



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CIPAYUNG
KELURAHAN PONDOK RANGGON

Jl. Raya Pondok Ranggon No. 1 Telp. (021) 8444085, Fax. (021) 84592671

E-mail : kelurahanpondokranggon@yahoo.co.id

Kode Pos : 13860

Nomor : 1380 / PU.04.00

16 Oktober 2025

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan SKM
Semester II Tahun 2025
Kelurahan Pondok Ranggon

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Cipayung
di

Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di UKPD Kelurahan Pondok Ranggon, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Pondok Ranggon sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) 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), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA),
 - f. RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Pondok Ranggon Semester II Tahun 2025 adalah 98,20 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 Pondok Ronggon Semester II Tahun 2025 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Lurah Kelurahan Pondok Ronggon
Sekretaris Kelurahan,



Marissya Ariestiany, S.Kom
NIP. 198203272010012029

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 PONDOK RANGGON

**Kecamatan Cipayung 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 Pondok Ranggon 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.

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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)	Perencanaan sarana dan prasarana (U8)	Sarana pendukung pelayanan (U9)		
Jumantik	3,94	3,96	3,93	3,93	3,95	3,96	3,94	3,92	3,92	3,939	98,48
Keterlibatan Umum	3,94	3,92	3,97	3,94	3,94	3,95	3,94	3,94	3,95	3,945	98,62
PKK	3,91	3,91	3,90	3,92	3,94	3,91	3,93	3,92	3,92	3,918	97,94
Posyandu	3,92	3,91	3,91	3,92	3,93	3,94	3,93	3,92	3,94	3,923	98,08
PPSU	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,93	3,94	3,94	3,89	3,934	98,36
RPTRA	3,89	3,90	3,92	3,90	3,92	3,92	3,92	3,91	3,93	3,910	97,76
RT/RW, LMK dan FKDM	3,90	3,90	3,93	3,92	3,94	3,93	3,96	3,94	3,92	3,926	98,14
IKM per unsur	3,919	3,920	3,927	3,924	3,937	3,934	3,937	3,928	3,925	3,93	98,20
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
Rata-rata IKM Layanan	98,20 (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 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	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi terkait pelayanan yang dapat dilakukan oleh Pengelola RPTRA pada saat kegiatan kemasyarakatan, contoh : PSN, Acara Kampung KB			√	Kasi Kesejahteraan Rakyat
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Melakukan Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pengelola RPTRA terkait Sistem, Mekanisme, Prosedur Pengelolaan RPTRA			√	Kasi Kesejahteraan Rakyat
3	Biaya	Melakukan Sosialisasi terkait pelayanan yang dilakukan oleh Pengelola RPTRA tidak dipungut biaya pada saat kegiatan kemasyarakatan, contoh : PSN, Acara Kampung KB			√	Kasi Kesejahteraan Rakyat

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 Sosialisasi terkait pelayanan yang dapat dilakukan oleh Pengelola RPTRA pada saat kegiatan kemasyarakatan, contoh : PSN, Acara Kampung KB	Sudah	25 September 2025 8 Oktober 2025	Telah dilaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan yang dapat dilakukan oleh Pengelola RPTRA pada saat kegiatan kemasyarakatan yaitu Acara Kampung KB		Tidak adanya hambatan dalam melakukan sosialisasi
2	Melakukan Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pengelola RPTRA terkait Sistem, Mekanisme, Prosedur Pengelolaan RPTRA	Sudah	11 Agustus 2025 10 September 2025	Telah dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pengelola RPTRA terkait Sistem, Mekanisme, Prosedur Pengelolaan RPTRA		Tidak adanya hambatan dalam melakukan monitoring dan evaluasi

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 pelayanan yang dilakukan oleh Pengelola RPTRA tidak dipungut biaya pada saat kegiatan kemasyarakatan, contoh : PSN, Acara Kampung KB	Sudah	26 September 2025 10 Oktober 2025	Telah dilaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan yang dilakukan oleh Pengelola RPTRA tidak dipungut biaya pada saat kegiatan kemasyarakatan yaitu PSN		Tidak adanya hambatan dalam melakukan sosialisasi

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Pondok Ranggon telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 16 Oktober 2025



Kepala Kelurahan Pondok Ranggon
Sekretaris Kelurahan

Mamissy Ariestiany, S.Kom
NIP 198203272010012029