



LAPORAN

**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Terhadap Pelayanan Publik Di Wilayah Kecamatan Ciracas
Kota Administrasi Jakarta Timur
Tahun 2023**



SUKSES JAKARTA UNTUK INDONESIA

**Kecamatan Ciracas
Kota Administrasi Jakarta Timur
Tahun 2023**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Jakarta, 30 Mei 2023

Camat Kecamatan Ciracas
Kota Administrasi Jakarta Timur,



Handwritten signature in blue ink.

Yus Wil Rasid, S.Sos., M.Si
NIP. 196705111994031005

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN.	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	
E. Sasaran.....	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
G. Jenis Pelayanan yang Disurvei.....	5
H. Jadwal Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan	5
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil SKM	
B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil SKM	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
2. Ruang Lingkup	7
3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden.....	7
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	8
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan 8	
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A .Identitas/Karakter Responden.....	9
1. Jenis Kelamin.....	9
2. Pendidikan Terakhir.....	9
3. Pekerjaan.....	9
B .Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan pada masing-masing Kelurahan.....	10
1. Pelayanan PPSU.....	10

2. Pelayanan Ketertiban Umum	10
C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan masing masing Kelurahan	11
1. Kelurahan Cibubur.....	11
2. Kelurahan Kelapa Dua Wetan.....	12
3. Kelurahan Ciracas	13
4. Kelurahan Susukan	14
5. Kelurahan Rambutan	15
D. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ciraca.....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran.....	17
Lampiran	18
1. Keputusan Camat tentang Pembentukan Tim	
2. Keputusan Lurah tentang Pembentukan Tim	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan public 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 tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu 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 public 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 Kecamatan Ciracas. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan masing-masing kelurahan dan untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat tingkat Kecamatan merupakan kumpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan di Kecamatan Ciracas.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana 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 Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
14. Keputusan Camat Kecamatan Ciracas nomor 139 Tahun 2023 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

C. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ciracas sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauhmana kinerja Kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauhmana kinerja masing-masing jenis pelayanan di masing-masing kelurahan;
3. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya di masing-masing kelurahan;
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing kelurahan;
5. 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; dan
6. Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ciracas sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja kecamatan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan di setiap kelurahan;
3. Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di kelurahan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat kecamatan dalam upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing kelurahan;

5. Memacu persaingan positif antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ciracas sebagai berikut:

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;
2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public baik di kelurahan maupun kecamatan; dan.
4. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Kelurahan.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ciracas yang dilakukan oleh 5 (lima) Kelurahan mencakup 9 (sembilan) unsur yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu 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. Jenis Pelayanan yang di Survei

Ada 7 (tujuh) jenis pelayanan dasar di kelurahan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. 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.
2. 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.
3. Pelayanan Posyandu adalah suatu wadah tempat diselenggarakannya kegiatan sebagai perwujudan peran serta masyarakat, yang dikelola oleh masyarakat, dari masyarakat dan untuk masyarakat dalam mencapai pelayanan kesehatan yang lebih baik.
4. Pelayanan Jumantik (Juru Pemantau Jentik Nyamuk) adalah para petugas khusus yang berasal dari lingkungan sekitar yang secara sukarela bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan jentik nyamuk demam berdarah.
5. Pelayanan PKK (Pembinaan Kesejahteraan Keluarga) adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk

turut berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia khususnya melalui 10 program pokok.

6. Pelayanan RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) adalah konsep ruang publik berupa ruang terbuka hijau atau taman yang dilengkapi dengan berbagai permainan menarik, pengawasan CCTV, ruang perpustakaan, ruang laktasi dan lainnya, yang dibangun di lokasi strategis yaitu ditengah pemukiman penduduk sehingga manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh warga sekitar.
7. Pelayanan RT/RW sebagai kepanjangan Tangan pemerintah dilingkup terkecil diwilayah

H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Mei 2023 di lima (5) wilayah Kelurahan se Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur, setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh Kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan Ciracas.

