

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2024**



KELURAHAN JATINEGARA KAUM

**KECAMATAN PULO GADUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

TAHUN 2024

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 Jatinegara Kaum 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 Jatinegara Kaum Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (Unsur II)									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	3.93	3.94	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93
Keterliban Umum	3.93	3.95	3.95	3.96	3.96	3.94	3.96	3.95	3.95	3.95
PKK	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96
Posyandu	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95
PPSU	3.92	3.94	3.95	3.97	3.95	3.95	3.96	3.94	3.95	3.95
RPTRA	3.95	3.95	3.95	3.97	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96
RT/RW, LMK dan FKDM	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94
Rata-rata IKM per Unsur	3.94	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95
Mutu Layanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	98.72 (A atau Sangat Baik)									

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari satu unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	2024			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	1. Kegiatan pembinaan melalui pelaksanaan apel		√		Ekbang
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Kegiatan pembinaan melalui pelaksanaan apel		√		Ekbang
3.	Penanganan Saran dan Aduan	1. Kegiatan pembinaan melalui pelaksanaan apel		√		Ekbang

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. Kegiatan pembinaan melalui pelaksanaan apel	Sudah	17 September 2024	Melaksanakan pembinaan pada saat Apel PPSU		Tidak ada

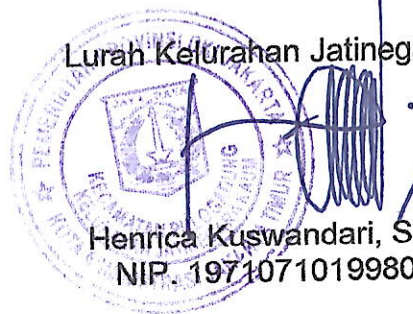
No	Program / Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	1. Kegiatan pembinaan melalui pelaksanaan apel	Sudah	17 September 2024	Melaksanakan pembinaan pada saat Apel PPSU		Tidak ada
3	1. Kegiatan pembinaan melalui pelaksanaan apel	Sudah	17 September 2024	Melaksanakan pembinaan pada saat Apel PPSU		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Kelurahan Jatinegara Kaum telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Lurah Kelurahan Jatinegara Kaum



Henrica Kuswandari, S.P., M.Si
NIP. 197107101998032006