LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Penggilingan

Tahun 2022

Meningkatkan budayapelayanan, menumbuhkan kebahagiaan
bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Cakung

Kota Administrasi Jakarta Timur

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Kegiatan yang telah dilaksanakan selama Bulan September 2022 sampai dengan Bulan Oktober 2022 selalu berkoordinasi dan dengan mengikutsertakan semua perangkat dan unsur masyarakat Kelurahan Penggilingan.

Kami menyadari sepenuhnya apa yang dilaporkan di sini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kami selalu mengharapkan bimbingan dan arahan dari semua pihak sehingga dapat menjadi pedoman dalam pelaporan maupun pelaksanaan tugas selanjutnya.

Akhirnya kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah turut membantu, sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tingkat Kelurahan Penggilingan Tahun 2022 dapat terlaksana dengan baik dan mendapat hasil yang diharapkan.

Demikian laporan ini kami buat, dengan harapan agar menjadi pertimbangan dan evaluasi, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan petunjuk serta bimbingan kepada kita sekalian.

Jakarta, November 2022

Plt. Lurah Kelurahan Penggilingan,

Agus Sulaeman, S.STP., M.Si
NIP 198606102006021002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....2
Daftar Isi 3
BAB I PENDAHULUAN.....5
A. Latar Belakang.....5
B. Dasar Hukum 6
C. Tujuan.....7
D. Manfaat.....7
E. Sasaran.....7
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 8
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....9
BAB II METODELOGI.....10
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat 10
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 10
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat 10
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan 10
3. Jumlah Responden 10
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data 11
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan 11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....12
A . Identitas/Karakter Responden.....12
1. Jenis Kelamin.....12
2. Pendidikan Terakhir.....12
3. Pekerjaan.....13
4. Usia.....13
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....14
1. Pelayanan PPSU.....14
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....15
3. Pelayanan Posyandu.....15
4. Pelayanan Jumantik.....16
5. Pelayanan PKK.....16
6. Pelayanan RPTRA 16

C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan.....17
1. Persyaratan.....17
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....17
3. Waktu Penyelesaian.....18
4. Biaya / Tarif.....18
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....19
6. Kompetensi Pelaksana.....19
7. Perilaku Pelaksana.....19
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....20
9. Sarana dan Prasarana.....20
D. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan 20
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....22
A. Kesimpulan.....22
B. Saran.....22
Lampiran 23
A. Foto Foto Pendukung Kegiatan 24
B. Keputusan Lurah tentang Pembentukan Tim 25
C. Kerangka Acuan Kerja 26

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 sistematik 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 Penggilingan 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 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 286 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0001/PU.04.00 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
10. Keputusan Plt. Lurah Kelurahan Penggilingan nomor 245 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Tahun 2022.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Penggilingan sebagai berikut :

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

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Penggilingan 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 tindaklanjut 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 Penggilingan 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 Penggilingan 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.

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 Penggilingan dilaksanakan pada Tanggal 19 September 2022 sampai dengan 14 Oktober 2022.

Kegiatan		Bulan																		
		September					Oktober					November					Desember			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1.	Evaluasi SKM 2021																			
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 Penggilingan Nomor Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Penggilingan.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Penggilingan dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2022

2.Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

a. Pelayanan PPSU dilaksanakan kepada warga di 19 RW, 247 RT;
b. Pelayanan Ketertiban Umum dilaksanakan kepada warga di 19 RW, 247 RT;
c. Pelayanan Posyandu dilaksanakan kepada warga di 19 RW, 247 RT;
d. Pelayanan Jumantik dilaksanakan kepada warga di 19 RW, 247 RT;
e. Pelayanan PKK dilaksanakan kepada warga di 19 RW, 247 RT;
f. Pelayanan RPTRA dilaksanakan kepada warga di 19 RW, 247 RT.

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Penggilingan sebanyak 333 responden dengan rincian sebagai berikut:

a. Pelayanan PPSU berjumlah 110 responden;
b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 102 responden;
c. Pelayanan Posyandu berjumlah 31 responden;
d. Pelayanan Jumantik berjumlah 31 responden;
e. Pelayanan PKK berjumlah 29 responden;
f. Pelayanan RPTRA berjumlah 30 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 Penggilingan

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 TidakSetuju (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 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 Penggilingandihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{\text{6 jenis pelayanan}}$$

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan:

1. Jenis kelamin

   Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam 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	230	69
2	Perempuan	103	31
	Total	333	100

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

2. Pendidikan terakhir

   Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1, S2 dan Lainnya.

