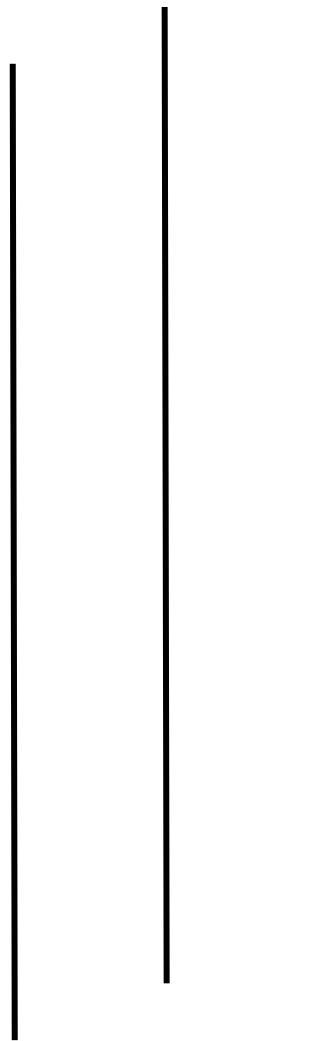




**LAPORAN PENYELENGGARAAN SURVEY KEPUASAN  
LAYANAN MASYARAKAT TINGKAT KECAMATAN  
PASAR REBO BULAN JULI S/D SEPTEMBER 2023**



**KECAMATAN PASAR REBO  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan Semester II Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Kecamatan Pasar Rebo kepada masyarakat khususnya para pelaku bidang pelayanan masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Pusat Data, Statistik, dan Informasi mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Kepala Danramil, Kapolsek, Para Lurah, MUI, DMI, FKDM, PKK, Karang Taruna dan Formapel atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Jakarta, 28 September 2023

Camat Pasar Rebo



Mujiono, S.Pd., M.Hum

NIP.19701211998031003

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada. Pelayanan publik khususnya di lingkup Kecamatan Pasar Rebo. Aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Kecamatan Pasar Rebo merupakan tempat penyelenggara pelayanan Masyarakat, hal ini menjadikan layanan yang dilakukan oleh Kecamatan Pasar Rebo memiliki peran besar dalam penilaian kerja Camat Pasar Rebo.

Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai dan akan menghasilkan *outcome* memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat.

### **1.2. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pasar Rebo adalah:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 5) Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat .

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Kecamatan Pasar Rebo khususnya

Masyarakat tingkat Kecamatan Pasar Rebo sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

#### **1.4. Sasaran**

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan tingkat Kecamatan;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.5. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

- 1) **Transparan**  
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2) **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- 3) **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- 4) **Berkesinambungan**  
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas

pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6) Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### **1.6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Kecamatan Pasar Rebo, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

### **1.7. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan

pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan

- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### Daftar Responden Kecamatan Pasar Rebo

No	Nama Responden	Lembaga/ Segmentasi	Username JAKI	Email JAKI
1	Nunung Siti Cholimah	Lurah	nunung19	tehnunung19@gmail.com
2	Mesrarianita	Lurah	kebonmanggis	mesrarianti@gmail.com
3	Maria Dewi Theresiawati	Pkk Kecamatan	maria dewi	dewitere@gmail.com
4	Pujjiyani	Formapel	pujjiyani	virapujjiyani611@gmail.com
5	Zaenal Arifin	Lurah	zaenal_macho	zaenalarifinoke69@gmail.com
6	Sumarna	Danramil	koramil123	sumarnapasarrebo@gmail.com
7	Agung Ardiyansyah	Kapolsek	agungpolsek1	agungpasarrebo@gmail.com
8	Rudi Rudiana	Fkdm Kecamatan	rudirudiana	rudirudiana1968@gmail.com
9	Ustad M. Yamin	Dmi	MuhYaminDMI	muhamadyamin.dmi@gmail.com
10	Putro Teguh Suharyono	Lurah	teguhsuharyono@gmail.com	teguhsuharyono74@gmail.com
11	Reza Saputra Ramadhan	Karang Taruna	reza77rsr	rezacihuy77@gmail.com
12	Haryo Riyaneke	Fkdm Kecamatan	ekspyo43@gmail.com	ekspyo43@gmail.com
13	Widjie Sribana	Pkk Kecamatan	kotasehat1	widjiebp@gmail.com
14	Maemunah	Pkk Kecamatan	maykenangga1@gmail.com	maykenangga1@gmail.com
15	Kh. Abdul Rozak	Ketua Mui	abdulrozak	abdul.rozak54@gmail.com
16	Agus Amirullah	Formapel	agusamirullah_72	novianuraini570@gmail.com
17	Umi Winarni	Formapel	unanny07	umiwinarni07@gmail.com
18	Iding	Lurah	iding2015	idingfadilah2015@gmail.com
19	Muhammad Yunus	Fkdm Kecamatan	yoeno72	myunus72.myy@gmail.com

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Dari hasil Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Layanan Masyarakat Kecamatan Pasar Rebo sebanyak 21 (dua puluh satu) orang dengan latar berprofesi;

### **4.2 Saran**

Dalam meningkatkan Survey Kepuasan Layanan di Kecamatan Pasar Rebo, disarankan sebagai berikut:

- 1) Waktu pelayanan diharapkan lebih dipercepat agar memenuhi norma waktu yang telah ditetapkan;
- 2) Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima; dan
- 3) Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Layanan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat;
- 4) Peningkatan kompetensi pegawai ditingkatkan dengan pelatihan, pelayanan prima dan pengetahuan tentang peraturan perizinan yang berlaku agar dapat menjelaskan setiap alur perizinan, sehingga dapat dimengerti pengguna jasa dengan lebih baik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan peyelenggaraan Kecamatan Pasar Rebo sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi. Survei ini juga menjadi bahan evaluasi untuk semua layanan yang ada di Kecamatan Pasar Rebo sehingga diharapkan dapat meningkatkan hal-hal yang sudah baik dan dapat diperbaiki.



**RANGKING CAPAIAN NILAI SKLM TRIWULAN III TAHUN 2023  
TINGKAT KECAMATAN**

NO	KECAMATAN	TRIWULAN II 2023	TRIWULAN III 2023
		Nilai	Nilai
1	DUREN SAWIT	95,37	100,00
2	KRAMAT JATI	94,18	100,00
3	MAKASAR	97,84	100,00
4	CAKUNG	100,00	99,87
5	MATRAMAN	99,31	99,86
6	CIPAYUNG	100,00	99,75
7	CIRACAS	98,98	99,27
8	PULO GADUNG	96,94	97,08
9	PASAR REBO	97,66	96,78
10	JATINEGARA	99,50	93,43