

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2023**

**KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN BALIMESTER**

**KELURAHAN BALIMESTER
KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolok ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam

proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Balimester. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tw 2 Tahun 2023 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
7. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
8. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
9. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kota

Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

10. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara Nomor 17 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah Kecamatan Jatinegara Kota Adm. Jakarta Timur Tahun 2023.
11. Lurah Kelurahan Balimester Nomor 38 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Balimester secara keseluruhan.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan.

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik.
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut:

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

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut:

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 Penyelesaian 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.

Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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).

G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur TW 2 Tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Bulan Juni 2023.

Kegiatan	Bulan					
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1. Evaluasi SKM 2022		■				
2. Persiapan dan perencanaan SKM 2023			■			
3. Sosialisasi SKM 2023			■			
4. Pelaksanaan SKM 2023			■	■		
5. Pengolahan Data					■	
6. Pembuatan Laporan di Kelurahan					■	
7. Pembuatan Laporan di Kecamatan					■	
8. Pembuatan Laporan di tingkat Kota						■

BAB II

METODOLOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 045 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kelurahan Balimester Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat :

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat TW 2 di Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Bulan Juni 2023.

2. Sasaran dan Lokasi Survei :

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 73 RT dan 6 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 73 RT dan 6 RW
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 73 RT dan 6 RW
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 73 RT dan 6 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 73 RT dan 6 RW
- f. Pelayanan RT, RW dan FKDM berjumlah 73 RT dan 6 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 134 responden
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 127 responden
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 125 responden

- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 127 responden
 - e. Pelayanan PKK berjumlah 124 responden
 - f. Pelayanan RT, RW dan FKDM berjumlah 121 responden
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.
- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi kelurahan.
 - b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
 - c. Pengolahan data dengan komputer.
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/ Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

Identitas/karakter responden berdasarkan :

a. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani di setiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	73	54,48%
2	Perempuan	61	45,52%
	Total	134	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU sebagian besar didominasi oleh Laki-laki.

b. Usia Responden

Responden berdasarkan usia dibagi ke dalam 6 (enam) kelompok, yaitu >55 tahun, 46-55 tahun, 36-45 tahun, 26-35 tahun, 17-25 tahun, < 17 tahun. Hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan usia yang dilayani di setiap layanan.

No	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	>55 tahun	6	4,48%
2	46-55 tahun	28	20,90%
3	36-45 tahun	38	28,36%
4	26-35 tahun	32	23,88%
5	17-25 tahun	28	20,90%
6	< 17 tahun	2	1,49%
	Total	134	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU sebagian besar didominasi usia 36-45 tahun.

c. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu TK, SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	TK/ setingkat	1	0,75%
2	SD/ sederajat	11	8,21%
3	SMP/ sederajat	36	26,87%
4	SMA/ sederajat	79	58,96%
5	D1/ D2/ D3/ D4	2	1,49%
6.	S1	5	3,73%
	Total	134	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA/ sederajat.

d. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 9 (sembilan) kelompok, yaitu:

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	Ibu Rumah Tangga	42	31,34%
2.	Ketua/Perangkat RT dan RW	1	0,75%
3.	Pelajar/Mahasiswa	8	5,97%
4.	Pegawai Swasta	21	15,67%
5.	Swasta	14	10,45%
6.	Tenaga Honorer	2	1,49%
7.	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Free lance	36	26,87%
8.	PNS/Guru	1	0,75%
9.	Lainnya	9	6,72%
	Total	134	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Identitas/ karakter responden berdasarkan :

a. Jenis kelamin :

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani di setiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	69	54,33%
2	Perempuan	58	45,67%
	Total	127	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Ketertiban Umum sebagian besar didominasi oleh Laki-Laki.

b. Usia Responden :

Responden berdasarkan usia dibagi ke dalam 6 (enam) kelompok, yaitu >55 tahun, 46-55 tahun, 36-45 tahun, 26-35 tahun, 17-25 tahun, < 17 tahun. Hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan usia yang dilayani di setiap layanan.

