



**LAPORAN**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Kelurahan Rawa Terate**  
**Tahun 2022**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kelurahan Rawa Terate  
Kecamatan Cakung  
Kota Administrasi Jakarta Timur



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Kelurahan Rawa Terate Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bidang Jumantik, Ketertiban Umum, PKK, Posyandu dan PPSU yang telah diberikan oleh Kelurahan Rawa Terate selama tahun 2022.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan Jumantik, Ketertiban Umum, PKK, Posyandu dan PPSU pada Kelurahan Rawa Terate. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan Publik, maka Kelurahan Jatinegara sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan September sampai dengan Oktober 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Rawa Terate.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

LURAH KELURAHAN RAWA TERATE



JAINUDIN, S.AP  
NIP. 196905141994031006

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	2
B. Dasar Hukum .....	3
C. Tujuan .....	3
D. Manfaat .....	3
E. Sasaran .....	3
F. UnsurSurvei Kepuasan Masyarakat .....	4
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
<b>BAB II METODELOGI .....</b>	<b>6</b>
A. PersiapanSurvei Kepuasan Masyarakat.....	6
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Maysarakat.....	6
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan .....	6
3. Jumlah Responden .....	6
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	6
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan ...	7
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>8</b>
A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan .....	8
1. Pelayanan PPSU .....	11
a.Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
2. Pelayanan Ketertiban Umum .....	11
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
3. Pelayanan Jumantik .....	12
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
4. Pelayanan Posyandu .....	12
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
5. Pelayan PKK .....	12
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan .....	13
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>17</b>
Kesimpulan .....	17
Saran .....	17
<b>Lampiran</b>	
Foto Foto Pendukung Kegiatan .....	19
Keputusan Lurah tentang pembentukan tim .....	24
Kerangka Acuan Kerja (KAK) .....	28



## 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 warga negara 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 standard 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 tolak 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 tolak 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 Rawa Terate. 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 tahun 2022 mengacu pada :

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;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presides 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 I bukota 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 Survey Kepuasan Masyarakat;
11. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
12. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
13. Keputusan Gubernur Nomor 426 Tahun 2022 tentang unit pelayanan publik Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
14. Keputusan Walikota Kota Adminstras Jakarta Timur Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur;
15. Keputusan Camat Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 26 Tahun 2022 tentang Tim Monitoring dan Pelaporan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Kota



- 16 Keputusan Lurah kelurahan Rawa Terate Nomor 121 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kelurahan Rawa Terate Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Rawa Terate sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Rawa Terate secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Rawa Terate 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 Rawa Terate 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.

## **F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Rawa Terate 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 Rawa Terate dilaksanakan pada Tanggal 28 Agustus sampai dengan 5 November 2022.

Kegiatan		Bulan																
		Agustus				September					Oktober					November		
		28	29	30	31	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	8	14	16
1.	Evaluasi SKM 2022	■	■	■														
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2022	■	■	■	■													
3.	Sosialisasi SKM 2022					■												
4.	Pelaksanaan SKM						■	■	■	■	■							
5.	Pengolahan Data										■	■	■	■				
6.	Pembuatan Laporan di Kelurahan														■	■		
7.	Pembuatan Laporan di Kecamatan															■	■	
8.	Pembuatan Laporan di tingkat Kota																■	■

## **BAB II**

### **METODELOGI**

#### **A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat**

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Rawa Terate Nomor 121 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Rawa Terate

#### **B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

##### **1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Rawa Terate dilaksanakan pada bulan September 2022 sampai dengan November 2022.