No	Kegiatan	Bulan - 2023					
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Evaluasi SKM 2022						
2	Persiapan dan Perencanaan SKM 2023						
3	Sosialisasi SKM 2023						
4	Pelaksanaan SKM 2023						
5	Pengolahan Data						
6	Pembuatan Laporan Kelurahan						
7	Pembuatan Laporan Kecamatan						
8	Pembuatan Laporan Tk.Kota						

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil SKM

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Ciracas Nomor 139 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil SKM

1. Waktu Penyusunan Laporan

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kecamatan Ciracas dilaksanakan pada bulan Mei 2023

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kecamatan Ciracas dilaksanakan di wilayah Kelurahan:

- a. Kelurahan Cibubur;
- b. Kelurahan Kelapa Dua wetan;
- c. Kelurahan Ciracas;
- d. Kelurahan Susukan; dan
- e. Kelurahan Rambutan.

3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ciracas merupakan kompilasi data dari 7 (tujuh) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 3900 responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 678 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 568 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 620 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 685 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 642 responden;
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 565 responden; dan
- g. Pelayanan RT RW berjumlah 599 responden.

Total jumlah responden sebanyak 4357 (Empat Ribu Tiga Ratus Lima Puluh Tujuh) responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ciracas dilakukan dengan cara menghimpun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing Kelurahan kemudian diolah dan dianalisa baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mendapatkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Ciracas.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Ciracas dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh Kelurahan dibagi jumlah kelurahan, maka IKM Kecamatan ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Kecamatan} = \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$$

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan

frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 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 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

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

Karakteristik Responden (Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Usia)

A. Pendidikan Terakhir		
Diploma D3/D4/Setingkat	25	3,69%
Magister S2	3	0,44%
Sarjana S1	53	7,82%
Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	23	3,39%
SMA/ Setingkat	509	75,07%
SMP/Setingkat	65	9,59%
B. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	95	14,01%
Kader/Pengurus Jumantik	22	3,24%
Ketua/Perangkar RT dan RW	30	4,42%
Lainnya	79	11,65%
Pegawai swasta	46	6,78%
Pelajar/Mahasiswa	9	1,33%
Petugas ketertiban umum	16	2,36%
PNS/Guru	14	2,06%
POLRI	2	0,29%
Swasta	117	17,26%
Tenaga Honorer	226	33,33%
TNI	2	0,29%
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	20	2,95%
C. Usia		
<17 tahun	4	0,59%
>55 Tahun	49	7,23%
17-25 Tahun	36	5,31%
26-35 Tahun	155	22,86%
36-45 Tahun	235	34,66%
46-55 Tahun	199	29,35%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU di Kecamatan Ciracas sebagian besar:

1. Pekerjaan Tenaga Honorer
2. Pendidikan Terakhir SLTA/SMA/Sederajat
3. Usia 36-45 Tahun

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Karakteristik Responden (Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Usia)

A. Pendidikan Terakhir		
Diploma D3/D4/Setingkat	22	3,87%
Magister S2	5	0,88%
Sarjana S1	56	9,86%
Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	19	3,35%
SMA/ Setingkat	414	72,89%
SMP/Setingkat	52	9,15%
B. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	106	18,66%
Kader/Pengurus Jumantik	20	3,52%
Ketua/Perangkar RT dan RW	28	4,93%
Lainnya	31	5,46%
Pegawai swasta	46	8,10%
Pelajar/Mahasiswa	11	1,94%
Petugas ketertiban umum	7	1,23%
PNS/Guru	17	2,99%
POLRI	2	0,35%
Swasta	107	18,84%
Tenaga Honorer	170	29,93%
TNI	2	0,35%
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	21	3,70%
C. Usia		
<17 tahun	4	0,59%
>55 Tahun	49	7,23%
17-25 Tahun	36	5,31%
26-35 Tahun	155	22,86%
36-45 Tahun	235	34,66%
46-55 Tahun	199	29,35%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Ketertiban Umum di Kecamatan Ciracas sebagian besar:

1. Pekerjaan Tenaga Honorer
2. Pendidikan Terakhir SLTA/SMA/Sederajat
3. Usia 36-45 Tahun

3. Pelayanan Jumantik

Karakteristik Responden (Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Usia)

