



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

KELURAHAN BARU

Jl. Puskesmas RT. 008/01 Telp. (021) 8400336

Email : baru.jaktim@gmail.com/ kel_baru@jakarta.go.id

Kode Pos : 13780

Nomor : 1286 / OT.06

14 Oktober 2025

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) berkas

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

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Pasar Rebo
Jl. Raya Bogor KM. 27
di

Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di UKPD Kelurahan Baru bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Baru 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,
 - f. RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Baru Semester II Tahun 2025 adalah 98,13 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 Baru Semester II Tahun 2025 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih..



Lurah Kelurahan Baru

Ambar Gumilar, S.H
NIP 196710281995031002

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur u.p. Kepala Bagian KKPP Setko Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Arsip

**coret / hapus yang tidak perlu*

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2025**



**KELURAHAN BARU
Kecamatan Pasar Rebo
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 Pekayon 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 Baru 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	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	3.94	3.91	3.93	3.94	3.90	3.91	3.92	3.90	3.89	3.92	37.91
Ketertiban Umum	3.91	3.90	3.91	3.89	3.91	3.94	3.95	3.94	3.92	3.91	97.98
PKK	3.94	3.93	3.92	3.92	3.92	3.92	3.91	3.92	3.94	3.92	98.16
Posyandu	3.96	3.93	3.94	3.94	3.95	3.93	3.95	3.93	3.95	3.94	98.57
PPSU	3.94	3.91	3.91	3.89	3.92	3.92	3.92	3.91	3.94	3.92	97.93
RT/RW, LMK dan FKDM	3.94	3.92	3.94	3.91	3.95	3.92	3.94	3.93	3.91	3.92	98.24
IKM per unsur	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99	3.99	3.99		
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	3.99	98.13
Rata-rata Layanan IKM	99.77 (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	Sarana Pendukung Layanan	1. Mengusulkan penambahan anggaran & menambahkan sarana dan prasarana yang diperlukan	√			Lurah
2	Prosedur Pelayanan	1. Melakukan pengawasan (monitoring) dan evaluasi pekerjaan dan mengevaluasi SOP	√			Lurah
3	Waktu Pelayanan	1. Melakukan pengawasan (monitoring) dan evaluasi pekerjaan	√			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	Melakukan Pengarahan Dan Pembinaan Rutin Kepada Kader Jumantik Kelurahan Baru	Sudah	12 Agustus 2025	Lurah Kelurahan Baru Dan Kasi Kesra melakukan pembinaan terhadap Kader Jumantik Kelurahan Baru di Aula Kantor Kelurahan Baru Lantai 3		Tidak ada
2	Melakukan Pengarahan Dan Pembinaan Rutin Kepada Kader Jumantik Kelurahan Baru	Sudah	26 Agustus 2025	Lurah Kelurahan Baru Dan Kasi Kesra melakukan pembinaan terhadap Kader Jumantik Kelurahan Baru terkait dengan pelayanan masyarakat dan mengevaluasi kinerja yang diadakan di Aula Kantor Kelurahan Baru Lantai 3		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 Pengarahan Dan Pembinaan Rutin Kepada Kader Jumantik Kelurahan Baru	Sudah	24 September 2025	Lurah Kelurahan Baru Dan Kasi Kesra melakukan pembinaan terhadap Kader Jumantik Kelurahan Baru terkait dengan pelayanan masyarakat ,mengevaluasi kinerja dan masalah/ kendala di lapangan yang diadakan di Aula Kantor Kelurahan Baru Lantai 3		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Baru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Lurah Kelurahan Baru
Ambar Gumilar, S.H
NIP 196710281995031002