



## **LAPORAN**

# **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa Tahun 2022**

*Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan  
bagi pemberi dan penerima layanan*

**Kecamatan Duren Sawit  
Kota Administrasi Jakarta Timur**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala kemudahan yang diberikan sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kelapa untuk Semester IV Tahun 2022 dapat diselesaikan dengan baik sesuai jadwal.

Laporan ini disusun dalam rangka melaporkan hasil survey kepuasan masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa dalam 6 bidang layanan yaitu Jumatik, Keterlibatan Umum, PKK, Posyandu, PPSU dan RPTRA

Survey yang telah dilakukan pada Bulan September s.d Oktober 2022 dengan menyebarkan 410 kuisioner untuk kepada 100 responden (Keterlibatan Umum dan PPSU) 30 responden (Jumatik,PKK,Posyandu,RPTRA) untuk masing-masing layanan sehingga yang diaring sebanyak 410 orang.

Selanjutnya hasil kuisioner telah diolah dan diinformasikan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Laporan ini tersusun berkat kerjasama yang baik dalam tim pelaksana survey, untuk itu terimakasih yang sebesar-besarnya penyusun sampaikan kepada Ketua Pelaksanaan dan Sekretariat yang telah banyak membantu dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kelapa. Besar harapan saya laporan ini dapat bermanfaat dalam membantu merumuskan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pondok Kelapa

Laporan ini juga masih jauh dari sempurna, besar harapan saya bisa dilakukan perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang.

Lurah



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A Latar Belakang .....	1
B Dasar Hukum .....	2
C Tujuan .....	3
D Manfaat .....	3
E Sasaran .....	4
F Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
G Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
<b>BAB II METODELOGI</b>	<b>6</b>
A Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
B Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan	6
3. Jumlah Responden	6
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	7
5. Penentuan Nilai IndeksKepuasan Masyarakat Kelurahan	7
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>8</b>
A Indeks Berdasarkan jenis pelayanan .....	8
1. Pelayanan PPSU .....	8
2. Pelayanan Ketertiban Umum .....	8
3. Pelayanan PKK .....	9
4. Pelayanan Posyandu .....	9
5. Pelayanan PPSU .....	10
6. Pelayanan RPTRA .....	10
B Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan .....	11

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	15
A Kesimpulan .....	15
B Saran .....	15
Lampiran .....	16
a. Foto Foto Pendukung Kegiatan .....	16
b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim.....	17
c. Kerangka Acuan Kerja .....	18

## 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 standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

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

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pondok Kelapa 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 2021 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. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-001/PU.04.00 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

10. Surat Keputusan Camat Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 108 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022

11. Keputusan Lurah Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e- /PU.04.00 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kelapa sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Pondok Kelapa secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik yang lebih baik di Kelurahan Pondok Kelapa;

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pondok Kelapa 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 Pondok Kelapa sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan.
5. Diketuainya Kelemahan atau Kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa.

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

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pondok Kelapa sebagai berikut :

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

Penanganan pengaduan 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 Pondok Kelapa dilaksanakan pada bulan September 2022 sampai dengan Oktober 2022.

No	Kegiatan	Bulan														
		Agustus			September			Oktober			November					
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3			
1	Evaluasi SKM 2022															
2	Persiapan dan perencanaan SKM 2022															
3	Sosialisasi SKM 2022															
4	Pelaksanaan SKM															
5	Pengolahan Data															
6	Pembuatan Laporan di Kelurahan															
7	Pembuatan Laporan di Kecamatan															
8	Pembuatan Laporan di tingkat Kota															

## BAB II

### METODELOGI

#### A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Kelurahan Pondok Kelapa Nomor e- /PU.04.00 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

#### B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kelapa dilaksanakan pada bulan Oktober 2022

##### 2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan Jumannik berjumlah berjumlah 171 RT 15 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 171 RT 15 RW
- c. Pelayanan PKK berjumlah 171 RT 15 RW
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah berjumlah 171 RT 15 RW
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 171 RT 15 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 3 RPTRA

##### 3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Pondok Kelapa sebanyak 410 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumannik berjumlah berjumlah 51 responden
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 102 responden
- c. Pelayanan PKK berjumlah 50 responden
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah berjumlah 52 responden
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 55 responden

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Pondok Kelapa
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh survey melalui wawancara.
- c. Pengolahan data dengan komputer.