No	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	>55 tahun	6	4,72%
2	46-55 tahun	27	21,26%
3	36-45 tahun	36	28,35%
4	26-35 tahun	31	24,41%
5	17-25 tahun	25	19,69%
6	< 17 tahun	2	1,57%
	Total	127	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Ketertiban Umum sebagian besar didominasi usia 36-45 tahun.

c. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	TK/ Setingkat	1	0,79%
2	SD/ sederajat	11	8,66%
3	SMP/ sederajat	33	25,98%
4	SMA/ sederajat	76	59,84%
5	D1/ D2/ D3/ D4	2	1,57%
6	S1	4	3,15%
	Total	127	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan ketertiban umum sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA/sederajat

d. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok, yaitu :

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	Ibu Rumah Tangga	39	30,71%
2.	Ketua/Perangkat RT dan RW	1	0,79%
3.	Pelajar/Mahasiswa	8	6,30%
4.	Pegawai Swasta	19	14,96%
5.	Swasta	13	10,24%
6.	Tenaga Honorer	2	1,57%
7.	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	36	28,35%
8.	Lainnya	9	7,09%
	Total	127	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan ketertiban umum sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.

3. Pelayanan Jumantik

Identitas/ karakter responden berdasarkan :

a. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani di setiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	67	53,60%
2	Perempuan	58	46,40%
	Total	125	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan jumantik sebagian besar didominasi oleh Laki-Laki.

b. Usia Responden

Responden berdasarkan usia dibagi ke dalam 6 (enam) kelompok, yaitu >55 tahun, 46-55 tahun, 36-45 tahun, 26-35 tahun, 17-25 tahun, < 17 tahun. Hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan usia yang dilayani di setiap layanan.

No	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	>55 tahun	6	4,80%
2	46-55 tahun	27	21,60%
3	36-45 tahun	35	28,00%
4	26-35 tahun	30	24,00%
5	17-25 tahun	25	20,00%
6	< 17 tahun	2	1,80%
	Total	64	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Jumantik sebagian besar didominasi usia 36-45 tahun

c. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu TK, SD, SMP, SMA, D3 dan S1 :

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD/ setingkat	11	8,80%
2	SMP/ sederajat	31	24,80%
3	SMA/ sederajat	76	60,80%
4	D1/ D2/ D3/ D4	2	3,13%
5	S1	4	3,20%
6	TK	1	0,80%
	Total	125	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan jumantik sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA/sederajat.

d. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok, yaitu :

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	Ibu Rumah Tangga	39	31,20%
2.	Ketua/Perangkat RT dan RW	1	0,80%
3.	Pelajar/Mahasiswa	8	6,40%
4.	Pegawai Swasta	19	15,20%
5.	Tenaga Honorer	2	1,60%
6.	Swasta	12	9,60%
7.	Wirausaha/Dagang/Bisnis/ Freelance	35	28,00%
8.	Lainnya	9	7,20%
	Total	125	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan jumantik sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.

4. Pelayanan Posyandu :

Identitas/ karakter responden berdasarkan :

a. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani di setiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	67	52,76%
2	Perempuan	60	47,24%
	Total	127	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Posyandu sebagian besar didominasi oleh Laki-laki.

b. Usia Responden

Responden berdasarkan usia dibagi ke dalam 6 (enam) kelompok, yaitu >55 tahun, 46-55 tahun, 36-45 tahun, 26-35 tahun, 17-25 tahun, < 17 tahun. Hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan usia yang dilayani di setiap layanan.

