



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 : 1271 / PU.04.00

14 Juli 2026

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan SKM
Semester I Tahun 2026
Kelurahan Pondok Ranggon

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Cipayung
di

Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 di UKPD Kelurahan Pondok Ranggon, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 di Kelurahan Pondok Ranggon sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 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 I Tahun 2026 adalah 100,00 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 Ranggon Semester I Tahun 2026 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

K lurah, Kelurahan Pondok Ranggon



Erwin, S.A.P., M.A
07308191998031003

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 I Tahun 2026**



KELURAHAN PONDOK RANGGON

**Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur
Tahun 2026**

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 2026

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	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,999	99,97
Keterliban Umum	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,000	100,00
PKK	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,000	100,00
Posyandu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,000	100,00
PPSU	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,000	100,00
RPTRA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,000	100,00
RT/RW, LMK dan FKDM	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,000	100,00
IKM per unsur	4,000	4,000	4,000	3,999	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	3,999	100,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
Rata-rata IKM Layanan	100,00 (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	2026			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya	Melakukan Sosialisasi terkait pelayanan yang tidak dipungut biaya pada saat kegiatan kemasyarakatan, contoh : Fokus PSN dan PSN Mandiri	√			Kasi Kesejahteraan Rakyat
2	Prosedur	Melakukan Monitoring dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelaksanaan Jumantik	√			Kasi Kesejahteraan Rakyat
3	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi terkait pelayanan Jumantik pada saat kegiatan kemasyarakatan, contoh : Fokus PSN dan PSN Mandiri	√			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 tidak dipungut biaya pada saat kegiatan kemasyarakatan, contoh : Fokus PSN dan PSN Mandiri	Sudah	12 Juni 2026 26 Juni 2026	Telah dilaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan yang tidak dipungut biaya pada saat kegiatan kemasyarakatan yaitu Fokus PSN		Tidak adanya hambatan dalam melakukan sosialisasi
2	Melakukan Monitoring dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelaksanaan Jumantik	Sudah	12 Juni 2026 26 Juni 2026	Telah dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelaksanaan Jumantik		Tidak adanya hambatan dalam 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 Jumantik pada saat kegiatan kemasyarakatan, contoh : Fokus PSN dan PSN Mandiri	Sudah	12 Juni 2026 26 Juni 2026	Telah dilaksanakan Sosialisasi terkait pelayanan Jumantik pada saat kegiatan kemasyarakatan kemasyarakatan yaitu Fokus 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, 14 Juli 2026

Lurah Kelurahan Pondok Ranggon




Erwin, S.A.P., M.A
NIK 197308191998031003