5. Penentuan Nilai IndeksKepuasan Masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa

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 unsure 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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pondok Kelapa dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

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

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan: (uraikan dengan table)

#### 1. Pelayanan Jumentik

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Persentase
	Laki-Laki	21	41,18%
	Perempuan	30	58,82%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	6	11,76%
	Lainnya	6	11,76%
	Pegawai swasta	5	9,80%
	Pelajar/Mahasiswa	15	29,41%
	PNS/Guru	2	3,92%
	Swasta	7	13,73%
	Tenaga Honoror	3	5,88%
	Wirusaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	13,73%
<b>C</b>	<b>Pendidikan</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	17,65%
	Sarjana S1	8	15,69%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	1,96%
	SMA/ Setingkat	30	58,82%
	SMP/Setingkat	3	5,88%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Mahasiswa
3. Pendidikan Terakhir SMA

#### 2. Pelayanan Keterlibatan Umum

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Persentase
	Laki-Laki	61	59,80%
	Perempuan	41	40,20%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	11	10,78%
	Lainnya	7	6,86%
	Pegawai swasta	16	15,69%
	Pelajar/Mahasiswa	16	15,69%
	Petugas ketertiban umum	1	0,98%
	PNS/Guru	2	1,96%
	Swasta	25	24,51%
	Tenaga Honoror	8	7,84%
	Wirusaha/Dagang/Bisnis/Freelance	16	15,69%
<b>C</b>	<b>Pendidikan</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	11	10,78%
	Sarjana S1	12	11,76%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	9	8,82%
	SMA/ Setingkat	57	55,88%
	SMP/Setingkat	13	12,75%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki- laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

### 3. Pelayanan PKK

- a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Persentase
	Laki-Laki	20	40,00%
	Perempuan	30	60,00%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	7	14,00%
	Lainnya	7	14,00%
	Pegawai swasta	4	8,00%
	Pelajar/Mahasiswa	14	28,00%
	PNS/Guru	2	4,00%
	Swasta	6	12,00%
	Tenaga Honoror	3	6,00%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	14,00%
C	Pendidikan		
	Diploma D3/D4/Setingkat	8	16,00%
	Sarjana S1	9	18,00%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	2,00%
	SMA/ Setingkat	29	58,00%
	SMP/Setingkat	3	6,00%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Mahasiswa
3. Pendidikan Terakhir SMA

### 4. Pelayanan Posyandu

- a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Persentase
	Laki-Laki	21	40,38%
	Perempuan	31	59,62%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	7	13,46%
	Lainnya	5	9,62%
	Pegawai swasta	5	9,62%
	Pelajar/Mahasiswa	16	30,77%
	PNS/Guru	2	3,85%
	Swasta	7	13,46%
	Tenaga Honoror	3	5,77%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	13,46%
C	Pendidikan		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	17,31%
	Sarjana S1	8	15,38%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	1,92%
	SMA/ Setingkat	31	59,62%
	SMP/Setingkat	3	5,77%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Mahasiswa
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 5. Pelayanan PPSU

- a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Persentase
	Laki-Laki	86	86,00%
	Perempuan	14	14,00%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Lainnya	9	9,00%
	Pegawai swasta	22	22,00%
	Pelajar/Mahasiswa	3	3,00%
	Petugas ketertiban umum	1	1,00%
	Swasta	18	18,00%
	Tenaga Honoror	31	31,00%
	Wirasaha/Dagang/Bisnis/Freelance	9	9,00%
<b>C</b>	<b>Pendidikan</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	6	6,00%
	Sarjana S1	2	2,00%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat SMA/ Setingkat SMP/Setingkat	11	11,00%
		59	59,00%
		22	22,00%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-Laki
2. Pekerjaan Tenaga Honor
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 6. Pelayanan RPTRA

- a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Persentase
	Laki-Laki	22	40,00%
	Perempuan	33	60,00%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	5	9,09%
	Lainnya	8	14,55%
	Pegawai swasta	5	9,09%
	Pelajar/Mahasiswa	18	32,73%
	PNS/Guru	2	3,64%
	Swasta	7	12,73%
	Tenaga Honoror	3	5,45%
	Wirasaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	12,73%
<b>C</b>	<b>Pendidikan</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	16,36%
	Sarjana S1	10	18,18%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat SMA/ Setingkat SMP/Setingkat	1	1,82%
		32	58,18%
		3	5,45%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Mahasiswa
3. Pendidikan Terakhir SMA

