



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
**KELURAHAN DUKUH**  
JALAN DUKUH V RT. 007 RW. 002 Telepon (021-8407689)  
J A K A R T A

Kode Pos : 13550

---

Nomor	:	1395 / PU.04.00	14 Oktober 2025
Sifat	:	Penting	
Lampiran	:	1 (satu) berkas	
Hal	:	Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 Kelurahan Dukuh	Kepada Yth. Plt. Camat Kecamatan Kramat Jati di Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di UKPD Kelurahan Dukuh, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Dukuh 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 Dukuh Semester II Tahun 2025 adalah 100 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 Dukuh Semester II 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 II Tahun 2025**



**KELURAHAN DUKUH**

**Kecamatan Kramat Jati  
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 Dukuh 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 Dukuh Semester II 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 II Tahun 2025**

Jenis Pelayanan	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	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Ketertiban Umum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
PKK	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Posyandu	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
PPSU	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
RT/RW, LMK dan FKDM	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Rata-rata IKM per Unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100
Mutu Layanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Rata-rata IKM Layanan	100 (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 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 (Rencana Tindak Lanjut)	2025			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Sarana Pendukung Layanan</b>	Melakukan perbaikan prasarana dan usulan penambahan prasarana (Wajib)	√			<b>Plt. Lurah</b>
2	<b>Penanganan Saran dan Aduan</b>	Melakukan Pengawasan dan Monitoring dalam penanganan pengaduan serta tindak lanjuti dengan cepat dan efektif (Wajib)	√			<b>Plt. Lurah</b>
3	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	Melakukan Sosialisasi terkait prosedur layanan dan melakukan pembinaan pada saat apel atau kegiatan lainnya serta melakukan pengawasan (Wajib)	√			<b>Plt. 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	Melakukan perbaikan prasarana dan usulan penambahan prasarana	Sudah	Oktober 2025	Perbaikan Sarana & Prasarana penunjang kegiatan harian dan usulan penambahan prasarana		Tidak Ada
2	Melakukan Pengawasan dan Monitoring dalam penanganan pengaduan serta tindak lanjut dengan cepat dan efektif	Sudah	Oktober 2025	Pengawasan dan Monitoring, Tindak Lanjut aduan secara cepat serta Sosialisasi/ pembinaan pada saat apel PPSU dan kegiatan lainnya terkait aduan masyarakat		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
3	Melakukan Sosialisasi terkait prosedur layanan dan melakukan pembinaan pada saat apel atau kegiatan lainnya serta melakukan pengawasan	Sudah	Oktober 2025	Sosialisasi/ Pembinaan/ Memberikan Informasi pada saat apel, rapat koordinasi atau kegiatannya lainnya terkait prosedur layanan dan melakukan		Tidak Ada

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Kelurahan Dukuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Pt. Lurah Kelurahan Dukuh  
Sukarya  
NIP 197210071994031004

