

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN PULO GEBANG
SEMESTER II TAHUN 2023**



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V.....	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	22
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi DKI Jakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pelayanan di Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online pada Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung adalah tim yang sesuai SK Lurah Kelurahan Pulo Gebang Nomor 116 Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan secara menggunakan aplikasi Jaksurvei yang berupa tautan/ link dan disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dilokasi unit pelayanan Kelurahan pada saat jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui tautan/link dengan ponsel/*gatget* masing-masing penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu
1	Rapat Persiapan SKM di tingkat Provinsi	24 Agustus 2023
2	Pelaksanaan SKM	13 Sept s.d 10 Okt 2023
3	Penyerahan Data SKM oleh Jakarta Smart City	30-31 Okt 2023
4	Laporan SKM dan RTL dari Kelurahan ke tingkat Kecamatan & Kota	1-2 November 2023
5	Laporan SKM dan RTL dari Kecamatan ke tingkat Kota	2-3 November 2023
6	Laporan SKM dan RTL dari tingkat Kota ke Biro ORB	6-7 November 2023
7	Tindaklanjut RTL SKM di tingkat Kelurahan	10 s.d 30 November
8	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari Kelurahan ke tingkat Kecamatan & Kota	1-4 Desember 2023
9	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari tingkat Kecamatan ke Tingkat Kota	4-5 Desember 2023
10	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari tingkat Kota ke Biro ORB Provinsi DKI Jakarta	5-7 Desember 2023

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kota Administrasi Jakarta Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 42.353 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah

381 orang. Ada sebanyak 7 (tujuh) pelayanan Kelurahan yang dilakukan survei maka ditetapkan minimal 100 (seratus) responden untuk setiap pelayanan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 878 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE	
1	Jenis Kelamin	Laki	524	59,68%	
		Perempuan	354	40,32%	
2	Pendidikan Terakhir	Doktor S3	0	0	
		Magister S2	0	0	
		Sarjana S1	75	8,54%	
		Diploma D3/D4/Setingkat	21	2,39%	
		SMA/ Setingkat	684	77,90%	
		SMP/Setingkat	77	8,77%	
		Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	21	2,39%	
		Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	0	0	
		Tidak Pernah Sekolah	0	0	
3	Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	226	25,74%	
		Kader/ Pengurus Jumantik	0	0	
		Ketua/Perangkar RT dan RW	0	0	
		Lainnya	14	1,59%	
		Pegawai swasta	105	11,96%	
		Pelajar/Mahasiswa	29	3.30%	
		Petugas ketertiban umum	7	0,80%	
		PNS/Guru	0	0	
POLRI	0	0			
Swasta	21	2,39%			
Tenaga Honorer	393	44,76%			

		TNI	0	0
		Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	83	9,45%
4	Jenis Layanan	Pelayanan PPSU	124	14.12
		Pelayanan KETERTIBAN UMUM	123	14.01
		Pelayanan POSYANDU	126	14.35
		Pelayanan JUMANTIK	126	14.35
		Pelayanan PKK	126	14.35
		Pelayanan RPTRA	128	14.58
		Pelayanan RT, RW, LMK	125	14.24

