



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
**KELURAHAN CIPINANG CEMPEDAK**  
Jalan Panti Asuhan No.32 Telp. 021-8516059  
Email: [kel\\_cipinangcempedak@jakarta.go.id](mailto:kel_cipinangcempedak@jakarta.go.id)

Kode Pos : 13340

Nomor : **1014** / OT.06

27 Juli 2026

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut  
Pelaksanaan SKM  
Semester I Tahun 2026  
Kelurahan Cipinang  
Cempedak

Kepada  
Yth. Camat Kecamatan Jatinegara  
di

Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 di UKPD Kelurahan Cipinang Cempedak, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 di Kelurahan Cipinang Cempedak 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 Cipinang Cempedak Semester I Tahun 2026 adalah 99,95 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 Cipinang Cempedak Semester I Tahun 2026 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Lurah Kelurahan Cipinang Cempedak,



Rico Eka Putra Rifai, SE, M.AP

NIP. 198712162010011009

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 CIPINANG CEMPEDAK  
Kecamatan Jatinegara 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 Cipinang Cempedak 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

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Cipinang Cempedak Semester I Tahun 2026 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 2026**

[illegible]

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<br>(Rencana Tindak Lanjut)                                                      | 2026  |        |       | Penanggung Jawab |
|----|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|------------------|
|    |                      |                                                                                                    | TW II | TW III | TW IV |                  |
| 1  | Biaya                | Melakukan Sosialisasi Pada Masyarakat bahwa tidak adanya biaya/Tarif pada pelayanan yang dilakukan | √     |        |       | Lurah            |
| 2  | Perilaku             | Melakukan sosialisasi dan pembinaan kepada petugas pelayanan                                       | √     |        |       | Lurah            |
| 3  | Penanganan Pengaduan | Monitoring dan Evaluasi terkait percepatan penanganan pengaduan di wilayah                         | √     |        |       | 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<br>(Rencana Tindak Lanjut)                                                                    | Apakah RTL Telah<br>Ditindaklanjuti<br>(Sudah/Belum) | Tanggal, Bulan dan<br>Tahun Realisasi | Deskripsi Tindak<br>Lanjut (Mohon<br>Dijabarkan)                    | Dokumentasi<br>Kegiatan                                                               | Tantangan/<br>Hambatan |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1  | Memberikan bimbingan dan arahan kepada petugas pelayanan tentang melakukan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan | Sudah                                                | 06 Juli 2026                          | Memberikan arahan kepada petugas ppsu dalam menyelesaikan pekerjaan |    | Tidak Ada              |
| 2  | Melakukan sosialisasi dan pembinaan kepada petugas pelayanan                                                     | Sudah                                                | 20 Juli 2026                          | Melakukan Pembinaan kepada petugas ppsu dalam melakukan pelayanan   |    | Tidak Ada              |
| 3  | Melaksanakan sosialisasi kepada petugas pelayanan terkait tugas dan fungsi jenis pelayanan                       | Sudah                                                | 10 Juni 2026                          | Melaksanakan pengawasan/ monitoring                                 |  | Tidak Ada              |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Kelurahan Cipinang Cempedak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Lurah Kelurahan Cipinang Cempedak,



Rico Eka Putra Rifai, SE, M.AP

NIP 198712162010011009