##### **2. Sasaran dan Lokasi Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 60 RT, dan 6 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 60 RT, dan 6 RW
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 30
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 30
- e. Pelayanan PKK berjumlah 30

##### **3. Jumlah Responden**

Jumlah responden pada Kelurahan Rawa Terate sebanyak 290 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden.
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden.
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 30
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 30
- e. Pelayanan PKK berjumlah 30

##### **4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.**

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Rawa Terate.
- 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 Rawa Terate 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 kedalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam table 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 Rawa Terate dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

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

**BAB III**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Identitas/Karakter Responden**

Identitas/karakter responden berdasarkan:

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	229	28,24%
2	Perempuan	582	71,76%
	Total	811	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Perempuan

2. 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.	Tidak Pernah Sekolah	3	0,12%
2.	Tamatan TK	1	0,37%
3	SD	66	8,14%
4	SMP	174	21,45%
5	SMA	515	63,50%
6	D3	13	1,60%
7	S1	39	4,81%
	Jumlah	811	100,00%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat Pendidikan SMA sebanyak 515 Orang atau 63,50%

### 3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 12 (dua belas) kelompok.

No	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	398	49,08%
2	Kader/Pengurus Jumantik	59	7,27%
3	Ketua/Perangkar RT dan RW	68	8,38%
4	Lainnya	61	7,52%
5	Pegawai swasta	66	8,14%
6	Pelajar/Mahasiswa	22	2,71%
7	Petugas ketertiban umum	5	0,62%
8	PNS/Guru	8	0,99%
9	POLRI	1	0,12%
10	Swasta	42	5,18%
11	Tenaga Honorer	54	6,66%
12	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	27	3,33%
Jumlah		811	100,00%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 398 orang atau 49,08%

## B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan				
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Jumantik	Poyandu	PKK
9 Unsur Pelayanan :					
1. Persyaratan	92,94	90,40	87,62	86,07	86,57
2. Sistem, Mekanisme,	92,56	90,73	88,59	85,57	87,40
3. Waktu	93,32	90,89	87,62	85,82	87,60
4. Biaya	92,94	90,07	87,14	85,66	88,02
5. Spesifikasi jenis	92,56	89,07	87,86	85,66	88,02
6. Kompetensi Pelaksana	92,56	90,89	87,62	85,82	87,40
7. Perilaku Petugas	93,13	90,73	88,59	87,05	89,26
8. Penanganan saran dan aduan	91,98	91,23	8,38	85,49	87,81
9. Sarana pendukung pelayanan	92,18	90,73	88,11	85,41	86,98
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	834,16	814,74	790,53	772,54	789,05
IndeksKepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	92,68	90,53	87,84	85,84	87,67

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Kelurahan Rawa Terate 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 terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Penanganan Sarana dan Aduan pelaksana dengan nilai 91,98 Hal ini disebabkan karena:

- a. di butuhnya waktu untuk koordinasi kepada Instansi terkait perihal pengaduan yang bukan tupoksinya PPSU
- b. kurang mendukungnya alat kebutuhan kerja apabila menindaklanjuti pengaduan dalam budang sarana dan prasarana yang berat

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Waktu pelayanan** dengan nilai 93,32 Hal ini disebabkan karena:

- a. cepatnya respon pelayanan
- b. Penambahan Shift Kerja
- c. terpantau wilayah Kelurahan selama 24 Jam

## 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 dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Spesifikasi Jenis mendukung dengan nilai 89,07 Hal ini disebabkan karena:

- a. Penertiban PMKS di Kawasan unggulan masih banyak pedagang yang tidak terima
- b. kurang optimal nya penganturan lalu lintas di pertigaan lampu merah antara jalan Raya Bekasi dan jalan Raya KRT. Radjiman Widyodiningrat

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Penanganan Sarana dan Aduan** dengan nilai 91,23 Hal ini disebabkan karena:

- a. Langsung menindaklanjuti apabila mendapat aduan atau qlue pada ranah ketertiban umum
- b. Monitoring wilayah Kelurahan Rawa Terate setiap hari untuk mengindari pelanggaran Perda nomor 8 tahun 2007 tentang Ketertiban Umum