No	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	7	2,1
2	SMP	56	16,8
3	SMA	179	53,75
4	D3	19	5,7
5	S1	58	17,41
6	S2	4	1,2
7	Lainnya	2	0,6

   Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA.

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 12 (dua belas) kelompok sebagai berikut :

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	26	7,8
2	Kader /Pengurus Jumantik	3	2,35
3	Ketua/Perangkat RT dan RW	4	1,2
4	Lainnya	21	6,3
5	Pegawai Swasta	29	8,7
6	Pelajar/Mahasiswa	25	7,5
7	Petugas Ketertiban Umum	4	1,2
8	PNS/Guru	9	2,7
9	Swasta	68	20,42
10	Tenaga Honorer	80	24
11	Wirausaha/ Dagang/ Bisnis/ Freelance	62	18,61
12	POLRI	2	0,6

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Tenaga Honorer.

4. Usia

Responden berdasarkan usia dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu sebagai berikut :

No	Kelompok Usia	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	>55	10	3
2	17 – 25	67	20,12
3	26 – 35	98	29,42
4	36 – 45	109	32,73
5	46 – 55	37	11,11
6	<17	12	3,6

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari kelompok usia 36 – 45 Tahun.

B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan

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

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						IKM Per Unsur
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	
9 Unsur Pelayanan :							
1. Persyaratan	92,5	97	93,5	94,25	96,5	95,75	94,92
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	93,75	97,5	94,25	94,25	98,25	96,75	95,79
3. Waktu	93	97,5	96	96	98,25	95	95,96
4. Biaya	91,25	95	94,25	96	96,5	94,25	94,54
5. Spesifikasi jenis pelayanan	94,75	97,5	95,25	94,25	97,5	95	95,71
6. Kompetensi Pelaksana	93,75	97,75	95,25	94,25	97,5	95	95,58
7. Perilaku Petugas Pelayanan	94,5	98,25	95,25	94,25	98,25	93,25	95,63
8. Penanganan saran dan aduan	94,5	97,75	95,25	94,25	97,5	94,25	95,58
9. Sarana pendukung pelayanan	94	97,75	95,25	95,25	96,5	95	95,63
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	93,56	97,33	94,92	94,75	97,42	94,92	**Total = 95,48**

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanijan kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang

memiliki **nilai terendah** adalah unsur Biaya dengan nilai 91,25. Hal ini disebabkan karena:

a. Kurangnya informasi mengenai biaya dalam mengurus pelayanan.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 94,75. Hal ini disebabkan karena:

a. Masyarakat puas terhadap hasil kerja Para Petugas PPSU.

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 Biaya dengan nilai 95. Hal ini disebabkan karena:

a. Kurangnya informasi mengenai biaya dalam mengurus pelayanan.

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 98,25. Hal ini disebabkan karena:

a. Para Petugas selalu diingatkan agar melayani sesuai SOP serta dengan hati, dan ikhlas, serta menerapkan senyum, salam, sapa.

3. Pelayanan Posyandu

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) adalah salah satu bentuk upaya pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan ibu dan anak. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Persyaratan dengan nilai 93,5. Hal ini disebabkan karena:

a. Adanya beberapa masyarakat yang terkadang lupa untuk membawa fotokopi KK atau KMS anak.

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Waktu dengan nilai 96. Hal ini disebabkan karena:

a. Para Petugas telah mengerti tugasnya di masing-masing pos, sehingga pelayanan terlaksana dengan lebih efisien waktu.

4. Pelayanan Jumantik

Juru Pemantau Jentik (Jumantik) adalah kelompok kerja yang direkrut oleh masyarakat untuk melakukan pemeriksaan jentik secara berkala serta menggerakan masyarakat dalam melaksanakan pemberantasan sarang nyamuk. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur dengan nilai 94,25. Hal ini disebabkan karena:

a. Ada beberapa rumah menolak untuk didatangi rumahnya untuk diperiksa.

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Biaya dengan nilai 96. Hal ini disebabkan karena:

a. Masyarakat puas dengan adanya kader Jumantik yang datang ke rumah secara gratis untuk memeriksakan ada/tidaknya jentik.

5. Pelayanan PKK

Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam berbagai bidang seperti kesehatan dan KB, sosialisasi tanaman obat, ketahanan pangan dan pengelolaan tata laksana rumah tangga, dsb. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Sarana dengan nilai 96,5. Hal ini disebabkan karena:

a. Kurangnya sarana pendukung dalam mengurus pelayanan.

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 98,25. Hal ini disebabkan karena:

a. Para Petugas selalu diingatkan agar melayani sesuai SOP serta dengan hati, dan ikhlas, serta menerapkan senyum, salam, sapa.