## B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

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

No	Indikator	Nilai Masing-masing Jenis Pelayanan						Indek Per Unsur
		Pelayanan Jurnantik	Pelayanan Keterlibatan Umum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU	Pelayanan RETRA	
1	Persyaratan	95,10	96,81	95,00	95,19	96,00	95,91	95,85
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	95,10	96,57	96,00	94,71	96,00	95,91	95,85
3	Waktu penyelesaian	95,10	97,30	95,50	95,19	95,25	94,55	95,67
4	Biaya	95,10	97,30	96,50	95,19	94,50	94,45	95,73
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,10	97,55	95,50	95,19	95,50	95,91	95,98
6	Kompetensi Pelaksana	95,10	97,30	95,00	94,71	95,00	95,45	95,61
7	Perilaku Pelaksana	95,59	97,79	95,50	95,19	96,00	95,91	96,22
8	Penanganan Pengaduan	95,59	97,30	95,00	94,71	95,50	94,55	95,67
9	Sarana dan Prasarana	95,59	97,55	94,50	95,19	96,50	95,91	96,16
	<b>Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing Pelayanan</b>	<b>95,26</b>	<b>97,27</b>	<b>95,39</b>	<b>95,03</b>	<b>95,58</b>	<b>95,39</b>	<b>95,86</b>
								<b>Total = 96,16</b> (total ikm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pondok Kelapa Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah sebesar 95,00 %** pada jenis pelayanan **PKK**. Hal ini disebabkan Karena tidak ada Persyaratan dalam pelayanan PKK.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 96,00 %** pada jenis pelayanan **PPSU** Hal ini disebabkan karena tidak ada persyaratan khusus.

## 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,71 % pada jenis pelayanan **Posyandu**. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kader sehingga dalam memberikan pelayanan dapat melaksanakan beberapa kegiatan

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,57 % pada jenis pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena setiap pelayanan ketertiban umum selalu menghimbau terlebih dahulu baik melalui surat ataupun sosialisasi tidak langsung eksekusi dilapangan dan lebih mengutamakan pendekatan persuasif.

## 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,55 % pada jenis pelayanan **RPTRA**. Hal ini disebabkan karena keterbatasan Sumber daya manusia yang ada.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95,10 % pada jenis pelayanan **Pelayanan Jumantik**. Hal ini disebabkan karena aktifnya sosialisasi para kader kepada masyarakat untuk melaksanakan Jumantik mandiri.

## 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,45 % pada jenis pelayanan **PPSU**. Hal ini disebabkan karena tidak ada biaya / tarif (gratis)

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,30 % pada jenis pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena tidak ada pungutan biaya (gratis) dalam pelayanan ketertiban umum.

## 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,10 % pada jenis pelayanan **Jumantik**. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat.



Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,55 %** pada jenis pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena bekerja sama dan kolaborasi dengan pihak-pihak terkait seperti Bimaspol, Babinsa dan Satpol PP

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah sebesar 94,71 %** pada jenis pelayanan **Jumantik**. Hal ini disebabkan karena kurangnya kompetensi dalam menyelesaikan pekerjaan dibidang jumantik.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,30 %** pada jenis pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena bekerja sama dan kolaborasi dengan pihak-pihak terkait seperti Bimaspol, Babinsa dan Satpol PP

#### **7. Perilaku pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah sebesar 95,19 %** pada jenis pelayanan **Posyandu**. Hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia yang berkopetensi

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,79 %** pada jenis pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena terjalannya komunikasi yang baik dengan masyarakat

#### **8. Sarana dan prasarana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah sebesar 94,71 %** pada jenis pelayanan **Posyandu**. Hal ini disebabkan karena belum optimalnya sarana dan prasarana yang ada.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,30 %** pada jenis pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena dengan sarana dan prasarana yang ada kita sudah memanfaatkan sarana dan prasana tersebut secara baik dan efektif.

## 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah sebesar 95,19 %** pada jenis pelayanan **Posyandu**. Hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,55 %** pada jenis pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena secara cepat menangani pengaduan-pengaduan terkait ketertiban umum dengan mengutamakan komunikasi dengan instansi terkait dengan baik.

## C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

Rata-rata Pelayanan Per Unsur = Total 9 unsur masing-masing pelayanan  
9 unsur

$$= \underline{862.74 : 9 = 95.86}$$

.IKM Kelurahan Pondok Kelapa= total SKM 6 Jenis Pelayanan  
6 jenis pelayanan

$$= \underline{573.93 : 6 = 95.66}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa. Pada tahun 2022 dengan nilai **95.66 (mutu pelayanan A)**

Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pondok Kelapa Pada tahun 2022 dengan nilai 96.66 (mutu pelayanan A)

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pondok Kelapa 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 95.66%. Ada 6 jumlah unsur unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:

1. Unsur **Persyaratan dan Standar Pelayanan**
2. Unsur **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**
3. Unsur **Waktu**
4. Unsur **Biaya**
5. Unsur **Spesifikasi Jenis Pelayanan**
6. Unsur **Kompetensi**
7. Unsur **Perilaku Petugas Pelayanan**
8. Unsur **Sarana Prasarana**
9. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

#### B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kelapa perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut : (dari sisi unsur pelayanan dan jenis masing–masing pelayanan di bawah nilai IKM kelurahan)

- a. Menerapkan Standar Operasional Prosedur
- b. Agar masyarakat mengetahui prosedur pelayanan dan kelengkapan dokumen yang diperlukan maka disediakan papan informasi prosedur pelayanan dan kelengkapan dokumen yang diperlukan.
- c. Menerapkan system layanan online terintegrasi sebagai bentuk penerapan pelayanan pemerintahan berbasis elektronik (e-government) sehingga mempercepat pelayanan
- d. Memberikan pelatihan/ diklat kepada operator/ petugas pelaksana agar semakin terampil sehingga pelayanan lebih efisien dan efektif

## D Dokumentasi Foto Melakukan SKM



Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.

Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.

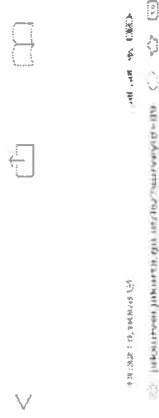


Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.

Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.

Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.

Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.



Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.

Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.



Terima kasih!  
Tanggapan survei telah disimpan.



## **LURAH PONDOK KELAPA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

KEPUTUSAN LURAH PONDOK KELAPA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
NOMOR : 156 /PU.04.00

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH PONDOK KELAPA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggaraan 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 pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Lurah Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
- 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 2020 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 Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat;
11. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
12. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
13. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-001/PU.04.00 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;

14. Surat Keputusan Camat Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 108 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH PONDOK KELAPA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN PONDOK KELAPA KECAMATAN DUREN SAWIT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2022;

**KESATU** : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan September sampai dengan November 2022 di wilayah Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur;

**KEDUA** : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022 dengan Susunan Tim Pelaksana Kegiatan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini

**KETIGA** : Rincian tugas Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022 sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA sebagai berikut :

1. Pengarah

- a. Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik di wilayah Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022
- b. Memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022

2. Penanggung Jawab dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.
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 pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Tahun 2022.
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 Survei Kepuasan Masyarakat dan di sampaikan ke Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur secara berjenjang.
5. Sekretaris
  - a. Mengolah data laporan dari Kecamatan dan memverifikasi hasil penilaian di Tingkat Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur.
  - b. Menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur kepada Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.



KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal : 15 September 2022

JURAH  
KELURAHAN PONDOK KELAPA,



RABHIN, S.IP, M.Si  
NIP. 96904101996031004

Tembusan:

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
4. Camat Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur
5. Para Ketua RW 01 s/d RW.015 Kelurahan Pondok Kelapa

Lampiran : Keputusan Lurah Pondok Kelapa  
Nomor : 156 / Pu. 04.00  
Tanggal : 15 September 2022.

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

Pengarah : Camat Duren Sawit  
Penanggung Jawab : Lurah Pondok Kelapa  
Ketua Pelaksana : 1. Kepala Seksi Pemerintahan  
2. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan  
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat  
Sekretaris : Sekretaris Kelurahan Pondok Kelapa  
Anggota : 1. Unsur Staf Seksi Pemerintahan  
2. Unsur Staf Seksi Ekonomi Pembangunan dan  
Lingkungan Hidup  
3. Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat



# KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

□  
□□  
□□□  
□□  
□  
□□  
□□□  
□□  
□  
□□  
□□□  
□□  
□  
□□  
□□□  
□□  
□

KELURAHAN PONDOK KELAPA  
KECAMATAN DUREN SAWIT KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA TIMUR  
TAHUN 2022

## KERANGKA ACUAN KERJA

### KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PONDOK KELAPA KECAMATAN DUREN SAWIT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR 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 perannya 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, mengamatkan 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

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 Kota Administrasi Jakarta Timur 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 Kota Administrasi Jakarta Timur adalah dengan diadakan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur.

## **II. DASAR HUKUM**

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

7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015;
11. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2015;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
15. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jakarta;
16. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 142 Tahun 2013 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 161 Tahun 2014;
17. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik;
18. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;

19. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
20. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-001/PU.04.00 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022
21. Surat Keputusan Camat Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 108 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
22. Surat Keputusan Lurah Kelurahan Pondok Kelapa Nomor 156 /PU.04.00 tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

### **III. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud diadakannya Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi Jakarta Timur adalah sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Timur, khususnya di tingkat Kelurahan dengan 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 serta mengidentifikasi harapan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik di Kota Administrasi Jakarta Timur.

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

#### **IV. RUANG LINGKUP**

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

##### **a. Identitas Responden**

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokan 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 dan Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Untuk melaksanakan evaluasi dan peningkatan pelayanan publik di tingkat Kelurahan dan Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur
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 :

No	Kegiatan	Bulan																								
		Agustus					September					Oktober					November									
		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	Periapan 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 Kota Administrasi Jakarta Timur ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik 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, September 2022