No	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	>55 tahun	6	4,72%
2	46-55 tahun	27	21,26%
3	36-45 tahun	37	29,13%
4	26-35 tahun	30	23,62%
5	17-25 tahun	25	19,69%
6	< 17 tahun	2	1,57%
	Total	127	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Posyandu sebagian besar didominasi usia 36-45 tahun.

c. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	TK/ setingkat	1	0,79%
2	SD/ sederajat	11	8,66%
3	SMP/ sederajat	32	25,30%
4	SMA/ sederajat	77	60,63%
5	D1/ D2/ D3/ D4	2	1,57%
6	S1	4	3,15%
	Total	127	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan posyandu sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA/sederajat.

d. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok, yaitu :

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	Ibu Rumah Tangga	41	32,28%
2.	Ketua/Perangkat RT dan RW	1	0,79%
3.	Lainnya	9	7,09%
4.	Pegawai Swasta	19	14,96%
5.	Pelajar/ Mahasiswa	8	6,30%
6.	Swasta	12	9,45%
7.	Tenaga Honorer	2	1,57%
8.	Wirausaha/Dagang/Bisnis/ Freelance	35	27,56%
	Total	80	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Posyandu sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.

5. Pelayanan PKK :

Identitas/ karakter responden berdasarkan :

a. Jenis kelamin :

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani di setiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	66	53,23%
2	Perempuan	58	46,77%
	Total	124	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PKK sebagian besar didominasi oleh Laki-Laki.

b. Usia Responden

Responden berdasarkan usia dibagi ke dalam 6 (enam) kelompok, yaitu >55 tahun, 46-55 tahun, 36-45 tahun, 26-35 tahun, 17-25 tahun, < 17 tahun. Hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan usia yang dilayani di setiap layanan.

No	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	>55 tahun	5	4,03%
2	46-55 tahun	27	21,77%
3	36-45 tahun	35	28,23%
4	26-35 tahun	30	24,19%
5	17-25 tahun	25	20,16%
6	< 17 tahun	2	1,61%
	Total	124	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PKK sebagian besar didominasi usia 36-45 tahun.

c. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	TK/ setingkat	1	0,81%
2	SD/ setingkat	11	8,87%
3	SMP/ setingkat	31	25,00%
4	SMA/ setingkat	75	60,48%
5	D3/ D4/ setingkat	2	1,61%
6	S1	4	3,23%
	Total	124	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PKK sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA/ sederajat.

d. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok, yaitu :

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	Ibu Rumah Tangga	39	31,45%
2.	Ketua/Perangkat RT dan RW	1	0,81%
3.	Pegawai Swasta	19	15,32%
4.	Swasta	12	9,68%
5.	Wirasaha/Dagang/Bisnis/ Freelance	34	27,42%
6.	Tenaga Honorer	2	1,61%
7.	Pelajar/ Mahasiswa	8	6,45%
8.	Lainnya	9	7,26%
	Total	124	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PKK sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai Masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Keterlibatan Umum	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PKK	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	98,69	97,83	96,4	96,65	96,77	97,268
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	98,32	97,83	96,4	95,86	96,77	97,036
3. Waktu	98,32	97,44	97	95,86	95,76	96,876
4. Biaya	98,69	97,44	97,4	95,66	96,16	97,07
5. Spesifikasi jenis pelayanan	98,32	96,85	96	96,06	96,37	96,72
6. Kompetensi Pelaksana	97,94	97,63	96,8	96,25	95,96	96,916
7. Perilaku Petugas Pelayanan	97,94	97,04	97,2	95,66	96,77	96,922
8. Penanganan saran dan aduan	97,94	97,24	96,8	95,27	96,37	96,724
9. Sarana pendukung pelayanan	98,13	97,24	96,2	96,06	95,96	96,718
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	98,25	97,39	96,68	95,92	96,32	96,912

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Balimester dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dengan nilai **terendah** adalah unsur kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan dan penanganan saran dan aduan dengan nilai 97,94 namun masih dalam kriteria penilaian sangat baik.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki nilai **tertinggi** adalah unsur persyaratan dengan nilai 98,69 hal ini disebabkan karena persyaratan untuk mendapatkan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh PPSU sangat mudah.

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dengan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Ketertiban Umum yang memiliki nilai **terendah** adalah unsur spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 96,85 namun nilai ini masih dalam kriteria penilaian sangat baik.

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki nilai **tertinggi** adalah unsur persyaratan dan sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 97,83. Hal ini disebabkan prosedur yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan ketertiban umum di kelurahan sangat mudah dan dapat diakses berbagai cara.