6. Pelayanan RPTRA

Pengelola RPTRA adalah pekerja yang diangkat berdasarkan perjanijan kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu, dan melakukan kegiatan dengan melibatkan peran masyarakat di wilayah kelurahan. Hasil Survei

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 93,25. Hal ini disebabkan karena:

a. Terkadang adanya missed komunikasi antara pengelola RPTRA.

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 96,75. Hal ini disebabkan karena:

a. Para Petugas selalu diingatkan agar melayani sesuai SOP.

C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Penggilingan Berdasarkan Unsur-Unsur Pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,5 (pelayanan PPSU). Hal ini disebabkan karena:

a. Beberapa responden belum mengetahui persis pesyaratan yang diperlukan untuk pelayanan PPSU.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97 (Pelayanan Ketertiban Umum).Hal ini disebabkan karena:

a. Sebagian besar responden sudah mengetahui persyaratan untuk mendapatkan pelayanan Ketertiban Umum.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 93,75 (Pelayanan PPSU). Hal ini disebabkan karena:

a. Proses penyelesaian terhadap masing-masing permasalahan harus dilakukan koordinasi dengan beberapa instansi terkait;
b. SOP di masing-masing instansi yang berbeda-beda.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,25 (Pelayanan PKK). Hal ini disebabkan karena:

a. Sebagian besar responden sudah mengetahui prosedur untuk mendapatkan pelayanan PKK;
b. Untuk mendapatkan prosedur tersebut masyarakat bisa melakukan dengan menelpon atau chat melalui media sosial (Whatsaap) kepada petugas.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 93 (Pelayanan PPSU). Hal ini disebabkan karena:

a. Diperlukan waktu untuk koordinasi dengan beberapa pihak terkait yang memakan waktu.
b. Dibutuhkan rapat koordinasi dengan instansi terkait.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,25 (Pelayanan PKK). Hal ini disebabkan karena:

a. Para petugas cepat respon dengan adanya aduan masyarakat yang masuk.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 91,25 (Pelayanan PPSU). Hal ini disebabkan karena:

a. Sebagian kecil masih beranggapan pelayanan terkait PPSU akan dikenakan biaya yang sebenarnya tidak ada pungutan biaya apapun.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,5 (Pelayanan PKK). Hal ini disebabkan karena:

a. Sebagian besar responden sudah mengetahui bahwa pelayanan tidak dikenakan biaya apapun.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,25 (Pelayanan Jumantik). Hal ini disebabkan karena:

a. Diperlukan waktu untuk koordinasi dengan beberapa pihak terkait.
b. Dibutuhkan rapat koordinasi dengan instansi terkait.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,5 (Pelayanan Ketertiban Umum) .Hal ini disebabkan karena:

a. Masyarakat puas atas penyelesaian kinerja pelayanan ketertiban umum.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,25 (Pelayanan Jumantik). Hal ini disebabkan karena:

a. Sumber daya manusia yang terbatas karena dalam pengerjaan tugas di lapangan .

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,75 (Pelayanan Ketertiban Umum) .Hal ini disebabkan karena:

a. Kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh petugas dalam setiap harinya menjadi terbiasa dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dilapangan.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 93,25 (Pelayanan RPTRA). Hal ini disebabkan karena:

a. Para Petugas selalu diingatkan agar melayani dengan sebaik-baiknya.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,25 (Pelayanan Ketertiban Umum). Hal ini disebabkan karena:

a. Para Petugas memang sudah dituntut harus selalu berperilaku ramah dan sopan kepada masyarakat;
b. Disiplin dalam berpakaian.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,25 (Pelayanan Jumantik). Hal ini disebabkan karena:

a. Dianggap lama dalam penyelesaian proses permasalahan karena membutuhkan koordinasi dengan instansi terkait yang memerlukan waktu.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,75 (Pelayanan Ketertiban Umum). Hal ini disebabkan karena:

a. Para petugas telah paham cara menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan melalui aplikasi smartphone dan mendia sosial lainnya.
b. Cepat respon dengan adanya aduan masyarakat yang masuk.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 94 (Pelayanan PPSU) . Hal ini disebabkan karena:

a. Adanya beberapa peralatan kerja yang telah rusak karena pengadaan dilaksanakan setahun sekali, sedangkan alat kerja digunakan setiap hari.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,75 (Pelayanan Ketertiban Umum). Hal ini disebabkan karena:

a. Sarana dan prasarana di bidang ketertiban umum telah tersedia di kantor kelurahan penggilingan.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

