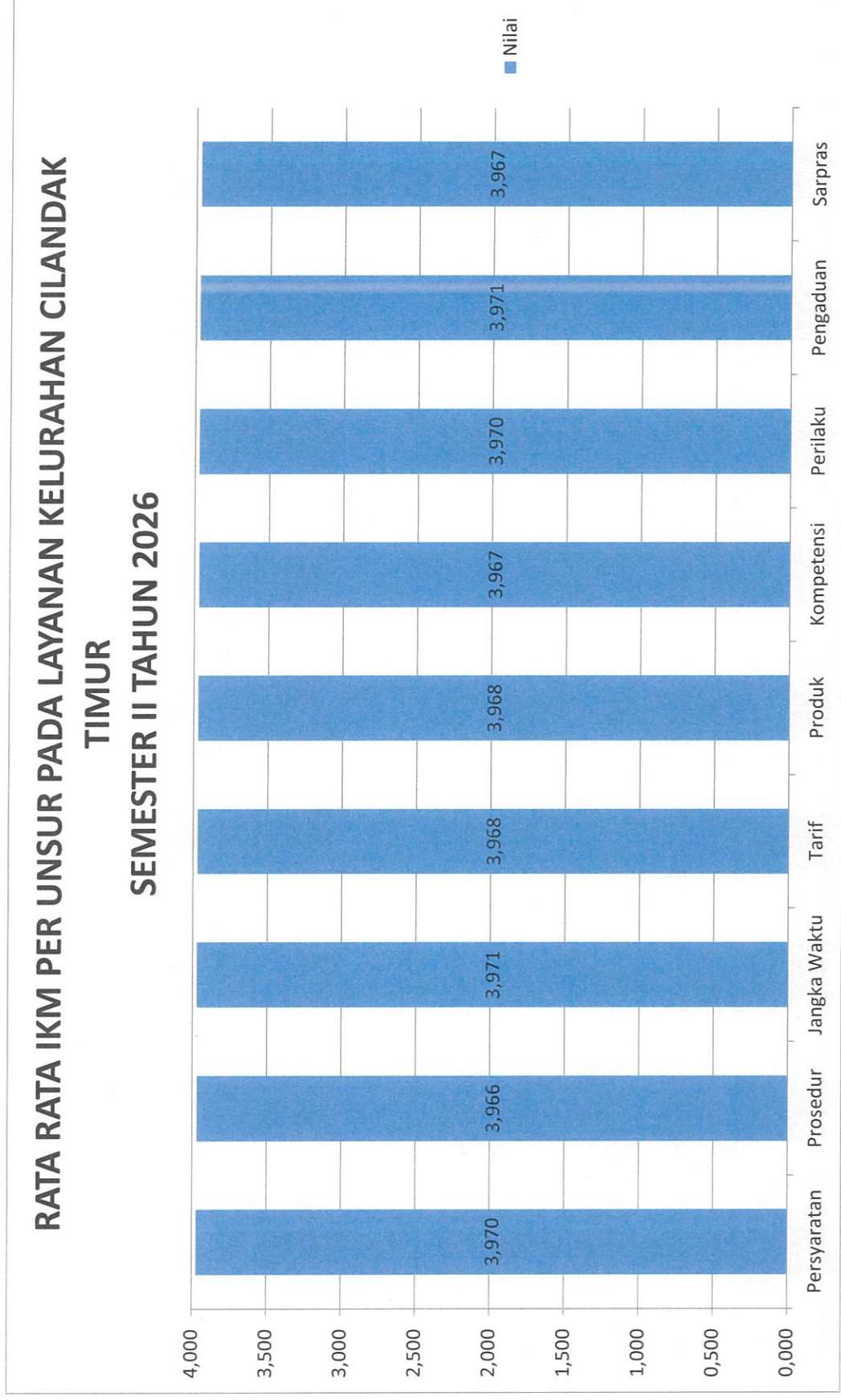
Detail Nilai SKM Per Unsur Semester I Tahun 2026

Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan
		Persyaratan (U1)	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perilaku Petugas Pelayanan (U7)	Penanganan saran dan aduan (U8)	Sarana pendukung pelayanan (U9)	
Jumantik	143	3.95	3.94	3.94	3.97	3.96	3.95	3.96	3.96	3.96	98.85
Ketertiban Umum	133	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.88	3.89	97.22
PKK	145	3.91	3.89	3.90	3.90	3.90	3.86	3.91	3.90	3.91	97.43
PPSU	141	3.90	3.89	3.89	3.87	3.86	3.85	3.89	3.89	3.89	97.03
Posyandu	134	3.93	3.94	3.93	3.94	3.93	3.94	3.93	3.94	3.94	98.42
RPTRA	143	3.95	3.93	3.96	3.95	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	98.58
RT/RW, LMK dan FKDM	130	3.94	3.93	3.93	3.93	3.94	3.94	3.94	3.92	3.93	98.33
Rata-rata IKM per unsur		3.93	3.92	3.92	3.92	3.92	3.91	3.92	3.92	3.92	97.98
Mutu Unit Layanan		A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan		97,98 (A atau Sangat Baik)									

Detail Nilai SKM Per Unsur Semester II Tahun 2026

Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan
		Persyaratan (U1)	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perilaku Petugas Pelayanan (U7)	Penanganan saran dan aduan (U8)	Sarana pendukung pelayanan (U9)	
Jumantik	107	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.98	3.99	4.00	3.99	99.90
Keterlibatan Umum	106	4.00	3.99	4.00	4.00	4.00	3.99	4.00	4.00	3.99	99.92
PKK	107	3.99	3.99	4.00	3.98	3.98	4.00	4.00	4.00	4.00	99.84
PPSU	102	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
Posyandu	136	3.88	3.87	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	3.88	97.00
RPTRA	106	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
RT/RW, LMK dan FKDM	105	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91	3.91	97.86
Rata-rata IKM per unsur		3.970	3.966	3.971	3.968	3.968	3.967	3.970	3.971	3.967	99.13
Mutu Unit Layanan		A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan		99,13 (A atau Sangat Baik)									

Grafik Nilai SKM Per Unsur



2. 3. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada SKM Semester 2 Tahun 2026 diperoleh IKM Kelurahan Cilandak Timur yaitu **99.13**, dapat diketahui bahwa:

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan **nilai terendah** yaitu 3,966. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,967 adalah nilai terendah kedua dan Sarana Pendukung Pelayanan mendapatkan nilai terendah berikutnya dengan nilai 3,967.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan **nilai tertinggi** yaitu unsur penanganan saran dan aduan serta unsur waktu mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,971. Selanjutnya unsur persyaratan serta perilaku petugas pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,970.

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 :

1. Fasilitas posyandu seperti meja dan kursi yang sudah banyak rusak;
2. Ketersediaan sarana pendukung posyandu perlu ditingkatkan agar semakin nyaman.

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

1. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Posyandu)**

Masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami alur dan mekanisme pelayanan Posyandu, khususnya terkait tahapan pelayanan, jadwal kegiatan, serta jenis layanan yang tersedia. Informasi mengenai prosedur pelayanan juga belum seluruhnya tersampaikan secara merata kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami, baik melalui media informasi maupun penyampaian secara langsung oleh kader Posyandu.

2. Kompetensi Pelaksana (Posyandu)

Kompetensi dan kemampuan kader dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan kapasitas dan keterampilan secara berkala. Hal ini terutama berkaitan dengan pemahaman terhadap prosedur pelayanan, pencatatan dan pelaporan, komunikasi dengan masyarakat, serta pengetahuan terkait layanan Posyandu. Peningkatan pembinaan dan pelatihan bagi kader diharapkan dapat mendukung pemberian pelayanan yang lebih optimal, ramah, dan responsif

3. Sarana Pendukung Pelayanan (Posyandu)

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan Posyandu masih perlu ditingkatkan, baik dari sisi kelengkapan maupun kondisi fasilitas yang tersedia. Beberapa kebutuhan pendukung pelayanan, seperti meja dan kursi pelayanan, alat ukur dan penunjang pemeriksaan, media informasi, serta fasilitas pendukung lainnya perlu mendapat perhatian agar kegiatan Posyandu dapat dilaksanakan dengan lebih nyaman, tertib, dan efektif. Pemenuhan sarana pendukung tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kenyamanan masyarakat dalam mengikuti kegiatan Posyandu

Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

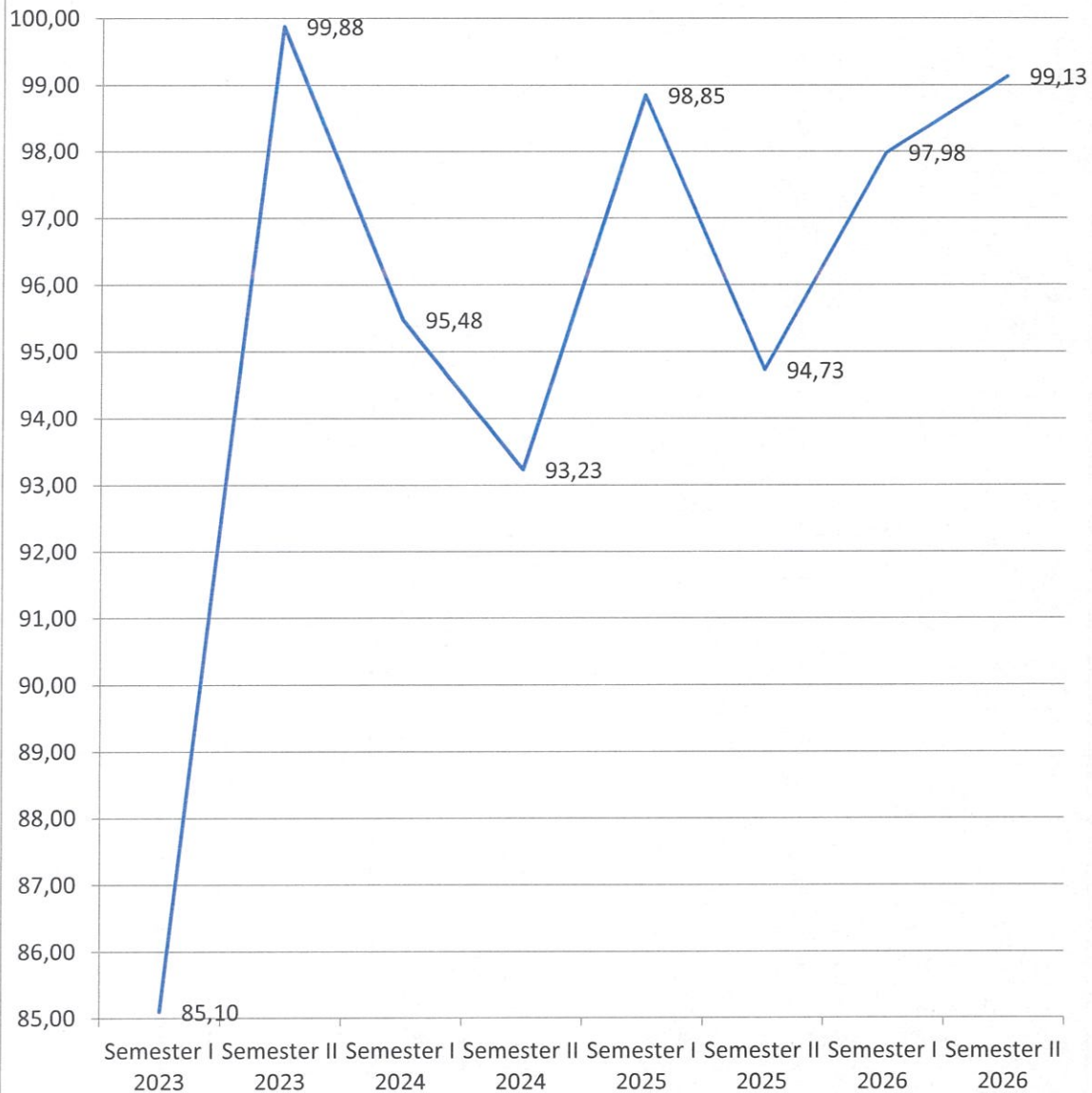
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan dari PKK Kelurahan dan Kader Posyandu pada tanggal 3 September 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	2026		2025		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Meningkatkan penyampaian informasi mengenai alur, jadwal dan jenis layanan Posyandu melalui media informasi, grup WhatsApp warga/kade	√				Kasi Kesra
2	Kompetensi Pelaksana	1. Melaksanakan pembinaan dan peningkatan kapasitas kader Posyandu	√				Kasi Kesra
3	Sarana Pendukung Pelayanan	1. pengadaan sarana pendukung Posyandu berupa meja, kursi dan kipas angin	√				Kasi Kesra
		2. perbaikan sarana posyandu yang rusak berupa meja	√				Kasi Ekbang