3. Pelayanan Jumantik

Petugas Jumantik atau sering disebut Juru Pemantau Jentik adalah petugas yang ditugaskan di masing-masing RT untuk memberikan himbauan dan memeriksa rumah dan lingkungan warganya masing-masing untuk mengantisipasi adanya genangan yang dapat menimbulkan jentik nyamuk demam berdarah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penanganan saran dan pengaduan yang memiliki nilai **terendah** adalah unsur spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 96 namun nilai ini masih dalam kriteria penilaian sangat baik.

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki nilai **tertinggi** adalah perilaku petugas pelayanan dengan nilai 97,20. Hal ini disebabkan dalam melaksanakan tugasnya, para petugas jumantik ini harus menjalin komunikasi yang baik dengan pemilik rumah/bangunan yang menjadi tempat tugasnya.

4. Pelayanan Posyandu

Posyandu atau yang sering disebut Pos Pelayanan Terpadu merupakan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia sejak dini melalui layanan sosial dasar masyarakat yang dilaksanakan oleh Petugas

Posyandu baik balita maupun lansia di masing-masing RW. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan posyandu yang memiliki nilai **terendah** yaitu unsur penanganan saran dan aduan dengan nilai 95,27 namun nilai ini masih dalam kriteria penilaian sangat baik.

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki nilai **tertinggi** adalah unsur persyaratan dengan nilai 96,65.

5. Pelayanan PKK

TP PKK merupakan fasilitator, perencana, pelaksana, pengendali dan penggerak pada masing-masing tingkat pemerintahan untuk terlaksananya program pemberdayaan dan kesejahteraan keluarga yang merupakan mitra kerja pemerintah dan organisasi kemasyarakatan lainnya. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKK yang memiliki nilai **terendah** terdapat pada unsur waktu dengan nilai 95,76 namun nilai ini masih dalam kriteria penilaian sangat baik.

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki nilai **tertinggi** adalah unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur dan perilaku petugas pelayanan dengan nilai 96,77.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Balimester berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai **terendah** sebesar 96,40 pada jenis pelayanan Jumantik, namun nilai tersebut masih dalam kategori pelayanan sangat baik.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai **tertinggi** sebesar 98,69 pada jenis pelayanan PPSU.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai **terendah** sebesar 95,86 pada jenis pelayanan Posyandu, namun nilai tersebut masih dalam kategori penilaian sangat baik.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai tertinggi sebesar 98,32 pada jenis pelayanan PPSU.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 95,76 pada jenis pelayanan PKK, namun nilai ini masih dalam kategori sangat baik.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai tertinggi sebesar 98,32 pada jenis pelayanan PPSU.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh nilai terendah sebesar 95,66 pada jenis pelayanan Posyandu, namun masih dalam kategori penilaian sangat baik.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 98,69 pada jenis pelayanan PPSU.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 96 pada jenis pelayanan Jumantik, namun masih berada pada kategori penilaian sangat baik.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 98,32 pada jenis pelayanan PPSU.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 95,96 pada jenis pelayanan PKK, namun nilai ini masih dalam kategori penilaian sangat baik.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai tertinggi sebesar 97,94 pada jenis pelayanan PPSU.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh nilai **terendah** sebesar 95,66 pada jenis pelayanan Posyandu, namun nilai ini masih masuk ke dalam kategori sangat baik.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,94 pada jenis pelayanan PPSU.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai **terendah** sebesar 95,27 pada jenis pelayanan Posyandu, namun nilai ini masih dalam kategori penilaian sangat baik.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,94 pada jenis pelayanan PPSU.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai **terendah** sebesar 95,96 pada jenis pelayanan PKK, namun nilai ini masih dalam kategori penilaian sangat baik.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,13 pada jenis pelayanan PPSU.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} = \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$$

$$= 872,21 : 9 = 96,91$$

$$\text{IKM Kelurahan Balimester} = \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}}$$

$$= 484,56 : 5 = 96,91$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Balimester TW 2 tahun 2023 dengan nilai 96,91 (mutu pelayanan A).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat TW 2 yang dilaksanakan di Kelurahan Balimester pada Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 96,91. Ada 9 (sembilan) unsur yang tergolong sangat baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:

