PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN DUREN SAWIT
KELURAHAN PONDOK KOPI
Jl. Arabika III Blok W7 Telp. (021) 8614772, Fax (021) 8631961
JAKARTA – 13460
Email: lurahponkop@gmail.com

Nomor : 560 / BM.00.01
Sifat : Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Pengantar Laporan SKM Tahun 2022

10 November 2022

Kepada
Yth. Camat Duren Sawit

di

Jakarta

Berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 338 Tahun 2022, dan Keputusan Camat Nomor 108 tahun 2022 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Tingkat Kelurahan Kecamatan Duren Sawit dan menindaklanjuti hasil Laporan SKM Tingkat Kel.Pondok Kopi Tahun 2022. Bersama ini kami sampaikan Laporan SKM Kelurahan Pondok Kopi Tahun 2022.

Demikian yang dapat kami sampaikan diucapkan terima kasih.

Lurah
Kelurahan Pondok Kopi

M.Hardi Ananda S.STP.,M.UAP
NIP. 198606282004121001

Tembusan:
Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur

LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Pondok Kopi

Tahun 2022

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Duren Sawit

Kota Administrasi Jakarta Timur

DAFTAR ISI

Kata Pengantar..... i
Daftar Isi ii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang.....
B. Dasar Hukum .....
C. Tujuan.....
D. Manfaat.....
E. Sasaran.....
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....

BAB II METODELOGI
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat .....
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasaan Maysarakat.....
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....
3. Jumlah Responden.....
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.
A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan.....
1. Pelayanan PPSU.....
a.Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....
b. Analisis hasil Survei.....
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....
b. Analisis hasil Survei.....

3. Pelayanan RPTRA.....
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....
b. Analisis hasil Survei.....
4. Pelayanan PKK.....
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....
b. Analisis hasil Survei.....
5. Pelayanan Jumantik .....
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....
b. Analisis hasil Survei.....
6.Pelayanan Posyandu .....
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....
b. Analisis hasil Survei.....
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....

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

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 sistematik dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 338 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022 Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan

Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;

10. Tentang Tim Monitoring dan Pelaporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kecataman Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
11. Keputusan Lurah Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi jakarta Timur Tahun 2022.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut :

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

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit, sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit sebagai berikut :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

   Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

   Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit dilaksanakan pada Tanggal 19 September sampai dengan 14 Oktober 2022.

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 2021																				
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2022																				
3.	Sosialisasi SKM 2022																				
4.	Pelaksanaan SKM																				

5.	Pengolahan Data																				
6.	Pembuatan Laporan di Kelurahan																				
7.	Pembuatan Laporan di Kecamatan																				
8.	Pembuatan Laporan di tingkat Kota																				

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pondok Kopi Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit kota Administrasi Jakarta Timur

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat

   Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kopi dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2022.

2. Sasaran dan Lokasi Survei

   Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

   a. Pelayanan PPSU berjumlah 106 RT,dan 11 RW
   b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 106 RT,dan 11 RW
   c. Pelayanan RPTRA berjumlah 106 RT,dan 11 RW
   d. Pelayanan PKK berjumlah 106 RT,dan 11 RW
   e. Pelayanan Jumantik berjumlah 106 RT,dan 11 RW
   f. Pelayanan Posyandu berjumlah 106 RT,dan 11 RW

3. Jumlah Responden

   Jumlah responden pada Kelurahan Pondok Kopi sebanyak 422 responden dengan rincian sebagai berikut:

   a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden.
   b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 104 responden.
   c. Pelayanan RPTRA berjumlah 50 responden.
   d. Pelayanan PKK berjumlah 56 responden.
   e. Pelayanan Jumantik berjumlah 58 responden.
   f. Pelayanan Posyandu berjumlah 54 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.
   a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.
   b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
   c. Pengolahan data dengan komputer.
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan kedalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25.00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65.00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

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

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

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	**Jenis Kelamin**	Orang	Presentase
	Laki-laki	50	50,00%
	Perempuan	50	50,00%
B	**Pekerjaan**		
	Ibu Rumah Tangga	26	26%
	Kader/Pengurus Jumantik	6	6%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	2	2%
	Pegawai swasta	12	12%
	Pelajar/Mahasiswa	7	7%
	Petugas ketertiban umum	1	1%
	PNS/Guru	3	3%
	Swasta	23	23%
	Tenaga Honorer	4	4%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	12	12%
	Lainnya	4	4%
C	**Pendidikan Terakhir**		
	SD	1	1%
	SMP	7	7%
	SMA	77	77%
	D3	4	4%
	S1	11	11%
	S2	0	0%

