

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN
MASYARAKAT (SKLM)



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN CENGKARENG
KELURAHAN DURI KOSAMBI
TRIWULAN I TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II METODE PELAKSANAAN	2
2.1 Metode Pengumpulan Data	2
2.2 Data responden.....	2
2.3 Indikator Penilaian	2
2.4 Waktu Pelaksanaan SKLM.....	3
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKLM	4
BAB IV KESIMPULAN	5
LAMPIRAN	6
1. Dokumentasi Pelaksanaan Pendampingan SKLM	6

BAB I

PENDAHULUAN

Survey Kepuasan Layanan Masyarakat dilaksanakan sebagai upaya mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Duri Kosambi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi DKI Jakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

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.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKLM menggunakan kuesioner online melalui aplikasi JAKI yang dapat diunduh kepada pengguna layanan.

2.2 Data Responden

Responden untuk mengisi kuesioner online melalui aplikasi JAKI adalah sebanyak 225 responden yang sudah terdaftar melalui Bagian Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Barat, berikut daftar responden yang sudah terdaftar :

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1. Ketua RW | : 11 orang |
| 2. Ketua RT | : 119 orang |
| 3. Babinsa | : 1 orang |
| 4. Bhabinkamtibmas | : 1 orang |
| 5. Jumantik | : 67 orang |
| 6. Karang Taruna | : 3 orang |
| 7. FKDM | : 4 orang |
| 8. Posyandu | : 16 orang |
| 9. Kader PKK | : 3 orang |

2.3 Indikator Penilaian

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk layanan
6. Kompetensi petugas
7. Perilaku petugas
8. Penanganan pengaduan
9. Sarana dan prasarana

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei SKLM Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 bulan, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Updating Data Reponden	Triwulan 1 Tahun 2026	7
2.	Pelaksanaan Survei	Triwulan 2 Tahun 2026	14

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKLM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, dari 220 responden sebanyak 225 responden yang melakukan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat :

No	JABATAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Karang Taruna	3	1,33 %
	Babinsa	1	0,44 %
	Bhabinkamtibmas	1	0,44 %
2	FKDM	5	2,22 %
	Kader Jumantik	67	29,78 %
	Kader Posyandu	16	7,11 %
	Ketua RT	114	50,66 %
	Ketua RW	11	4,89 %
	Kader PKK	3	1,33 %
		Total	97,78 %

Capaian hingga Senin, 27 April 2026 8:19:26

Wilayah	Responden	Data_Valid	Capaian
KELURAHAN CENGKARENG BARAT - JAKBAR	356	377	94,43%
KELURAHAN CENGKARENG TIMUR - JAKBAR	446	447	99,78%
KELURAHAN DURI KOSAMBI - JAKBAR	220	225	97,78%
KELURAHAN KAPUK - JAKBAR	182	182	100,00%
KELURAHAN KEDAUNG KALI ANGKE - JAKBAR	162	162	100,00%
KELURAHAN RAWA BUAYA - JAKBAR	114	118	96,61%
Total	51479	52537	97,99%

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) selama satu Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keikutsertaan penerima layanan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) dengan persentase 97,78 % dengan jumlah responden sebanyak 220 dari 225 responden di Kelurahan Duri Kosambi menunjukkan peran serta aktif warga dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Duri Kosambi.
2. Terdapat 5 orang responden yang tidak melaksanakan survei, agar dicari solusi terkait tidak bisa melaksanakan survei tersebut.
3. Diharapkan seluruh responden dapat melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) di periode berikutnya.

Jakarta, 27 April 2025
Lurah Kelurahan Duri Kosambi,

Heri Nurdin, S.E.
NIP. 197010261997031003



LAMPIRAN

1. Dokumentasi Pelaksanaan Pendampingan SKLM