2. 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 Kelurahan Cilandak Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :

KELURAHAN CILANDAK TIMUR TAHUN 2023 S.D. SEMESTER II TAHUN 2026



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat inkonsistensi dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Cilandak Timur, yang ditunjukkan oleh fluktuasi nilai dari tahun 2023 hingga Semester II 2025. Namun, pada dari Semester II 2025 tersebut, selalu terjadi peningkatan kinerja dibandingkan dengan semester sebelumnya.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat Kelurahan Cilandak Timur 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	3.93
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.92
3	Waktu Penyelesaian	3.92
4	Biaya/Tarif	3.92
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.92
6	Kompetensi Pelaksana	3.91
7	Perilaku Pelaksana	3.92
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.92
9	Sarana dan Prasarana	3.92

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Cilandak Timur 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 pada SKM periode Semester I Tahun 2026 adalah sebagai berikut :

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, 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	1. Sosialisasi dan Pembekalan SOP PPSU	Sudah	19 Mei 2026	Pemberian Arahan terhadap Kewajiban, SOP Pelaksanaan Tugas PPSU kepada Seluruh PJLP PPSU di RPTRA KKO Oleh Kasi Ekonomi dan Pembangunan		Masih terdapat perbedaan tingkat pemahaman peserta terhadap materi SOP yang disampaikan, sehingga diperlukan penjelasan dan pendampingan lebih lanjut. Selain itu, adanya perbedaan pengalaman kerja serta kebiasaan dalam pelaksanaan tugas menyebabkan implementasi SOP belum sepenuhnya seragam di lapangan.

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
	2. Coaching atau Pendampingan Langsung di Lapangan	Sudah	30 Juni 2026	Coaching dilaksanakan setiap hari kerja oleh Kasi Ekbang, Dokumentasi yang disampaikan adalah salah satu contoh kegiatan yang dilakukan pada saat pengawasan pekerjaan perawatan taman		Keterbatasan waktu pendampingan karena menyesuaikan dengan kegiatan operasional di lapangan
2	1. Melaksanakan Sosialisasi mengenai spesifikasi jenis pelayanan dalam kegiatan pertemuan RT/RW/LMK	Sudah	14 Mei 2026	Dilaksanakan oleh Lurah bersama Kepala Unit PTSP kepada peserta pertemuan RT, RW, dan LMK. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai jenis-jenis layanan yang tersedia, persyaratan, alur, dan standar pelayanan yang berlaku, sehingga para peserta dapat menyampaikan informasi yang benar kepada masyarakat serta mendukung peningkatan		Keterbatasan waktu dalam pertemuan RT/RW/LMK menyebabkan penyampaian materi sosialisasi belum dapat dilakukan secara menyeluruh. Selain itu, masih diperlukan penyebarluasan informasi secara berkelanjutan agar seluruh masyarakat memperoleh informasi yang sama mengenai spesifikasi

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
				kualitas pelayanan publik di wilayah		jenis pelayanan
	2. Menggugah informasi jenis layanan PPSU pada kanal digital	Sudah	3 Juli 2026	Mengunggah informasi mengenai jenis layanan PPSU melalui kanal digital resmi Kelurahan Cilandak Timur, salah satunya pada akun Instagram resmi. Kegiatan ini bertujuan untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat secara cepat dan mudah diakses, meningkatkan transparansi layanan, serta memperluas jangkauan informasi terkait tugas dan fungsi PPSU. Link Unggahan adalah sebagai berikut : https://www.instagram.com/reel/DaUCiOmPuBt/?igsh=aWt4Zm1vYmFoOHc0		Keterbatasan jangkauan akses media sosial pada sebagian masyarakat serta kebutuhan konsistensi dalam pembaruan konten menjadi tantangan dalam optimalisasi penyebaran informasi melalui kanal digital. Selain itu, diperlukan pengelolaan konten yang menarik dan berkelanjutan agar informasi yang disampaikan dapat menjangkau audiens secara lebih luas