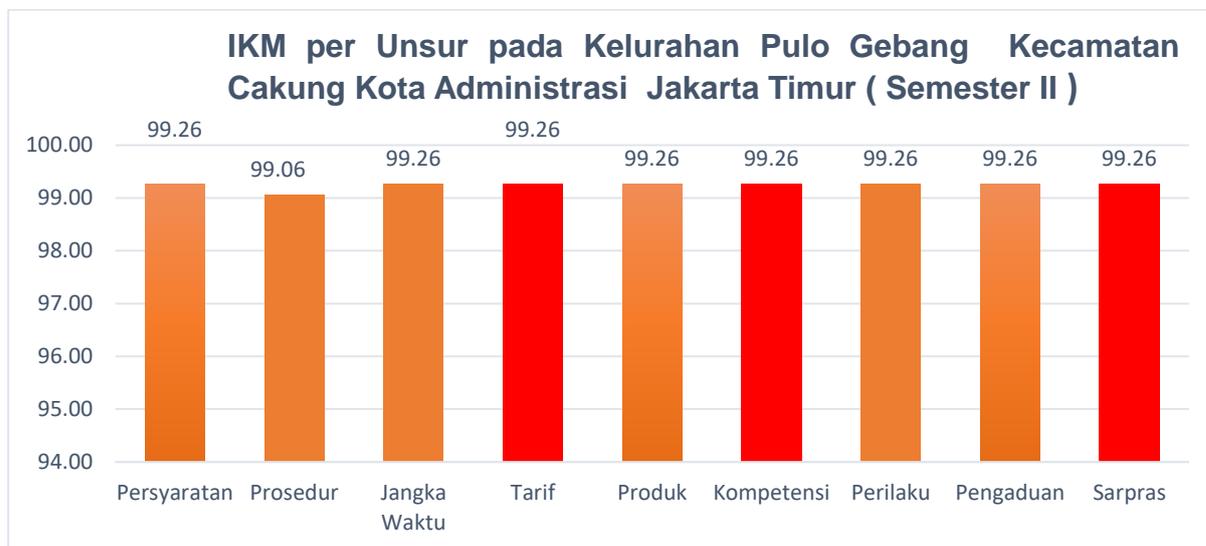
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Layanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.97	3.96	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97	3.97
	99.26	99.06	99.26	99.26	99.26	99.26	99.26	99.26	99.26
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit	99.23 (A/Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Data Capaian nilai SKM Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur per Pelayanan sebagai berikut:

No	Kelurahan	JUMANTIK	TIBUM	PKK	POSYANDU	PPSU	RPTRA	RTRW LMK	Nilai	Kualitas Mutu
1	Pulo Gebang	99,38	99,37	99,38	99,38	98,57	99,2	99,4	99,23	A

Data Capaian nilai SKM Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur per Unsur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Unsur								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pulo Gebang	99,26	99,06	99,26	99,26	99,26	99,26	99,26	99,26	99,26

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung memperoleh SKM dengan nilai 99,23 kategori Sangat Baik (nilai IKM 88,31 - 100). Dari 7 (tujuh) pelayanan yang dilakukan survei, pelayanan PPSU memperoleh nilai paling rendah yaitu 98,57 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu:

- a. Prosedur mendapatkan pelayanannya mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 98.39.
- b. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 98.59 adalah nilai terendah kedua.
- c. Sarana dan prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 98.59.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan)

Rencana Tindak Lanjut dari hasil SKM Semester II Tahun 2023 di 3 (tiga) Unsur Pelayanan dengan Nilai SKM Terendah di Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Jenis Pelayanan dengan nilai paling rendah	3 Unsur Terendah (IKM terendah dari 7 layanan)	Analisis Penyebab	Program Kegiatan	Waktu		Keterangan Realisasi	Penanggung Jawab
						Target	Realisasi		
1	Kelurahan Pulo Gebang	PPSU	Prosedur mendapatkan pelayanan nya	Prosedur mendapatkan pelayanan nya kurang mudah karena terkait ukpd teknis terkait lainnya	a. Melakukan Pengawasan	Okt-23	Nov-23	On Proses	Lurah
					b. Melaksanakan Pembinaan	Okt-23	Nov-23	On Proses	Lurah
					c. Meningkatkan Koordinasi	Okt-23	Nov-23		
			Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Petugas kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan	a. Melakukan Bimtek/Pelatihan /sosialisasi	Okt-2023	Des-23	On Proses	Lurah
					b. Meningkatkan koordinasi	Okt-2023	Des-23	On Proses	Lurah
			Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana masih kurang lengkap	a. Mengusulkan dalam rencana kerja anggaran tahun berikutnya	Okt-2023	Des-23	On Proses	Lurah

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan tapi tidak signifikan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) semester mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99.23, Indeks 3.90. Nilai SKM Kelurahan Pulo Gebang Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur menunjukkan Sedikit penurunan tapi tidak signifikan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sistem, mekanisme dan prosedur, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sarana dan prasarana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/ tarif, dan waktu Penyelesaian



LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA TAHUN 2023

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengisiankuesioner oleh responden/ masyarakat melalui Jaksurvei pada tautan <https://tinyurl.com/SKMDKIJKT23>

