LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II TAHUN 2024

KECAMATAN JATINEGARA

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
1. 1. Latar Belakang 1
1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1. 3. Maksud dan Tujuan 3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI KELURAHAN 5
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KELURAHAN 6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 13
4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4. 2. Tren Nilai SKM 14
BAB V KESIMPULAN 15
LAMPIRAN 16
1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024 Pada Kelurahan Kecamatan Jatinegara 16
2. Bukti Dukung Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024 16
3. Foto-foto Pendukung Kegiatan 16
4. Keputusan Camat tentang tim Pelaksana SKM 17

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di wilayah Kecamatan Jatinegara, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1. 2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);
7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

(Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);

9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Nomor e-0006 Tahun 2024 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024;
12. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara Nomor 003 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024.

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 di lingkup Kecamatan Jatinegara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 DARI KELURAHAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sejak tahun 2019 hal ini berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan di:

1. Kelurahan Kampung Melayu;
2. Kelurahan Balimester;
3. Kelurahan Bidaracina;
4. Kelurahan Cipinang Cempedak;
5. Kelurahan Rawabunga;
6. Kelurahan Cipinang Besar Utara;
7. Kelurahan Cipinang Besar Selatan dan
8. Kelurahan Cipinang Muara

Stakeholder pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta terdiri dari:

1. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi selaku pembina, perumusan kebijakan dan pendamping dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
2. Kelurahan Kecamatan Jatinegara selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan
3. Dinas Kominfotik selaku pengembangan aplikasi *Jaksurvei-Jaki*, penentuan sampling, verifikasi *setting kuesioner*, *grouping* verifikasi responden, *helpdesk*, monev, *cleansing* serta analisis data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan, sebanyak 8 Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KELURAHAN

Data pada tabel ini dapat dilihat pada tautan : **https://bit.ly/analisisunsurSKMsemesterdua2024JT**

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Kelurahan Balimester	Semester II 2024	3,91	3,91	3,91	3,92	3,91	3,91	3,91	3,91	3,93	97,84	A (Sangat Baik)	175	SKM Online (Jaksurvei)	1 Persyaratan 2 Sistem, Mekanisme, Prosedur 3 Kompetensi Pelaksana	- Mengadakan Rapat internal TP PKK Kelurahan untuk mengevaluasi mengenai persyaratan pelayanan yang diberikan - Mengadakan Pertemuan Rutin PKK dengan mengundang PKK RW, Perwakilan Posyandu, Perwakilan Jumantik dan Perwakilan Kader Dasawisma salah satunya untuk mensosialisasikan mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh TP PKK Kelurahan. - Meningkatkan kompetensi pelaksana PKK Kelurahan dengan mengikuti pembinaan berupa Surpervisi Monitoring Evaluasi kinerja baik dari TP PKK tingkat Kecamatan maupun tingkat Kota	100%

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
2	Kelurahan Bidara Cina	Semester II 2024	3,76	3,77	3,76	3,77	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76	94,05	A (Sangat Baik)	856	SKM Online (Jaksurvei)	1	Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Melakukan perbaikan informasi pelayanan dan sosialisasi rutin tentang pelayanan - Memberikan pendampingan kepada petugas agar mereka lebih siap dalam menjalankan tugas. - Melakukan Penyuluhan Etika Pelayanan pada pelaksanaan apel atau briefing untuk mengingatkan petugas tentang pentingnya sikap ramah, sopan, dan profesional saat melayani masyarakat.	100%
																2	Kompetensi Pelaksana		
																3	Perilaku Petugas Pelayanan		
3	Kelurahan Cipinang Besar Selatan	Semester II 2024	3,91	3,91	3,9	3,91	3,93	3,94	3,93	3,94	3,93	98,9	A (Sangat Baik_	1013	SKM Online (Jaksurvei)	1	Waktu penyelesaian pekerjaan	- Melakukan Sosialisasi - Melakukan Sosialisasi	100%
																2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Melakukan Sosialisasi	

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																3	Persyaratan		
4	Kelurahan Cipinang Besar Utara	Semester II 2024	3,77	3,76	3,77	3,79	3,76	3,76	3,76	3,78	3,77	94,21	A (Sangat Baik)	1617	SKM Online (Jaksurvei)	1	Persyaratan dalam mendapatkan Pelayanan PKK	- Melaksanakan Kegiatan Pertin PKK sekaligus Mensosialisasikan mengenai persyaratan pelayanan PKK kepada para Kader PKK RW, Jumantik , Dasawisma, dan Posyandu yang hadir - Mengikuti Rakor TK. Kelurahan Bulanan dan memberikan materi atau menyampaikan informasi persyaratan pelayanan PKK kepada para Ketua RW, LMK, FKDM dan Perwakilan RT yang hadir - Mengadakan pertemuan dengan TP PKK Kecamatan atau Puskesmas Kelurahan atau Kecamatan untuk mendapatkan pembinaan mengenai pelaksanaan program PKK di wilayah - Menambahkan Alat Sarana dan Prasarana serta melakukan Sosialisasi. - Kelengkapan Buku Pendukung untuk Administrasi Kegiatan PKK Dst (Jika ada tambahan)	100%
																2	Kompetensi Pelaksana PKK		
																3	Spesifikasi Jenis Pelayanan		