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar :

1. Berjenis kelamin : Laki-laki & Perempuan (Seimbang 50%)
2. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (26%)
3. Pendidikan Terakhir : SMA (77%)

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	**Jenis Kelamin**	Orang	Presentase
	Laki-laki	58	55,77%
	Perempuan	46	44,23%
B	**Pekerjaan**		
	Ibu Rumah Tangga	26	25,00%
	Kader/Pengurus Jumantik	2	1,92%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	3	2,88%
	Pegawai swasta	11	10,58%
	Pelajar/Mahasiswa	2	1,92%
	Petugas ketertiban umum	3	2,88%
	PNS/Guru	5	4,81%
	Swasta	23	22,12%
	Tenaga Honorer	3	2,88%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	20	19,23%
	Lainnya	6	5,77%
C	**Pendidikan Terakhir**		
	SD	1	0,96%
	SMP	7	6,73%
	SMA	70	67,31%
	D3	9	8,65%
	S1	16	15,38%
	S2	1	0,96%

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar :

1. Berjenis kelamin : Laki-laki (55,77%)
2. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (25,00%)
3. Pendidikan Terakhir : SMA (67,31%)

3. Pelayanan RPTRA

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	**Jenis Kelamin**	Orang	Presentase
	Laki-laki	22	44,00%
	Perempuan	28	56,00%
B	**Pekerjaan**		
	Ibu Rumah Tangga	13	26,00%
	Kader/Pengurus Jumantik	1	2,00%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	2	4,00%
	Pegawai swasta	6	12,00%
	Pelajar/Mahasiswa	2	4,00%
	Petugas ketertiban umum	1	2,00%
	PNS/Guru	3	6,00%
	Swasta	5	10,00%
	Tenaga Honorer	9	18,00%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	4	8,00%
	Lainnya	4	8,00%
C	**Pendidikan Terakhir**		
	TK	1	2,00%
	SD	0	0,00%
	SMP	2	4,00%
	SMA	22	44,00%
	D3	12	24,00%
	S1	13	26,00%
	S2	0	0,00%

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar :

1. Berjenis kelamin : Perempuan (56,00%)
2. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (26,00%)
3. Pendidikan Terakhir : SMA (44,00%)

4. Pelayanan PKK

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	**Jenis Kelamin**	Orang	Presentase
	Laki-laki	25	44,64%
	Perempuan	31	55,36%
B	**Pekerjaan**		
	Ibu Rumah Tangga	14	25,00%
	Kader/Pengurus Jumantik	4	7,14%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	2	3,57%
	Pegawai swasta	5	8,93%
	Pelajar/Mahasiswa	4	7,14%
	Petugas ketertiban umum	1	1,79%
	PNS/Guru	3	5,36%
	Swasta	5	8,93%
	Tenaga Honorer	2	3,57%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	8	14,29%
	Lainnya	8	14,29%
C	**Pendidikan Terakhir**		
	SD	1	1,79%
	SMP	4	7,14%
	SMA	34	60,71%
	D3	6	10,71%
	S1	11	19,64%
	S2	0	0,00%

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar :

1. Berjenis kelamin : Perempuan (55,36%)
2. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (25,00%)
3. Pendidikan Terakhir : SMA (60,71%)

5. Pelayanan Jumantik

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	**Jenis Kelamin**	Orang	Presentase
	Laki-laki	24	41,38%
	Perempuan	34	58,62%
B	**Pekerjaan**		
	Ibu Rumah Tangga	19	32,76%
	Kader/Pengurus Jumantik	4	6,90%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	2	3,45%
	Pegawai swasta	6	10,34%
	Pelajar/Mahasiswa	3	5,17%
	Petugas ketertiban umum	1	1,72%
	PNS/Guru	2	3,45%
	Swasta	4	6,90%
	Tenaga Honorer	2	3,45%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	8	13,79%
	Lainnya	7	12,07%
C	**Pendidikan Terakhir**		
	SD	1	1,72%
	SMP	5	8,62%
	SMA	37	63,79%
	D3	5	8,62%
	S1	10	17,24%
	S2	0	0,00%

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar :