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

$$= \frac{859{,}33}{9}$$

$$= 95{,}48$$

$$\text{IKM Kelurahan Penggilingan} = \frac{\text{total nilai 6 Jenis Pelayanan}}{\text{6 jenis pelayanan}}$$

$$= \frac{572{,}89}{6}$$

$$= 95{,}48$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Penggilingan pada tahun 2022 dengan nilai 95,48 (A = Sangat Baik)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 95,48. Hal tersebut dikarenakan adanya beberapa jenis pelayanan yang jumlah respondennya melebihi target sehingga pembaginya jadi semakin besar dan sulit mencapai nilai yang tinggi.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan pembinaan agar dapat lebih baik lagi kedepannya.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Penggilingan perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut:

a. Jumlah responden lebih dipantau agar tepat sesuai target;
b. Meningkatkan koordinasi antara Kelurahan dengan RW, RT, dan LMK;
c. Monitoring dan evaluasi terhadap semua jenis pelayanan di Kelurahan.

LAMPIRAN

A. Foto-Foto Pendukung Kegiatan

Jakarta
Tuesday, 20 September 2022 11.18.44
Jalan Komplek PIK
East
Jakarta
Indonesia

B. Keputusan Lurah

PELAKSANA TUGAS LURAH PENGGILINGAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

KEPUTUSAN PELAKSANA TUGAS LURAH PENGGILINGAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

NOMOR 245 TAHUN 2022

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PELAKSANA TUGAS LURAH PENGGILINGAN
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 Penggilingan Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2022;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Pelaksana Tugas Lurah Penggilingan 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 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 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;

6. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;

7. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

8. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0001/PU.04.00 tentang Tim Pelaksanaan Suvey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN PELAKSANA TUGAS LURAH PENGGILINGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN PENGGILINGAN KECAMATAN CAKUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2022;

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Penggilingan 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 Penggilingan Kota Administrasi Jakarta Timur;
b. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Penggilingan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2019 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 Penggilingan Kota Adminstrasi Jakarta Timur dan menyampaikan laporan ke tingkat Kecamatan;

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

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal : 12 September 2022
Plt. LURAH KELURAHAN PENGGILINGAN,

AGUS SULAEMAN, S.STP., M.Si
NIP 198606102006021002

Tembusan:
1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
3. Sekretaris Kota Kota Administasi Jakarta Timur;
4. Camat Kecamatan Cakung;
5. Para Ketua RW Kelurahan Penggilingan.

Lampiran : Keputusan Plt. Lurah Penggilingan
Nomor : 245 Tahun 2022
Tanggal : 12 September 2022

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

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

Plt. LURAH KELURAHAN PENGGILINGAN,

AGUS SULAEMAN, S.STP., M.Si
NIP 198606102006021002

C. Kerangka Acuan Kerja

KERANGKA ACUAN KERJA

(KAK)

KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

KELURAHAN PENGGILINGAN

[]
[] []
[] [] []
[] []
[]
[] []
[] [] []
[] []
[]
[] []
[] [] []
[] []
[]

KECAMATAN CAKUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2022

KERANGKA ACUAN KERJA

KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PENGGILINGAN TAHUN 2022

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 untukmenilai 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 institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelanggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakanukuran 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 Penggilingan 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 Penggilingan adalah dengan diadakan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Penggilingan.

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 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015;

7. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2015;
8. 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;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
11. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jakarta;
12. 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;
13. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik;
14. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
15. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
16. Keputusan Walikota Kota Afministra Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0001/PU.04.00 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
17. Keputusan Pelaksana Tugas Lurah Kelurahan Penggilingan nomor 245 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Tahun 2022.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud diadakannya Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Penggilingan adalah sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Penggilingan, 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 Penggilingan.

Tujuan diadakannya pelaksanaan koordinasi pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Penggilingan 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 Penggilingan Tahun 2022;
   - Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing- masing unit kerja;
   - Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Penggilingan;
   - 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.

IV. RUANG LINGKUP

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini menggunakan kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya:

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 Penggilingan;
2. Untuk melaksanakan evaluasi dan peningkatan pelayanan publik di tingkat Kelurahan Penggilingan;
3. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

VI. JADWAL KEGIATAN

Kegiatan ini dilaksanakan pada triwulan IV Tahun Anggaran 2022 dengan jadwal sebagai berikut :

Kegiatan		Bulan																			
		September					Oktober					November					Desember				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Evaluasi SKM 2021																				
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																				

VII. PEMBIAYAAN

Biaya yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelaksanaan koordinasi pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Penggilingan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Kelurahan Penggilingan Tahun 2022.

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, November 2022

Plt. Lurah Kelurahan Penggilingan,

Agus Sulaeman, S.STP., M.Si.
NIP 198606102006021002