A. Pendidikan Terakhir		
Diploma D3/D4/Setingkat	28	4,09%
Magister S2	6	0,88%
Sarjana S1	58	8,47%
Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	33	4,82%
SMA/ Setingkat	477	69,64%
SMP/Setingkat	83	12,12%
B. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	186	27,15%
Kader/Pengurus Jumantik	75	10,95%
Ketua/Perangkar RT dan RW	27	3,94%
Lainnya	38	5,55%
Pegawai swasta	35	5,11%
Pelajar/Mahasiswa	8	1,17%
Petugas ketertiban umum	6	0,88%
PNS/Guru	17	2,48%
POLRI	2	0,29%
Swasta	102	14,89%
Tenaga Honorer	168	24,53%
TNI	2	0,29%
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	19	2,77%
C. Usia		
<17 tahun	3	0,44%
>55 Tahun	98	14,31%
17-25 Tahun	25	3,65%
26-35 Tahun	121	17,66%
36-45 Tahun	217	31,68%
46-55 Tahun	221	32,26%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Jumantik di Kecamatan Ciracas sebagian besar:

1. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
2. Pendidikan Terakhir SLTA/SMA/Sederajat
3. Usia 46-55 Tahun

4. Pelayanan PKK

Karakteristik Responden (Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Usia)

A. Pendidikan Terakhir		
Diploma D3/D4/Setingkat	23	3,58%
Magister S2	3	0,47%
Sarjana S1	62	9,66%
Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	22	3,43%
SMA/ Setingkat	465	72,43%
SMP/Setingkat	67	10,44%
B. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	178	27,73%
Kader/Pengurus Jumantik	47	7,32%
Ketua/Perangkar RT dan RW	28	4,36%
Lainnya	42	6,54%
Pegawai swasta	34	5,30%
Pelajar/Mahasiswa	7	1,09%
Petugas ketertiban umum	6	0,93%
PNS/Guru	15	2,34%
POLRI	2	0,31%
Swasta	100	15,58%
Tenaga Honorer	168	26,17%
TNI	2	0,31%
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	13	2,02%
C. Usia		
<17 tahun	3	0,47%
>55 Tahun	72	11,21%
17-25 Tahun	22	3,43%
26-35 Tahun	117	18,22%
36-45 Tahun	203	31,62%
46-55 Tahun	225	35,05%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PKK di Kecamatan Ciracas sebagian besar:

1. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
2. Pendidikan Terakhir SLTA/SMA/Sederajat
3. Usia 46-55 Tahun

5. Pelayanan POSYANDU

Karakteristik Responden (Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Usia)

A. Pendidikan Terakhir		
Diploma D3/D4/Setingkat	23	3,71%
Magister S2	6	0,97%
Sarjana S1	59	9,52%
Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	19	3,06%
SMA/ Setingkat	447	72,10%
SMP/Setingkat	66	10,65%
B. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	155	25,00%
Kader/Pengurus Jumantik	41	6,61%
Ketua/Perangkar RT dan RW	26	4,19%
Lainnya	40	6,45%
Pegawai swasta	36	5,81%
Pelajar/Mahasiswa	9	1,45%
Petugas ketertiban umum	6	0,97%
PNS/Guru	16	2,58%
POLRI	2	0,32%
Swasta	102	16,45%
Tenaga Honorar	168	27,10%
TNI	2	0,32%
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	17	2,74%
C. Usia		
<17 tahun	3	0,48%
>55 Tahun	76	12,26%
17-25 Tahun	27	4,35%
26-35 Tahun	122	19,68%
36-45 Tahun	195	31,45%
46-55 Tahun	197	31,77%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan POSYANDU di Kecamatan Ciracas sebagian besar:

1. Pekerjaan Tenaga Honorer
2. Pendidikan Terakhir SLTA/SMA/Sederajat
3. Usia 46-55 Tahun

6. Pelayanan RPTRA

Karakteristik Responden (Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Usia)

