



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
KECAMATAN CAKUNG  
**KELURAHAN JATINEGARA**  
Jl. Raya Bekasi Km 18 Email. kel\_jatinegara@jakarta.go.id  
JAKARTA

Kode Pos 13930

Nomor : 1429 / PU.04.00  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut  
Pelaksanaan SKM  
Semester II Tahun 2025  
Kelurahan Jatinegara

14 Oktober 2025

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

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di UKPD Kelurahan Jatinegara, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Jatinegara 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)
  - f. Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA),
  - g. RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Jatinegara Semester II Tahun 2025 adalah 99.35 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.....

3. Laporan hasil tindak lanjut perbaikan atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jatinegara Semester II Tahun 2025 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Pt. Lurah Kelurahan Jatinegara

Jainudin, SAP

NIP. 196905141994031006

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 JATINEGARA**

**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 Jatinegara 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 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**

JenisPelayanan	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	3.97	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.99	3.98	3.98	99.44
Ketertiban Umum	3.97	3.98	3.96	3.98	3.96	3.98	3.98	3.98	3.98	3.97	99.34
PKK	3.97	3.98	3.97	3.98	3.97	3.98	3.97	3.97	3.96	3.97	99.25
Posyandu	3.98	3.99	3.98	3.99	3.98	3.99	3.98	3.99	3.99	3.98	99.60
PPSU	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96	3.97	3.96	3.97	3.96	3.96	99.10
RPTRA	3.97	3.96	3.97	3.96	3.97	3.96	3.97	3.96	3.97	3.97	99.15
RT/RW,LMK dan FKDM	3.98	3.99	3.98	3.98	3.98	3.99	3.98	3.99	3.98	3.98	99.58
IKM per unsur	3.97	3.98	3.97	3.97	3.97	3.99	3.97	3.97	3.97	3.97	99.35
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
Rata-rata IKM Layanan	99.35 (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	Persyaratan Pelayanan	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan 2. Merencanakan pembuatan SOP		√		Lurah
2	Waktu Pelayanan	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan		√		Lurah
3	Jenis Pelayanan	1 mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan		√		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	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan 2. Merencanakan pembuatan SOP pada Persyaratan Pelayanan	Sudah	09 September 2025	Melakukan diskusi ketika ada kegiatan rapat bersama perwakilan RT, RW dan LMK perihal perencanaan SOP persyaratan pelayanan		Tidak Adanya Hambatan
2	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan pada Waktu Pelayanan	Sudah		Melakukan diskusi ketika ada kegiatan rapat bersama perwakilan RT, RW dan LMK perihal perencanaan SOP Waktu pelayanan		Tidak Adanya Hambatan
3	1. mengadakan rapat koordinasi, pembinaan, sosialisasi dengan Para Perangkat Kelurahan pada jenis pelayanan	Sudah		Melakukan diskusi ketika ada kegiatan rapat bersama perwakilan RT, RW dan LMK perihal perencanaan SOP jenis pelayanan		Tidak Adanya Hambatan

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Kelurahan Jatinegara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %



Pt. Lurah Kelurahan Jatinegara

Adainudin, SAP  
NIP. 196905141994031006