



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
**KELURAHAN RAWA TERATE**  
Jl. Dr. KRT. Radjiman Widyodiningrat Telp. (021) 4602445  
**J A K A R T A**

Kode Pos : 13920

Nomor : 632 / OT.06.00 16 Juli 2025  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut Kepada  
Pelaksanaan SKM Yth. Plt. Camat Kecamatan Cakung  
Semester I Tahun 2025 di  
Kelurahan Rawa Terate  
Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 di Kelurahan Rawa Terate, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 di Kelurahan Rawa Terate sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 6 (Enam) 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. RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Rawa Terate Semester I Tahun 2025 adalah 99,97 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik). Unsur yang memperoleh nilai terendah pada hasil SKM, menjadi prioritas dan dituangkan ke dalam rencana tindak lanjut SKM untuk dilakukan perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan.

3. Laporan hasil tindak lanjut perbaikan atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rawa Terate Semester I Tahun 2025 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur u.p. Kepala Bagian KKPP Setko Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Arsip

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Semester I Tahun 2025**



**KELURAHAN RAWA TERATE**

**Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur  
Tahun 2025**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Rawa Terate perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

**BAB II**  
**DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Rawa Terate Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025**

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur /U)									IKM Layanan	Nilai IKM Konversi
	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	4	4	3,99	4	3.99	3.99	4	4	3.99	3,995	99,90
Ketertiban Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
PKK	4	4	3,99	4	4	3.99	4	4	3.99	3,996	99,92
Posyandu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
PPSU	4	4	4	4	3.98	3.99	4	4	4	3,996	99,92
RT/RW, LMK dan FKDM	4	3,99	4	4	3.99	3.99	4	4	3.99	3,995	99,90
<b>IKM per unsur</b>	<b>4</b>	<b>3,998</b>	<b>3,996</b>	<b>4</b>	<b>3.993</b>	<b>3.993</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3.995</b>	<b>3,997</b>	<b>99,94</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>		
<b>Rata-rata IKM Layanan</b>	<b>99,94 (A atau Sangat Baik)</b>										

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,59	25.00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65.00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Berkaca pada data di tersebut, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	2025			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	1. Melaksanakan Rapat Sosialisasi RT/RW terkait dengan Spesifikasi jenis Pelayanan	√			<b>Lurah</b>
		2. Membuat surat pemberitahuan terkait dengan tupoksi pelayanan yang ada di Kelurahan	√			
2	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1. Sosialisasi kepada Masyarakat melalui Rapat Koordinasi Kewilayahan bersama RT/RW, LMK, FKDM.	√			<b>Lurah</b>
3	<b>Sarana Pendukung Layanan</b>	1. Perlu adanya penambahan sarana pelayanan atau perbaikan sarana pelayanan yang ada		√		<b>Lurah</b>

### BAB III

#### 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. Melaksanakan rapat sosialisasi RT/RW terkait dengan spesifikasi jenis pelayanan	Sudah	30 Mei 2025	Penjelasan atas realisasi pelaksanaan kegiatan,  Waku realisasi, dan lainnya		Tidak Semua RT/RW dapat hadir dalam kegiatan tersebut
	2. Membuat surat pemberitahuan terkait dengan tupoksi pelayanan yang ada di kelurahan	Sudah	26 Juni 2025	Membuat surat pemberitahuan dan mengantarkan langsung ke Ketua RT/RW		Tidak ada hambatan
2	1. Sosialisasi kepada masyarakat melalui rapat koordinasi kewilayahan bersama RT/RW, LMK dan FKDM.	Sudah	30 Mei 2025	Penjelasan atas realisasi pelaksanaan kegiatan,  Waku realisasi, dan lainnya		Tidak Semua RT/RW dapat hadir dalam kegiatan tersebut
3	1. Perlu adanya penambahan sarana pelayanan atau perbaikan sarana pelayanan yang ada	Belum	30 November 2025	Sedan Proses Pengadaan	-	-

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. (Kelurahan Rawa Terate) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80.% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Pengadaan Sarana Pelayanan sedan Proses dan akan di realisasikan pada bulan Juli 2025
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memastikan anggaran pengadaan sarana dan prasana pelayanan berjalan sesuai dengan rencana anggaran tahun 2025	Memastikan anggaran terealisasi dan melakukan pengadaan sarana prasana dengan optimal	Juli 2025	Lurah	Pihak ke-3



Kepala Kelurahan Rawa Terate

Jainudin, S.AP  
NIP 196905141994031006