A. Usia		
<17 tahun	3	0,53%
>55 Tahun	45	7,96%
17-25 Tahun	28	4,96%
26-35 Tahun	138	24,42%
36-45 Tahun	183	32,39%
46-55 Tahun	168	29,73%
B. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	98	17,35%
Kader/Pengurus Jumantik	25	4,42%
Ketua/Perangkar RT dan RW	24	4,25%
Lainnya	37	6,55%
Pegawai swasta	43	7,61%
Pelajar/Mahasiswa	9	1,59%
Petugas ketertiban umum	6	1,06%
PNS/Guru	15	2,65%
POLRI	2	0,35%
Swasta	111	19,65%
Tenaga Honorer	171	30,27%
TNI	2	0,35%
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	22	3,89%
C. Pendidikan		
Diploma D3/D4/Setingkat	23	4,07%
Magister S2	3	0,53%
Sarjana S1	63	11,15%
Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	19	3,36%
SMA/ Setingkat	413	73,10%
SMP/Setingkat	44	7,79%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan RPTRA di Kecamatan Ciracas sebagian besar:

1. Pekerjaan Tenaga Honorer
2. Pendidikan Terakhir SLTA/SMA/Sederajat
3. Usia 36-45 Tahun

7. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM

Karakteristik Responden (Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Usia)

A. Usia		
<17 tahun	3	0,50%
>55 Tahun	62	10,35%
17-25 Tahun	25	4,17%
26-35 Tahun	126	21,04%
36-45 Tahun	196	32,72%
46-55 Tahun	187	31,22%
B. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	125	20,87%
Kader/Pengurus Jumantik	35	5,84%
Ketua/Perangkar RT dan RW	36	6,01%
Lainnya	38	6,34%
Pegawai swasta	39	6,51%
Pelajar/Mahasiswa	10	1,67%
Petugas ketertiban umum	6	1,00%
PNS/Guru	15	2,50%
POLRI	2	0,33%
Swasta	104	17,36%
Tenaga Honorer	167	27,88%
TNI	3	0,50%
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	19	3,17%
C. Pendidikan		
Diploma D3/D4/Setingkat	23	3,84%
Magister S2	7	1,17%
Sarjana S1	62	10,35%
Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	21	3,51%
SMA/ Setingkat	429	71,62%
SMP/Setingkat	57	9,52%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan RT/RW, LMK dan FKDM di Kecamatan Ciracas sebagian besar:

1. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
2. Pendidikan Terakhir SLTA/SMA/Sederajat
3. Usia 36-45 Tahun

B. Analisis Setiap Unsur dan pelayanan Kepuasan Masyarakat dimasing-masing Kelurahan, Kecamatan Ciracas

KELURAHAN	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan (%)								Grade
	PPSU	Ketertiban Umum	Posyandu	Jumantik	PKK	RPTRA	RT_RW	IKM Kelurahan	
Ciracas	96,80	99,25	98,05	98,06	98,65	99,29	97,96	98,29	A
Cibubur	97,29	97,71	97,34	96,72	98,26	98,50	97,95	97,68	A
Rambutan	97,02	98,27	96,94	96,90	97,07	97,26	96,85	97,19	A
Susukan	92,15	95,07	93,59	93,83	92,98	93,95	94,70	93,75	A
Kelapa Dua Wetan	84,47	86,08	83,57	83,02	86,03	89,49	84,15	85,26	B

1. Kelurahan Cibubur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cibubur memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.72 terdapat pada pelayanan JUMANTIK dan memperoleh nilai tertinggi sebesar 98.50 terdapat pada pelayanan RPTRA

2. Kelurahan Kelapa Dua Wetan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Kelapa Dua Wetan memperoleh nilai terendah sebesar 83.20 terdapat pada pelayanan JUMANTIK dan memperoleh nilai tertinggi sebesar 89.49 terdapat pada pelayanan RPTRA

3. Kelurahan Ciracas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Ciracas memperoleh nilai terendah

sebesar 96.80 terdapat pada pelayanan PPSU dan memperoleh nilai tertinggi sebesar 99.25 terdapat pada pelayanan KETERTIBAN UMUM

4. Kelurahan Susukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Susukan memperoleh nilai terendah sebesar 92.15 terdapat pada pelayanan PPSU dan memperoleh nilai tertinggi sebesar 95.07 terdapat pada pelayanan KETERTIBAN UMUM

5. Kelurahan Rambutan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Rambutan memperoleh nilai terendah sebesar 96.85 terdapat pada pelayanan RT/RW dan memperoleh nilai tertinggi sebesar 98.27 terdapat pada pelayanan KETERTIBAN UMUM