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

DEMOGRAFI RESPONDEN (Pelayanan RPTRA)

***Kota : Jakarta Timur**

***Kecamatan : Cakung**

***Kelurahan : Pulo Gebang**

Profil Responden

*Nama Responden : Purwanti

*Nomor HP Responden : 082114079559

*Jenis Kelamin : Perempuan

*Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

*Usia Responden : <17 Tahun
 17-25 Tahun
 26-35 Tahun
 36-45 Tahun
 46-55 Tahun
 >55 Tahun

Pendidikan Terakhir Responden : Tidak Pernah Sekolah
 Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat
 Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat
 SMP/Setingkat
 SMA/ Setingkat
 Diploma D3/D4/Setingkat
 Sarjana S1
 Magister S2
 Doktor S3

Pekerjaan Responden : Pelajar/Mahasiswa
 PNS/Guru
 TNI
 POLRI
 Swasta
 Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
 Tenaga Honorer
 Ibu Rumah Tangga
 Pegawai swasta
 Petugas ketertiban umum
 Ketua/Perangkar RT dan RW

() Kader/Pengurus Jumantik

Lainnya :

.....

PENDAPAT RESPONDEN
TENTANG PELAYANAN (Pelayanan RPTRA)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (V) Sangat Setuju

Komentar dan Masukan

Pilih semua yang sesuai

- Kedepannya jadwalkan monitor secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan.
- Agar bisa ditingkatkan dan dipertahankan kedepannya.
- Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas pelayanan.
- Diadakan Pembinaan dan pelatihan secara berkala.

- Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani.
- Fasilitas seperti tong sampah, dan peralatan lainnya perlu ditambah.
- Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti
- Sosialisasi prosedur/pelayanan
- Mempermudah prosedur/pelayanan

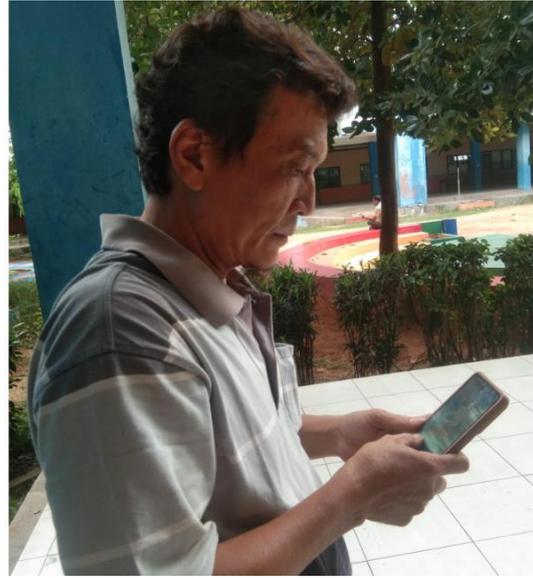
Lainnya :

.....

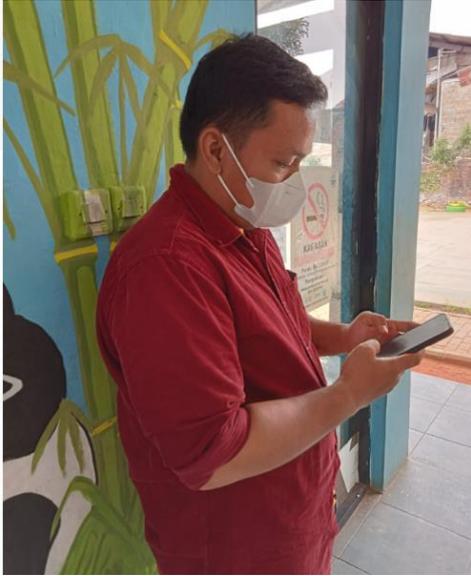
2. Hasil Olah Data SKM

Pelayanan	Nilai SKM
PPSU	98.57
KETERTIBAN UMUM	99.37
JUMANTIK	99.38
PKK	99.38
POSYANDU	99.38
RPTRA	99.20
RT_RW	99.40
Nilai_IKM	99.23

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)











Imran S.Sos
RIP 196906051996031007

