PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CIRACAS
KELURAHAN KELAPA DUA WETAN
Jl. Raya PKP 021-8705270
Email : kelapaduawetan@yahoo.co.id
JAKARTA
Kode Pos : 13730

Nomor : 896 / OT.06
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 Kelurahan Kelapa Dua Wetan

21 Oktober 2025

Kepada
Yth. Plt. Camat Kecamatan Ciracas
di
Jakarta

Sehubungan telah dilaksanakannya tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Kelapa Dua Wetan, bersama ini disampaikan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Kelurahan Kelapa Dua Wetan 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 Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA),
   f. RT, RW, LMK dan FKDM.

2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Kelapa Dua Wetan Semester II Tahun 2025 adalah 98,34 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.

Laporan …

Laporan hasil tindak lanjut perbaikan atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Dua Wetan Semester II Tahun 2025 terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan

Akhmad Bakri, S.AP
NIP 197110201993091001

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 KELAPA DUA WETAN

Kecamatan Ciracas
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 Kelapa Dua Wetan 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 Kelapa Dua Wetan 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	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91	3,91	3.93	97,77
Ketertiban Umum	3,92	3,92	3,91	3,92	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3.93	98,15
PKK	3,94	3,94	3,94	3,94	3,93	3,93	3,93	3,94	3,94	3.93	98,43
Posyandu	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,93	3.93	98,50
PPSU	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3.93	98,51
RPTRA	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3.94	98,51
RT/RW,LMK dan FKDM	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3.93	98,51
IKM per unsur	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,94	3,93	***3,93***	***98,34***
Mutu Layanan	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**		
Rata-rata IKM Layanan	***98,34* (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	**Waktu Penyelesaian**	Memberikan arahan kepada petugas pelayanan tentang kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan	√			**Plt. Lurah**
2	**Perilaku Pelaksana**	Dilakukan sosialisasi dan pembinaan kepada petugas pelayanan	√			**Plt. Lurah**
3	**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**	Melaksanakan sosialisasi kepada petugas pelayanan terkait tugas dan fungsi jenis pelayanan	√			**Plt. 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	Memberikan arahan kepada petugas pelayanan tentang kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan	Sudah	09 September 2025	Memberikan arahan kepada petugas PPSU dalam menyelesaikan pekerjaan		Tidak Ada
2	Dilakukan sosialisasi dan pembinaan kepada petugas pelayanan	Sudah	26 September 2025	Melaksanakan pembinaan kepada petugas PPSU		Tidak Ada
3	Melaksanakan sosialisasi kepada petugas pelayanan terkait tugas dan fungsi jenis pelayanan	Sudah	26 September 2025	Melaksanakan sosialisasi kepada petugas PPSU		Tidak Ada

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Kelurahan Kelapa Dua Wetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Plt. Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan

Akhmad Bakri, S.AP
NIP 197110201993091001