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa yang memiliki kualitas IKM pelayanan terendah adalah Kelurahan Kelapa Dua Wetan dan yang memiliki IKM pelayanan tertinggi di Kelurahan Ciracas

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan

$$\begin{aligned} \text{IKM Kecamatan Ciracas} &= \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlahkelurahan}} \\ &= 472.2 : 5 = 94.43 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ciracas **94.43** Pada tahun 2023 dengan nilai **Sangat baik (Mutu Pelayanan A)**

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kelurahan lingkup Kecamatan Ciracas pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Sangat baik dengan nilai IKM sebesar 94.43, hal tersebut dikarenakan ada beberapa kelurahan yang tergolong baik/buruk karena berada di atas di bawah nilai IKM, yaitu:

KELURAHAN	NILAI IKM
Ciracas	98,29
Cibubur	97,68
Rambutan	97,19
Susukan	93,75
Kelapa Dua Wetan	85,26

Masih ada 1 Kelurahan yaitu Kelapa Dua Wetan yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada Kecamatan Ciracas tidak maksimal, karena berada di bawah nilai IKM Kecamatan sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ciracas perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kelurahan Kelapa Dua Wetan

Terhadap 7 jenis pelayanan PPSU, Jumantik, PKK, RPTRA, Posyandu, pelayanan Ketertiban Umum & RT/RW

Saran :

Kinerja Pelayanan yang ada hendaknya dapat ditingkatkan dan lebih dimaksimalkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi serta meningkatkan kualitas SDM pelayanan, misalnya dengan memberi pembekalan khusus pada petugas pelayanan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, tetap memerlukan perbaikan-perbaikan baik kuantitas dan kualitas SDM maupun sarana dan prasarana dalam upaya memberikan pelayanan prima.

LAMPIRAN

- 1. Keputusan Camat tentang pembentukan tim**
- 2. Keputusan masing-masing Lurah tentang pembentukan Tim**



KECAMATAN CIRACAS

KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN CIRACAS
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

NOMOR 139 TAHUN 2023

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TINGKAT KECAMATAN CIRACAS
TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT KECAMATAN CIRACAS

Menimbang : a. bahwa salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, juga sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu mendapat perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Ciracas tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

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

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

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

5. Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana 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 Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN CIRACAS TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TINGKAT KECAMATAN CIRACAS, KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023;
- KESATU : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Mei 2023 di lima (5) wilayah Kelurahan se Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur;
- KEDUA : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 dengan Susunan Tim Pelaksana Kegiatan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KETIGA : Rincian tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA sebagai berikut:

1. Pengarah
 - a. Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lima (5) wilayah Kelurahan, se Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur;
 - b. Memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lima (5) wilayah Kelurahan, se Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur.
2. Penanggung Jawab
Bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lima (5) wilayah Kelurahan, se Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur.
3. Ketua
 - a. Berkoordinasi dengan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) terkait;
 - b. Memonitor pelaksanaan dan mekanisme kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lima (5) wilayah Kelurahan, se Kecamatan Ciracas, Kota Administrasi Jakarta Timur.
4. Anggota
 - a. Mempersiapkan kelengkapan administrasi dan kelengkapan kegiatan;
 - b. Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan sosialisasi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - c. Membagikan kuesioner kepada masyarakat, memandu pengisian kuesioner, mengolah data kuesioner, menghitung nilai kepuasan masyarakat dan menyampaikan analisa terkait indikator mana yang dirasa kurang memuaskan dan indikator mana yang mendapat penilaian paling baik;
 - d. Melakukan perhitungan terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 - e. Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan disampaikan ke Tingkat Kecamatan secara berjenjang.
5. Sekretariat
 - a. Mengolah data laporan dari Kelurahan dan memverifikasi hasil penilaian di Tingkat Kecamatan;
 - b. Menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan Ciracas kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur.