1. Unsur Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur
3. Unsur Waktu Penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Unsur Spesifikasi jenis pelayanan
6. Unsur Kompetensi Pelaksana
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
8. Unsur Penanganan saran dan aduan
9. Unsur Sarana pendukung pelayanan

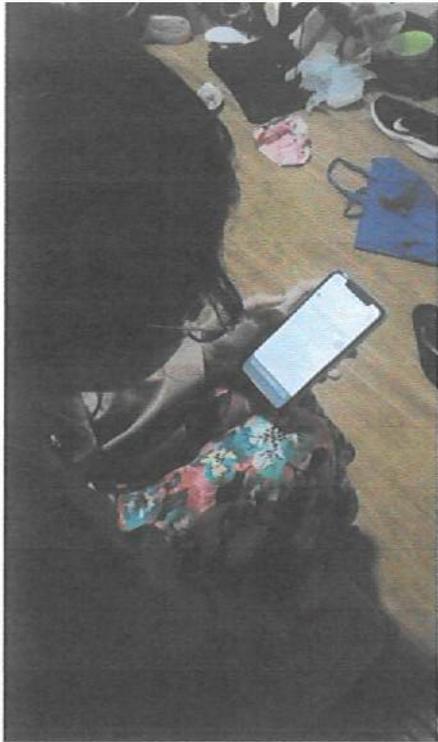
B. Saran

Untuk meningkatkan dan mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balimester perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Meningkatkan koordinasi dengan para Ketua RW, RT, LMK, FKDM dan kader-kader yang ada di wilayah sehingga setiap informasi yang ada mengenai pelayanan di kelurahan dapat terinformasikan dengan baik kepada seluruh warga.
- b. Memotong persyaratan yang dianggap tidak terlalu penting sehingga dapat meningkatkan efisiensi waktu dan mempermudah dalam proses pelayanan.

- c. Pemanfaatan alat komunikasi sebagai media untuk mempermudah koordinasi dan komunikasi dengan warga atau instansi terkait yang akan mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada warga.
- d. Pemanfaatan teknologi berbasis website/ pelayanan online sehingga memudahkan bagi warga yang ingin melaksanakan pelayanan tanpa harus datang terlebih dahulu ke kantor kelurahan.

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KELURAHAN BALIMESTER TW 2 TAHUN 2023



KERANGKA ACUAN KERJA

(KAK)

**KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN BALIMESTER**

**KELURAHAN BALIMESTER
KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

KERANGKA ACUAN KERJA

KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BALIMESTER KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan

Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas-tugas dan meningkatkan peran dan fungsi pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Balimester dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, dimana tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Pelayanan kepada masyarakat terdapat dalam bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam bentuk kegiatan administrasi, penyediaan barang dan jasa, pengayoman dan lain sebagainya.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas dan sebagai tolak ukur serta untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Balimester adalah dengan diadakan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Balimester.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbrmdaharaan Negara.
4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara.
5. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah.
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
10. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015.
11. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2015.
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011.
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
14. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah.
15. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jakarta.
16. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 142 Tahun 2013 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 161 Tahun 2014.
17. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik.
18. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

19. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud diadakannya Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di kelurahan Balimester adalah sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Balimester, dengan memetakan kinerja pelayanan yang diberikan Kelurahan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik serta mengidentifikasi harapan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik di Kelurahan Balimester.

Tujuan diadakannya pelaksanaan koordinasi pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Balimester adalah :

1. Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas kinerja serta mutu pelayanan.
2. Mengembangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dengan capaian sebagai berikut:
 - ❖ Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balimester Tahun 2023.
 - ❖ Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Balimester.
 - ❖ Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Balimester.
 - ❖ Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur Pelayanan Publik
 - ❖ Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kelurahan Balimester.

