



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
**KELURAHAN MALAKA SARI**

Jl. Raya Malaka No. 122 Telp. 021-8614774 Fax 021-8631961  
JAKARTA

Kode Pos : 13460

---

Nomor : / OT.06 04 November 2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024 Kepada Yth. Camat Kecamatan Duren Sawit di Kelurahan Malaka Sari Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 di UKPD Kelurahan Malaka Sari, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 di Kelurahan Kelurahan Malaka Sari sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 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 Malaka Sari Semester II Tahun 2024 adalah 99,86 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 Malaka Sari Semester II Tahun 2024 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Lurah Kelurahan Malaka Sari



Eric Dasya Refahda, S.I.P  
NIP 198709132007011001

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Timur

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



**KELURAHAN MALAKA SARI**

**Kecamatan Duren Sawit  
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 Malaka Sari 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 Malaka Sari Semester I 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 I Tahun 2024**

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	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
Ketertiban Umum	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.77
PKK	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
Posyandu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
PPSU	3.99	3.99	3.98	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	99.77
RPTRA	3.99	3.98	3.99	3.99	3.98	3.99	3.98	3.99	3.98	3.99	3.99	99.75
RT/RW, LMK dan FKDM	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	99.69
<b>IKM per unsur</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.99</b>	<b>99.86</b>	
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>			
<b>Rata-rata IKM Layanan</b>	<b>99.70 (A atau Sangat Baik)</b>											

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 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)	2024			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Perilaku Petugas Pelayanan</b>	1. Pembinaan Petugas Pelayanan			✓	<b>Lurah</b>
2	<b>Penanganan Saran dan Aduan</b>	1. Rapat Koordinasi Pelayanan			✓	<b>Lurah</b>
3	<b>Sarana Pendukung layanan</b>	1. Peningkatan kemampuan petugas pelayanan			✓	<b>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	Pembinaan Petugas Pelayanan RT/RW/LMK	Sudah	11 Oktober 2024	Mensosialisasikan Standar Pelayanan yang ada di Kelurahan		-
2	Rapat Koordinasi Pelayanan tingkat RT/RW/LMK/FKDM	Sudah	18 Oktober 2024	Mensosialisasikan Prosedur Penanganan Aduan serta Kanal Aduan Milik Pemerintah		-
3	Peningakatan Kemampuan petugas pelayanan RT/RW/LMK/FKDM	Sudah	22 Oktober 2024	Mensosialisasikan Tata Cara Penggunaan Jakevo berbasis Telepon Genggam sebagai portal pelayanan di masyarakat		-

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Kelurahan Malaka Sari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 3 Program dengan capaian 100%.

Lurah Kelurahan Malaka Sari



Eric Dasya Refanda, S.I.P  
NIP 198709132007011001