KEEMPAT : Keputusan Camat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 26 Mei 2023

CAMAT KECAMATAN CIRACAS
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,



YUS WIL RASID
NIP 196705111994031005

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Plt. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Asisten Pemerintahan Sekko Administrasi Jakarta Timur
4. Kabag Pemerintahan Setko Administrasi Jakarta Timur
5. Para Lurah se Kecamatan Ciracas

Lampiran : Keputusan Camat Kecamatan Ciracas
Nomor : 139 Tahun 2023
Tanggal : 26 Mei 2023

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
TINGKAT KECAMATAN CIRACAS
TAHUN 2023

1. Pengarah :
 - a. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
 - b. Plt. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
 - c. Asisten Pemerintahan Sekko Administrasi Jakarta Timur
 - d. Asisten Administrasi dan Kesra Sekko Administrasi Jakarta Timur
2. Penanggung Jawab : Camat Kecamatan Ciracas
3. Ketua : Wakil Camat Kecamatan Ciracas
4. Anggota :
 - a. Lurah Cibubur
 - b. Plt. Lurah Kelapa Dua Wetan
 - c. Plt. Lurah Ciracas
 - d. Lurah Susukan
 - e. Lurah Rambutan
 - f. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Ciracas
 - g. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan Kecamatan Ciracas
 - h. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Kecamatan Ciracas
5. Sekretariat :
 - a. Sekretaris Kecamatan Ciracas
 - b. Kasubbag Program dan Anggaran Kecamatan Ciracas
 - c. Para Sekretaris Kelurahan se Kecamatan Ciracas

CAMAT KECAMATAN CIRACAS
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,



YUS WIL RASID
NIP 196705111994031005



**KELURAHAN SUSUKAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN SUSUKAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
NOMOR 019 TAHUN 2023

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI TINGKAT KELURAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN SUSUKAN
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 Susukan Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Susukan Kecamatan Ciracas 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 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
6. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 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-0036 Tahun 2023 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN SUSUKAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN SUSUKAN KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023;
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Susukan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, adalah sebagai berikut :
- Mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Susukan Kota Administrasi Jakarta Timur;
 - Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Susukan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintahan di tingkat kelurahan;
 - Menyusun laporan hasil pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Susukan 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 Susukan Kota Administrasi Jakarta Timur;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Mei 2023

LURAH KELURAHAN SUSUKAN,

ANDRI PRIWITAMA MAILA
NIP 198402182010011021

Tembusan:

- Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
- Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
- Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Timur
- Camat Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur
- Para Ketua RW se Kelurahan Susukan.

Lampiran : Keputusan Lurah Kelurahan Susukan
Nomor : 019 TAHUN 2023
Tanggal : 29 Mei 2023

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN SUSUKAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023

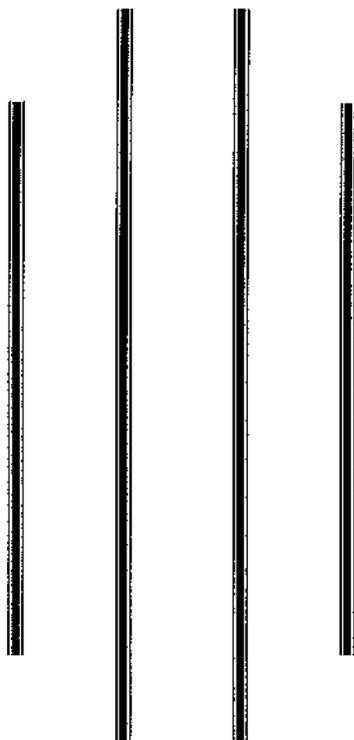
Pengarah : Camat Kecamatan Ciracas
Penanggung Jawab : Lurah Kelurahan Susukan
Ketua Pelaksana : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan
Lingkungan Hidup
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
Sekretaris : Sekretaris Kelurahan Susukan
Anggota : 1. Unsur Staf Seksi Pemerintahan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



ANDRI PRIWITAMA MAILA
NIP. 198402182010011021

KERANGKA ACUAN KERJA

(K.A.K.)



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

TINGKAT KELURAHAN SUSUKAN

KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

TAHUN 2023

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TINGKAT KELURAHAN SUSUKAN
KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023

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 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 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 2023.

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 2023;
- 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 :

- Diketuinya 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 aparaturn 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, diantaranya : (Jumlah responden disebutkan)

- 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 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**
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.

E. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2023		■										
Persiapan dan perencanaan SKM 2023			■									
Sosialisasi dan Bimbingan teknis			■									
Pelaksanaan SKM			■	■								
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)					■							
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan					■							

F. Penutup

Demikian Kerangka Acuan Kerja ini di buat untuk menjadi Acuan kerja dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan Susukan yang akan datang.

Jakarta, 29 Mei 2023





**LURAH KELURAHAN CIRACAS
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN CIRACAS
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
NOMOR 45 TAHUN 2023**

TENTANG

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KELURAHAN CIRACAS
KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**LURAH KELURAHAN CIRACAS
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

- Menimbang** : a. bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah Provinsi DKI Jakarta di wilayah Kelurahan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Ciracas Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah 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 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor, e-0036 tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
9. Surat Keputusan Camat Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 139 tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KELURAHAN CIRACAS KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023;
- KESATU :** Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur;
 - b. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur dan menyampaikan laporan ke tingkat Kecamatan;

- KETIGA : Unit Pelayanan Publik yang akan disurvei dan dievaluasi adalah Pelayanan Publik di Wilayah` Kelurahan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 26 Mei 2023

PLT. LURAH KELURAHAN CIRACAS,



Tembusan:

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Sekretaris Kota Kota Administasi Jakarta Timur
4. Camat Kecamatan Ciracas
5. Para Ketua RW 01 - 010 Kelurahan Ciracas

Lampiran : Keputusan Lurah Ciracas
Nomor : 45 Tahun 2023
Tanggal : 26 Mei 2023

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KELURAHAN CIRACAS
KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023

Pengarah : Yus Wil Rasid, S.Sos, M.Si (Camat Ciracas)
Penanggung Jawab : Fera Riana Sari, S.IP
(Plt. Lurah Kelurahan Ciracas)
Ketua Pelaksana : 1. Eriwarti, SE, M.Si
(Kepala Seksi Pemerintahan)
2. T. Rusti V Manurung, SE, M.Si
(Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan)
3. Rohayati, SE
(Plt. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat)
Sekretaris : Fera Riana Sari, S.IP
(Sekretaris Kelurahan Ciracas)
Anggota : 1. Lisa Lida Sari, A.Md
(Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat)
2. Mulyadi
(Unsur Staf Seksi Ekonomi Pembangunan)

PLT. LURAH KELURAHAN CIRACAS,

Fera Riana Sari, S.IP
NIP 198809232007012001

KERANGKA ACUAN KERJA

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KELURAHAN CIRACAS**



KELURAHAN CIRACAS, KECAMATAN CIRACAS

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

TAHUN 2023

KERANGKA ACUAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KELURAHAN CIRACAS

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 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 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 2023.

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 2019;
- 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, diantaranya : (Jumlah responden disebutkan)

- Identitas responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokan 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 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**
Maklumat Pelayanan adalah 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.

E. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan																					
	Des 2022	Maret					April					Mei					Juni					
	2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Evaluasi SKM 2022																						
2. Persiapan dan perencanaan SKM 2023																						
3. Sosialisasi SKM 2023																						
4. Pelaksanaan SKM																						
5. Pengolahan Data																						
6. Evaluasi SKM TW II																						
7. Pembuatan Laporan di Kelurahan																						
8. Pembuatan Laporan di Kecamatan																						
9. Pembuatan Laporan di tingkat Kota																						

Plt. Lurah Kelurahan Ciracas
Kota Administrasi Jakarta Timur



Fera Riana Sari, S.IP
NIP. 198809232007012001



LURAH KELURAHAN KELAPA DUA WETAN

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN KELAPA DUA WETAN
NOMOR : 102 TAHUN 2023

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN KELAPA DUA WETAN
KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN KELAPA DUA WETAN,

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

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;
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 Jakarta Timur;
12. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN KELAPA DUA WETAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN KELAPA DUA WETAN KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023;

KESATU : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan 28 Maret s.d 28 April 2023 di wilayah Kelurahan Kelapa Dua Wetan Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur;

KEDUA : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kelapa Dua Wetan Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini:

KETIGA : Rincian Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Kelapa Dua Wetan Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA, adalah sebagai berikut :