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
5	Kelurahan Cipinang Cempedak	Semester II 2024	3,9	3,89	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	97,49	A (Sangat Baik)	750	SKM Online (Jaksurvei)	1	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	- Pembinaan & sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan - Pembinaan & sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan - Pembinaan & sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan	100%
																2	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah		
																3	Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan		
6	Kelurahan Cipinang Muara	Semester II 2024	4,00	3,99	4,00	3,99	4,00	3,99	4,00	4,00	4,00	99,93	A (Sangat Baik)	642	SKM Online (Jaksurvei)	1	Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan	- Melaksanakan Sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi	100%

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																2	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	kewilayahan rutin setiap bulannya - Melaksanakan Sosialisasi bagi RT, RW, LMK dan FKDM pada rapat koordinasi kewilayahan rutin setiap bulannya - Melakukan Pembinaan dan Monitoring, Evaluasi untuk meningkatkan kompetensi Pelaksana	
																3	Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya		
7	Kelurahan Kampung Melayu	Semester II 2024	3,91	3,92	3,92	3,92	3,91	3,91	3,93	3,91	3,91	97,91	A (Sangat Baik)	861	SKM Online (Jaksurvei)	1	Peryaratan	- Melaksanakan pembinaan kepada Para Kader Jumantik pada	100%
																2	Kompetensi Pelaksana		

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																3	Sarana Pendukung Layanan	saat rapat maupun Jumat Keliling - Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta dilakukan peninjauan lapangan pada saat kegiatan Pemberantasan Sarang Nyamuk - Melakukan peninjauan lapangan pada saat kegiatan Pemberantasan Sarang Nyamuk bersama Para Kader Jumantik	
8	Kelurahan Rawa Bunga	Semester II 2024	3,68	3,7	3,7	3,72	3,7	3,69	3,7	3,68	3,7	**92,03**	A (Sangat Baik)	1541	SKM Online (Jaksurvei)	1	Persyaratan	- Melaksanakan pembinaan dan pengarahan kepada PPSU oleh Pimpinan - Melaksanakan pembinaan dan pengarahan kepada PPSU oleh Pimpinan	**100%**
																2	Penanganan Saran dan Aduan		
																3	Waktu		

No	Kelurahan	Periode Pelaksa-naan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan		Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Semester II Tahun 2023 (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																		- Melaksanakan pembinaan dan pengarahan kepada PPSU oleh Pimpinan	
Rata-rata Kecamatan			96,48	96,56	96,58	96,79	96,60	96,53	96,67	96,59	96,58	96,60	A (Sangat Baik)	8189	SKM Online	1	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	- Melaksanakan pembinaan dan pengarahan melalui Lurah dan Kasatpel PPAPP - Melaksanakan pembinaan dan pengarahan melalui Lurah dan Kasatpel PPAPP - Melaksanakan pembinaan dan pengarahan melalui Lurah dan Kasatpel PPAPP	100%
																2	Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya		
																3	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah		

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kecamatan Jatinegara yaitu 96,60 dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah mendapatkan nilai terendah yaitu 96,48 Selanjutnya Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya yang mendapat nilai 96,53 adalah nilai terendah kedua dan Prosedur mendapatkan pelayanan mudah yang mendapatkan nilai 96,56 adalah nilai terendah berikutnya
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur rmendapatkan nilai tertinggi 96,79 adalah unsur biaya untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya Perilaku petugas yang mendapatkan nilai 96,67 tertinggi kedua serta untuk Hasil kerja petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 96,60.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

