



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN JATINEGARA
KELURAHAN KAMPUNG MELAYU
Jalan Kebon Pala I Nomor 32 Telepon (021) 8192534 Fax (021) 8516063
J A K A R T A

Kode Pos 13320

Nomor : 702 / OT.06

16 Oktober 2025

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut
SKM Semester II Tahun 2025
Kelurahan Kampung Melayu

Kepada
Yth. Plt. Camat Kecamatan Jatinegara
Kota Administrasi Jakarta Timur
di
Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Kampung Melayu, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Kampung Melayu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II 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 Kampung Melayu Semester II Tahun 2025 adalah 99,88 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 Kampung Melayu Semester II Tahun 2025 (terlampir).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Lurah Kelurahan Kampung Melayu,



Angga Harjuno Rakasiwi S.STP.
NIP. 198507042003121002

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 II Tahun 2025**



KELURAHAN KAMPUNG MELAYU

**Kecamatan Jatinegara 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 Kampung Melayu 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

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Kampung Melayu Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II 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	3.98	4.00	3.99	4.00	3.99	3.99	4.00	4.00	4.00	3.99	99.87
Ketertiban Umum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	3.99	4.00	3.99	99.96
PKK	4.00	4.00	4.00	4.00	3.98	4.00	4.00	3.98	4.00	3.99	99.89
Posyandu	4.00	4.00	4.00	3.98	3.98	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	99.75
PPSU	3.99	3.99	3.98	3.99	3.99	3.98	3.99	3.99	3.98	3.99	99.92
RT/RW, LMK dan FKDM	3.99	4.00	4.00	3.99	3.98	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	99.92
IKM per unsur	3.99	4.00	4.00	3.99	3.99	4.00	4.00	3.99	4.00	3.99	99.88
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	B	A		
Rata-rata Layanan IKM	99.88 (A atau 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 (tiga) 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 III	TW IV	
1	Biaya (tarif)	Memberikan pengarahan kepada Para Kader Posyandu terkait biaya pelayanan posyandu		√	Lurah
2	Spesifikasi Jenis Pelayanan (Produk)	Melakukan pembinaan kepada Para Kader Posyandu terkait jenis pelayanan yang dapat diberikan dalam kegiatan posyandu		√	Lurah
3	Sarana Pendukung Pelayanan (Sarpras)	Melakukan monitoring ke Posyandu-Posyandu terkait sarana pelayanan Posyandu		√	Lurah

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	Memberikan pengarahan kepada Para Kader Posyandu terkait biaya pelayanan posyandu	Sudah	4 Oktober 2025	Mengadakan pertemuan dengan Seluruh Kader Posyandu (Balita dan Lansia) pada kegiatan pertemuan rutin dengan Lurah dan Para Kader PKK dalam memberikan pengarahan kepada para kader terkait informasi mengenai biaya pelayanan posyandu		Nihil
2	Melakukan pembinaan kepada Para Kader Posyandu terkait jenis pelayanan yang dapat diberikan dalam kegiatan posyandu	Sudah	4 Oktober 2025	Mengadakan pertemuan dengan Seluruh Kader Posyandu (Balita dan Lansia) pada kegiatan pertemuan rutin dengan Lurah dan Para Kader PKK dalam memberikan pembinaan kepada para kader terkait informasi mengenai spesifikasi jenis pelayanan (produk) pelayanan posyandu		Nihil

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	Melakukan monitoring ke Posyandu-Posyandu terkait sarana pelayanan Posyandu	Sudah	13 Oktober 2025	Melakukan monitoring ke seluruh posyandu terkait pengecekan sarana/prasarana pelayanan Posyandu (Balita dan Lansia) yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan		Nihil

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa Posyandu Kelurahan Kampung Melayu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (seratus persen) dimana persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%.

Lurah Kelurahan Kampung Melayu,



Angga Harjuno Rakasiwi S.STP.
NIP. 198507042003121002