1. Pengarah

- a. Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Kelapa Dua Wetan Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.
- b. Memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Kelapa Dua Wetan Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

2. Penanggung Jawab

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Kelapa Dua Wetan Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

3. Ketua

- a. Berkoordinasi dengan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) terkait.
- b. Memonitor pelaksanaan dan mekanisme kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Kelapa Dua Wetan Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

4. Anggota
 - a. Mempersiapkan kelengkapan administrasi dan kelengkapan kegiatan.
 - b. Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan sosialisasi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
 - c. Membagikan kuesioner kepada masyarakat, memandu pengisian kuesioner, mengolah data kuesioner, menghitung nilai kepuasan masyarakat dan menyampaikan analisa terkait indikator mana yang dirasa kurang memuaskan dan indikator mana yang mendapat penilaian paling baik.
 - d. Melakukan perhitungan terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
 - e. Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan disampaikan ke Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur secara berjenjang.

5. Seketariat
 - a. Mengolah data laporan dari masyarakat dan memverifikasi hasil Penilaian di Tingkat Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur;
 - b. Menyampaikan hasil laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kelurahan kepada Camat Kecamatan Ciracas;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal : 16 Maret 2023

Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan,



Tembusan:

1. Kepala Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta
2. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Asisten Pemerintahan Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Timur
4. Camat Kecamatan Ciracas

Lampiran : Keputusan Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan
Nomor : 102 Tahun 2023
Tanggal : 16 Maret 2023

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN KELAPA DUA WETAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023

1. Pengarah : Camat Kecamatan Ciracas
2. Penanggung Jawab : Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan
3. Ketua :
 - a. Kepala Seksi Pemerintahan
 - b. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan
 - c. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
4. Sekretariat : Sekretaris Kelurahan
5. Anggota :
 - a. Unsur Staf Seksi Pemerintahan
 - b. Unsur Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan
 - c. Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat
 - d. Unsur Sekretariat kelurahan



Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan,

Sri Mulyati, S.E, M.Si
NIP. 19650405198732005



KERANGKA ACUAN KERJA (K A K)

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN KELAPA DUA WETAN
KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

**PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CIRACAS
KELURAHAN KELAPA DUA WETAN
Jalan Raya PKP RT 001/08
Kelurahan Kelapa Dua Wetan Kecamatan Ciracas
Telp. (021) 8705270 Fax (021) 8705270**

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 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 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 2023.

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 2023;
- 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, diantaranya : (Jumlah responden disebutkan)

- **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 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 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.

E. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2022		■										
Persiapan dan perencanaan SKM 2023		■										
Sosialisasi dan Bimbingan teknis			■									
Pelaksanaan SKM			■	■								
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)					■							
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan					■							



LURAH KELURAHAN RAMBUTAN

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN RAMBUTAN

NOMOR : 187 /PU.04.00

TENTANG

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TINGKAT KELURAHAN RAMBUTAN
KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN RAMBUTAN

- Menimbang : a. bahwa salah satu upaya Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, juga sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu mendapat perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas layanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Rambutan Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Rambutan 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. Intruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
12. Intruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN RAMBUTAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TINGKAT KELURAHAN RAMBUTAN KECAMATAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023;
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Rambutan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 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 Rambutan Kota Administrasi Jakarta Timur;
 - b. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Rambutan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 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 Rambutan 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 Rambutan Kota Administrasi Jakarta Timur;
- KEEMPAT : Apabila dalam pelaksanaan Keputusan ini terdapat kekeliruan, maka akan dilaksanakan pembetulan seperlunya;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 28 Maret 2023
Lurah Kelurahan Rambutan

Ikhwan Muhamad Ali,SH
NIP 196808071996031003

Tembusan:

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Sekretaris Kota Kota Administasi Jakarta Timur
4. Camat Kecamatan Ciracas
5. Para Ketua RW 01 s/d RW 06 Kelurahan Rambutan

Lampiran : Keputusan Lurah Kelurahan Rambutan

Nomor : 187/PU.04.00

Tanggal : 28 Maret 2023

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN RAMBUTAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023

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



Lurah Kelurahan Rambutan
Ikhwan Muhamad Ali,SH
NIP 196808071996031003