- c. Monitoring wilayah Kelurahan Rawa Terate setiap hari untuk menindak pelanggaran Perda Nomor 8 Tahun 2007 tentang Ketertiban Umum

### 3. Pelayanan Jumantik

Jumantik adalah Kader yang melakukan penanganan Pemberantasan Jentik Nyamuk dan di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK Jumantik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Biaya dengan nilai 87,14. Hal ini disebabkan karena:

- a. Biaya tidak dibebankan kepada penerima pelayanan

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** Perilaku petugas pelayanan dengan nilai 88,59 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas pelayanan ramah namun tegas apabila terdapat penemuan Jentik Nyamuk
- b. selalu memberikan edukasi bahaya jentik nyamuk atau nyamuk kepada warga masyarakat

### 4. Pelayanan Posyandu

Posyandu adalah Kader yang melakukan Pekerjaan Mengecek Kesehatan Balita dan Lansia dan di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK Posyandu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Sarana Pendukung Pelayanan dengan nilai 85,41. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sarana Pendukung Posyandu Kurang memadai

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** Perilaku petugas pelayanan dengan nilai 87,05 Hal ini disebabkan karena:

- a. Perilaku Petugas yang ramah dan selalu memberikan edukasi Kesehatan di setiap pelayanan

### 5. Pelayanan PKK

PKK adalah Kader Koordinator Dasawisma yang bertugas mengawasi dasawisma di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK PKK. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Persyaratan dengan nilai 86,57 Hal ini disebabkan karena:

- a. persyaratan menjadi keanggotaan dasawisma mudah tanpa dipungut biaya

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** Perilaku petugas pelayanan dengan nilai 89,26 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas selalu memonitor kegiatan Dasawisma yang ada di wilayah
- b. Petugas selalu berkoordinasi dengan dasawisma di wilayah terkait kegiatannya

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Rawa Terate Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 86,07 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian responden tidak mengetahui persyaratan keanggotaan Posyandu

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92,94 Hal ini disebabkan karena:

- a. Persyaratan menjadi anggota PPSU sudah di permudah dan transparan

### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,57 Hal ini disebabkan karena:

- a. Prosedur pelayanan terbagi-bagi sesuai tugas dan tupoksi petugas pelayanan

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92,56 Hal ini disebabkan karena:

- a. Prosedur pelayanan mudah cukup berkoordinasi dengan kepala seksi Ekonomi Pembangunan Kelurahan
- b.

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,82 Hal ini disebabkan karena:

- a. Waktu penyelesaian pelayanan menyesuaikan dengan keadaan wilayah

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar 93,32** Hal ini disebabkan karena:

- a. Waktu penyelesaian pelayanan terbilang optimal
- b. Petugas PPSU Kelurahan Mencakupi seluruh wilayah Kelurahan

#### **4. Biaya/tarif**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,66 Hal ini disebabkan karena:

- a. Tarif /Biaya pelayanan Nihil/ Rp.0,-

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92,94** Hal ini disebabkan karena:

- a. Tarif /Biaya pelayanan Nihil/ Rp.0,-

#### **5. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,66 Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan posyandu selalu dapat di terima warga masyarakat

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92,56** Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan PPSU Kelurahan dapat diterima warga masyarakat dan mendapat apresiasi warga

#### **6. Kompetensi pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,82 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian kecil hanya membantu Tenaga Kesehatan Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan Posyandu

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92,56** Hal ini disebabkan karena:

- a. Rata-rata petugas PPSU memahami kinerja dan tupoksi kerja

## 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,05 Hal ini disebabkan karena:

- a. Perilaku petugas cukup ramah dan bersahabat setiap memberi pelayanan

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 93,13 Hal ini disebabkan karena:

- a. Perilaku Petugas cepat tanggap dan sigap memberika pelayanan terhadap warga

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan,saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,49 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sangat jarang terjadi pengaduan masyarakat pada pelayanan posyandu
- b. Cukup tanggap dalam menyelesaikan pengaduan