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
3	1. Membentuk Tim Khusus Penanganan Pengaduan	Sudah	15 Mei 2026	Membentuk Tim Khusus Penanganan Pengaduan yang bertugas untuk mengelola, menindaklanjuti, dan memonitor setiap laporan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, dan terkoordinasi. Tim ini dibentuk untuk memperkuat mekanisme pelayanan pengaduan agar penanganan dapat dilakukan lebih efektif melalui pembagian tugas yang jelas, koordinasi lintas unsur, serta pemantauan tindak lanjut hingga pengaduan dinyatakan selesai	SK Lurah Nomor 17.1/2026 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Kelurahan Cilandak Timur terlampir	Masih diperlukan penguatan koordinasi antar anggota tim dalam pelaksanaan penanganan pengaduan serta penyesuaian pembagian tugas agar berjalan lebih efektif. Selain itu, konsistensi tindak lanjut pengaduan perlu terus ditingkatkan agar seluruh laporan dapat ditangani secara cepat dan tuntas.

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
	2. Koordinasi lintas petugas/ instansi terkait pengaduan dengan membentuk Group tersendiri	Sudah	16 Mei 2026	Membentuk WhatsApp Group Buzzer CRM sebagai media koordinasi untuk mengoptimalkan komunikasi dan mengerucutkan penanganan pengaduan masyarakat. Grup ini berfungsi mempercepat penyampaian informasi, koordinasi antarpetugas, serta memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti secara tepat, efektif, dan terpantau hingga selesai.		Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa tantangan, antara lain belum meratanya respons dan partisipasi anggota grup, koordinasi lintas unit yang belum optimal, potensi keterlambatan penyampaian informasi, serta perlunya peningkatan pemahaman anggota terhadap mekanisme penanganan pengaduan melalui CRM. Selain itu, diperlukan komitmen bersama untuk memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti secara konsisten hingga tuntas

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II Tahun 2026 mulai tanggal 5 – 25 Agustus 2026 dan berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Cilandak Timur Semester II Tahun 2026 memperoleh nilai 99,13 dengan Nilai Persepsi 3,97 dan termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Terhadap unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dalam hasil SKM, telah ditetapkan sebagai prioritas perbaikan dan dituangkan dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Kelurahan Cilandak Timur telah menindaklanjuti seluruh Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil SKM Semester I Tahun 2026 dengan tingkat capaian sebesar 100%. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh rencana perbaikan yang telah ditetapkan telah dilaksanakan sebagai bagian dari komitmen Kelurahan Cilandak Timur dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Jakarta, 10 September 2026

Lurah Kelurahan Cilandak Timur



Mila Herawati

NIP. 197401201994032007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan Responden secara *online* melalui tautan: <https://bit.ly/SKMWilayahSemester2026>

A. Deskripsi SKM





SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA
SEMESTER 2 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. Terukurnya 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 penepatan 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.

Berikutnya

B. Pengisian Demografi dan Profil Responden

DEMOGRAFI RESPONDEN

* Kota

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

* Kecamatan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kelurahan

📌 Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Pelayanan yang Diterima

📌 Select all that apply

PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum)

Ketertiban Umum

RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak)

Jumantik (Juru Pemantau Jentik)

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu)

PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga)

RT/RW, LMK (Lembaga Musyawarah Kelurahan) dan FKDM (Forum Kewaspadaan Dinil Masyarakat)

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

➊ 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 / LKMD / 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:

Sebelumnya

Berikutnya

C. Pengisian Kuesioner SKM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

*A1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

➊ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*A2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

➋ Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*Z3. Waktu pelayanan selesai 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

*A6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

👉 Pilih salah satu dari jawaban berikut

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

*A7. Perilaku 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 melanggar 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

Setuju

Sangat Setuju

Sebelumnya

Berikutnya

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



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2026

No	UKPD*	Link Hasil Tindak Lanjut (TL) <u>SKM Semester I Tahun 2026</u>
1	Kelurahan Kecamatan Pasar Minggu	https://bit.ly/HasilTL SKMsemestersatu2026pasarminggu