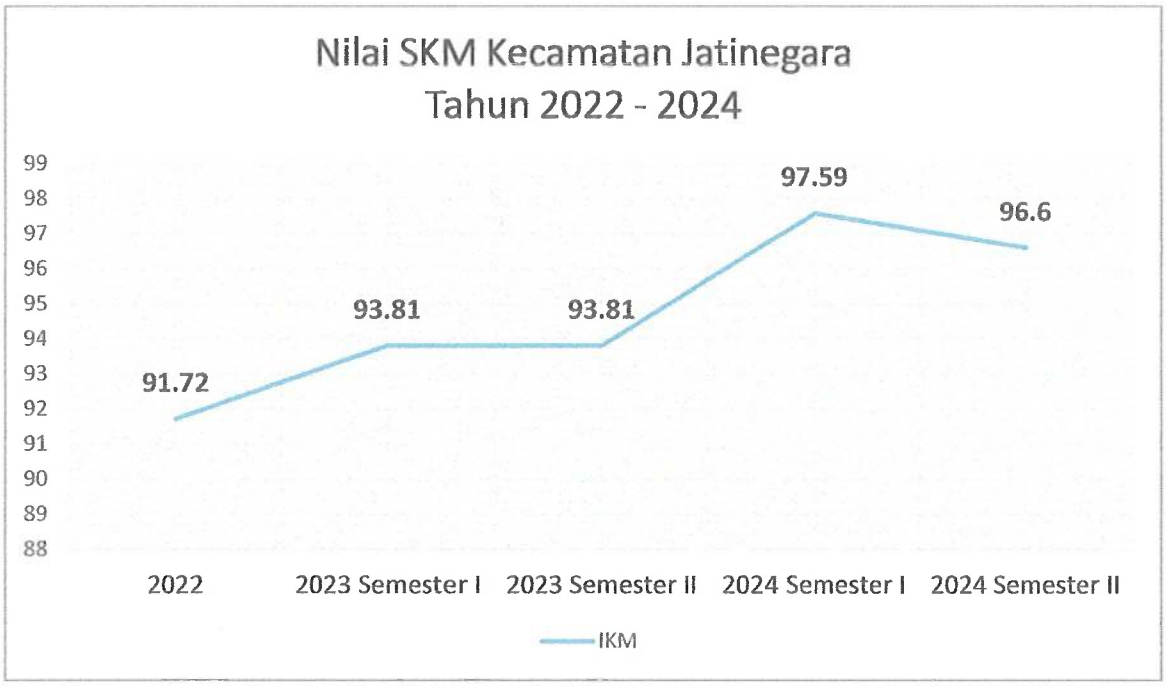
- Melakukan pembinaan dan monitoring, evaluasi untuk meningkatkan kompetensi pelaksana melalui Para Lurah dan Kasatpel PPAPP

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas masih kurang Cepat melaksanakan Pelayanan di RPTRA
- Kurang terinformasikannya mengenai persyaratan pelayanan RPTRA
- Petugas kurang memahami etika pelayanan publk yang baik

4. 2. Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di Kecamatan Jatinegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga Semester II Tahun 2024 di lingkup Kecamatan Jatinegara.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yakni pada Semester II Tahun 2024,dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Jatinegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM Semester II Tahun 2024 yaitu 96,69. Nilai IKM di lingkup Kecamatan Jatinegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga Semester II 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 8 Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

Dari seluruh Kelurahan yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publick dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 24 September 2024
Camat Kecamatan Jatinegara,

H. Muchtar, S.E., M.Si.
NIP 196703251998031004

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024 Pada Kelurahan Kecamatan Jatinegara

No	UKPD*	Link LaporanPelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKM2024Jatinegara

2. Bukti Dukung Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024

No	UKPD*	Link LaporanPelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Jatinegara	https://bit.ly/SKM2024Jatinegara

3. Foto-foto Pendukung Kegiatan

4. Keputusan Camat tentang tim Pelaksana SKM

KECAMATAN JATINEGARA

KEPUTUSAN CAMAT JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
NOMOR 003 TAHUN 2024

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, perlu dibentuk panitia pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur

Mengingat ...

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagaimana telah diubah dengan peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016;

5. Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

6. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor e-0006 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2024

KESATU : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap pelayanan publik di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana;

KEDUA....

KEDUA : Susunan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024 dimaksud sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini ;

KETIGA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, adalah sebagai berikut :

a. Mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur;
b. Melaksanakan Monitoring Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan di Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024 guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan Survei berjalan;
c. Merekap dan membuat laporan hasil pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan di Kecamatan Jatinegara Kota Adminstrasi Jakarta Timur dan menyampaikan laporan ke tingkat Kota;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 MARET 2024
CAMAT KECAMATAN JATINEGARA

H. MUCHTAR
NIP 196703251996031004

Tembusan:
1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Sekretaris Kota Kota Administasi Jakarta Timur

Lampiran Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara
Nomor 003 Tahun 2024
Tanggal 15 Maret 2024

TIM MONITORING DAN PELAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN
KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2024

Pengarah	:	Camat Jatinegara
Penanggung Jawab	:	Sekretaris Kecamatan Jatinegara
Ketua Pelaksana	:	1. Plt Kepala Seksi Pemerintahan 2. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup 3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
Sekretaris	:	Kasubag Umum Kecamatan Jatinegara
Anggota	:	1. Unsur Staf Seksi Pemerintahan 2. Unsur Staf Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup 3. Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat

CAMAT KECAMATAN JATINEGARA

H. MUCHTAR
NIP 196703251996031004