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 91,98 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sangan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,41 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan posyandu belum memadai

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92,18 Hal ini disebabkan karena:

- a. Saranaa dan Prasana pendukung pelayanan sudah memadai

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 800,204 : 9 = 88,91156 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Rawa Terate} &= \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 444,56 : 5 = 88,912 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rawa Terate Pada tahun 2022 dengan nilai 88,912 (mutu pelayanan. **A Sangat baik.**)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Rawa Terate pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Baik dengan nilai IKM sebesar 88,912 hal tersebut dikarenakan:
  - a. Pelayanan yang dihasilkan cukup memuaskan dan banyak dapat apresiasi dari warga masyarakat
  - b. Pelayanan pengaduan selalu di tindaklanjuti dengan cepat dan tanggap dari petugas
  - c. Koordinasi petugas dengan atasan cukup cepat apabila ada pengaduan warga sehingga pengaduan dapat terselesaikan dengan cepat
  - d. Mudah nya pelayanan masyarakat
  - e. Tidak adanya pungutan biaya di setiap pelayanan yang ada
  
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Sarana Pendukung Pelayanan pada pelayanan Posyandu rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan dan Pengadaan.

#### **B. Saran**

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Rawa Terate perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut: (dari sisi unsur pelayanan dan jenis masing –masing pelayanan)

- a. Pada unsur persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah  
Memberikan informasi melalui surat pemberitahuan atau media sosial melalui para Ketua RT/RW/LMK/FKDM/Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat bahwa untuk mendapatkan persyaratan pelayanan yang berada di kelurahan dengan sangat mudah dan terkoordinasi
- b. Pada unsur prosedur mendapatkan pelayanan mudah  
Memberikan informasi melalui surat pemberitahuan atau media sosial melalui para Ketua RT/RW/LMK/FKDM/Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat bahwa prosedur untuk mendapatkan pelayanan umum sangat mudah
- c. Pada unsur waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan  
Harus lebih aktif dalam berkoordinasi dengan instansi terkait agar dalam pelaksanaan penyelesaian pekerjaan bisa cepat selesai

d. Pada unsur biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?

Memberikan informasi melalui surat pemberitahuan atau media sosial melalui para Ketua RT/RW/LMK/FKDM/Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan Kelurahan yaitu Rp 0,- (nol rupiah) / gratis tanpa dipungut biaya

e. Pada unsur hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Peningkatan skill bekerja pada para petugas untuk memuaskan semua masyarakat dalam pelayanan segala bentuk pelayanan

f. Pada unsur kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan para petugas membutuhkan kerjasama dengan instansi terkait dalam memberikan pelatihan-pelatihan guna memiliki skill yang tinggi untuk mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

g. Pada unsur perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Dalam perilaku petugas sopan dan ramah terhadap masyarakat, para petugas akan selalu dituntut wajib memberikan perilaku sopan dan ramah kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan

h. Pada unsur penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Dalam unsur penanganan pengaduan para petugas harus selalu siap menerima aduan dan siap menyelesaikan aduan tersebut dengan tepat

i. Pada unsur sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik. Kelengkapan sarana dan prasarana (peralatan kerja) maupun tempat kerja akan lebih ditingkatkan kepada para petugas guna kelancaran dalam memberika pelayanan.