- ❖ Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

IV. RUANG LINGKUP

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini menggunakan kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya: (Jumlah responden disebutkan).

a. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

b. Pendapat Responden

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 9 unsur tersebut terdiri dari:

- **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu pelayanan**
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **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.

- **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.

- **Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- **Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- **Maklumat Pelayanan** adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

- **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

V. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat Kelurahan Balimester.
2. Untuk melaksanakan evaluasi dan peningkatan pelayanan publik di tingkat Kelurahan Balimester.
3. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

VI. JADWAL KEGIATAN

Kegiatan ini dilaksanakan pada triwulan II dan IV Tahun Anggaran 2023.

VII. PEMBIAYAAN

Biaya yang dikeluarkan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelaksanaan koordinasi pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Balimester menggunakan swadaya masing-masing.

VIII. PENUTUP

Ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut dapat dijadikan pedoman pelaksanaan.

Demikian Kerangka Acuan Kerja ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab.

Jakarta, 29 Mei 2023
Lurah Kelurahan Balimester, 

Nugroho M. Bawono
NIP 198304262010011019



KELURAHAN BALIMESTER

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN BALIMESTER
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

NOMOR 38 TAHUN 2023

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI TINGKAT KELURAHAN BALIMESTER KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN BALIMESTER
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, juga sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu mendapat perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Balimester tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Undang-Undang...

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.
11. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
12. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
13. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.
14. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara Nomor 17 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN BALIMESTER KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI TINGKAT KELURAHAN BALIMESTER KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023.

KESATU ...

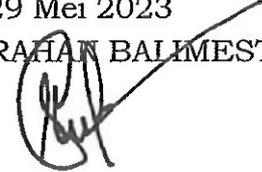
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 dengan Susunan Tim Pelaksana Kegiatan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Rincian Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik tingkat Kelurahan Balimester sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA sebagai berikut :
1. Pengarah
 - a. Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.
 - b. Memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.
 2. Penanggung Jawab
Bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.
 3. Ketua
Memonitor pelaksanaan dan mekanisme kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.
 4. Anggota
 - a. Mempersiapkan kelengkapan administrasi dan kelengkapan kegiatan.
 - b. Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan sosialisasi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
 - c. Membagikan kuesioner kepada masyarakat, memandu pengisian kuesioner, mengolah data kuesioner, menghitung nilai kepuasan masyarakat dan menyampaikan analisa terkait indikator mana yang dirasa kurang memuaskan dan indikator mana yang mendapat penilaian paling baik.
 - d. Melakukan perhitungan terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
 - e. Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan disampaikan ke tingkat Kecamatan Jatinegara secara berjenjang.

5. Sekretariat

- a. Mengolah data laporan dari Diskominfotik dan memverifikasi hasil penilaian di Tingkat Kelurahan.
- b. Menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balimester kepada Camat Kecamatan Jatinegara.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Mei 2023
LURAH KELURAHAN BALIMESTER,



NUGROHO M. BAWONO
NIP 198304262010011019

Tembusan:

1. Kepala Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Setda Prov. DKI Jakarta
2. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Camat Kecamatan Jatinegara
4. Kabag Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Adm. Jakarta Timur

Lampiran : Keputusan Lurah Kelurahan Balimester
Nomor : 38 TAHUN 2023
Tanggal 29 Mei 2023

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI TINGKAT KELURAHAN BALIMESTER KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023

1. Pengarah : Lurah
2. Penanggung Jawab : Sekretaris Kelurahan
3. Ketua : Kasi Pemerintahan
4. Anggota : a. Kasi Kesejahteraan Rakyat
b. Kasi Ekonomi dan Pembangunan
5. Sekretariat : a. Staf Kasi Pemerintahan
b. Staf Kasi Ekonomi dan Pembangunan
c. Staf Kasi Kesejahteraan Rakyat

LURAH KELURAHAN BALIMESTER,



NUGROHO M. BAWONO
NIP 198304262010011019