**FOTO-FOTO PENDUKUNG KEGIATAN**















# SK SKM LURAH KELURAHAN RAWA TERATE



## **LURAH KELURAHAN RAWA TERATE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN RAWA TERATE  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
NOMOR 121 TAHUN 2022

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI TINGKAT KELURAHAN RAWA TERATE KECAMATAN CAKUNG  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
TAHUN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN RAWA TERATE  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah Provinsi DKI Jakarta di tingkat kelurahan Rawa Terate Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2022;
  - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Rawa Terate Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur;
- 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;
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Instruksi Presides 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 I bukota 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 Survey Kepuasan Masyarakat;
11. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
12. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
13. Keputusan Gubernur Nomor Nomor 426 Tahun 2022 tentang Unit Pelayanan Publik Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
14. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik Di Wilayah Kota Adminstrasi Jakarta Timur;
15. Keputusan Camat Kecamatan Cakung Nomor 26 Tahun 2022 tentang Tim Monitoring Pelaporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Tingkat Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN RAWA TERATE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN RAWA TERATE KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2022;
- KESATU** : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Rawa Terate Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : 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 Rawa Terate Kota Administrasi Jakarta Timur;
  - b. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Rawa Terate Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022 guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintahan di tingkat kelurahan;
  - c. Menyusun laporan hasil pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Rawa Terate Kota Administrasi Jakarta Timur dan menyampaikan laporan ke tingkat Kecamatan;

KETIGA : Unit Pelayanan Publik yang akan disurvei dan dievaluasi adalah Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Rawa Terate Kota Administrasi Jakarta Timur;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Agustus 2022  
LURAH KELURAHAN RAWA TERATE



JAINUDIN, S.AP  
NIP. 196905141994031006

Tembusan:

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
3. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Timur;
4. Kepala Bagian Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Timur;
5. Kepala Bagian Kepegawaian, Tatalaksana dan Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Timur;
6. Camat Kecamatan Cakung.



Lampiran : Keputusan Lurah Rawa Terate  
Nomor : 121 Tahun 2022  
Tanggal : 29 Agustus 2022

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN RAWA TERATE  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2022

Pengarah : Camat Kecamatan Cakung  
Penanggung Jawab : Lurah Kelurahan Rawa Terate  
Ketua Pelaksana : 1. Kepala Seksi Pemerintahan  
2. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan  
Lingkungan Hidup  
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat  
Sekretaris : Sekretaris Kelurahan Rawa Terate  
Anggota : 1. Unsur Staf Seksi Pemerintahan  
2. Unsur Staf Seksi Ekonomi Pembangunan dan  
Lingkungan Hidup  
3. Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat



# KAK SKM KELURAHAN

## KERANGKA ACUAN KERJA



**KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK  
DI KELURAHAN RAWA TERATE  
KECAMATAN CAKUNG  
KOTA ADMISTRASI JAKARTA TIMUR  
TAHUN 2022**

PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
KECAMATAN CAKUNG  
KELURAHAN RAWA TERATE  
Jln. Raya Dr.Krt.Radjmandiyodiningrat

## A. Latar Belakang

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 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi 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 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

Untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik maka dari itu Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur melalui Bagian Kepegawaian Tata Laksana dan Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Timur yang dilaksanakan oleh Kelurahan setempat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

## B. Maksud dan Tujuan

Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya

- Memetakan kinerja Unit Kerja Perangkat Daerah di Kota Administrasi Jakarta Timur yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik di Kota Administrasi Jakarta Timur.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### C. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

- Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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;
- Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kota Administrasi Jakarta Timur.

### D. Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini menggunakan kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, yaitu : Target Responden : 100 (seratus) orang Responden PPSU , 100 (seratus) orang Responden Ketertiban Umum, dan Responden PKK, Jumantik, Posyandu, RPTRA masing- masing sebanyak 30 (tiga puluh) orang.

#### ▪ Identitas responden

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

#### ▪ Pendapat responden

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 (Sembilan) 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 (Sembilan) unsur tersebut terdiri dari :**

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu pelayanan  
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, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**E. Jadwal Pelaksanaan**

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan																			
	September					Oktober					November					Desember				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1. Evaluasi SKM 2022	■	■																		
2. Persiapan dan perencanaan SKM 2022			■																	
3. Sosialisasi SKM 2022				■																
4. Pelaksanaan SKM					■	■	■	■	■											
5. Pengolahan Data										■	■	■								