1. Berjenis kelamin : Perempuan (58,62%)
2. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (32,76%)
3. Pendidikan Terakhir : SMA (63,79%)

6. Pelayanan Posyandu

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	**Jenis Kelamin**	Orang	Presentase
	Laki-laki	25	46,30%
	Perempuan	29	53,70%
B	**Pekerjaan**		
	Ibu Rumah Tangga	14	25,93%
	Kader/Pengurus Jumantik	4	7,41%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	2	3,70%
	Pegawai swasta	5	9,26%
	Pelajar/Mahasiswa	3	5,56%
	Petugas ketertiban umum	1	1,85%
	PNS/Guru	2	3,70%
	Swasta	5	9,26%
	Tenaga Honorer	2	3,70%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	8	14,81%
	Lainnya	8	14,81%
C	**Pendidikan Terakhir**		
	SD	1	1,85%
	SMP	4	7,41%
	SMA	33	61,11%
	D3	6	11,11%
	S1	10	18,52%
	S2	0	0,00%

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar :

1. Berjenis kelamin : Perempuan (53,70%)
2. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (25,93%)
3. Pendidikan Terakhir : SMA (61,11%)

Identitas/karakter responden berdasarkan:

1. Jenis kelamin

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

No	JenisKelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	204	49
2	Perempuan	218	51
	Total	422	100

   Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh **Perempuan dengan Jumlah responden 218 orang persentase 51 %.**

2. Pendidikan terakhir

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

No	JenisKelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	27	6
2	SMP	28	6
3	SMA	253	60
4	D3	42	10
5	S1	71	17
6	S2	1	1

   Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan **SMA dengan jumlah responden 253 orang persentase 60 %**

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 11 (sebelas) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	JenisKelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	112	26
2	Kader/Pengurus Jumantik	21	4
3	Ketua/Perangkar RT dan RW	13	3
4	Lainnya	37	8
5	Pegawai swasta	45	10
6	Pelajar/Mahasiswa	21	5
7	Petugas ketertiban umum	8	2
8	PNS/Guru	18	5
9	Swasta	65	16
10	Tenaga Honorer	22	6
11	Wirausaha/Dagang/Bisnis/*Freelance*	60	15

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai **Ibu Rumah Tangga dalam tabel dengan persentase 26% dengan jumlah responden 112 orang.**

B. **Indeks Berdasarkan jenis pelayanan**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	RPTRA	PKK	JUMANTIK	POSYANDU
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	91,94	96,39	95,00	95,09	93,97	95,83
2. Sistem, Mekanisme,	94,17	96,88	94,50	95,98	93,53	96,30
3. Waktu	94,72	96,63	94,50	95,54	93,53	96,30
4. Biaya	93,61	96,88	94,50	95,54	93,10	94,91
5. Spesifikasi jenis pelayanan	93,33	96,39	93,50	95,54	93,97	95,83
6. Kompetensi	94,44	96,39	93,50	95,09	93,10	96,30
7. Perilaku Petugas	93,89	96,63	93,50	95,98	93,10	95,37
8. Penanganan saran dan	93,89	96,63	95,00	95,54	93,97	95,37
9. Sarana pendukung	93,89	96,39	93,50	95,98	92,24	95,37
Rata-rata Pelayanan Per	93,77	96,58	94,06	95,59	93,39	95,57
Indeks Kepuasan Masyarakat	93,97	96,60	94,06	95,64	93,33	95,53

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

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

nilai terendah adalah unsur **Persyaratan** dengan nilai **91,94** . Hal ini disebabkan karena:

- Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan terdapat kendala.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Waktu** dengan nilai **94,72.** Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan petugas selesaikan dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan.

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur **Kompetensi** dengan nilai **96,39** Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam bekerja

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Biaya** dengan nilai **96,88 .** Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan tidak dikenakan biaya / tarif (GRATIS).

3. Pelayanan RPTRA

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) merupakan ruang publik berupa ruang terbuka hijau ramah anak yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung perkembangan anak, kenyamanan orangtua, serta tempat berinteraksi seluruh warga dari berbagai kalangan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur **Kompetensi** dengan nilai **93,50 .** Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam bekerja

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Penanganan saran dan aduan** dengan nilai **95,00.** Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan petugas dalam penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

4. Pelayanan PKK

Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, selanjutnya di singkat PKK, adalah gerakan nasional dalam pembangunan masyarakat yang tumbuh dari bawah yang pengelolaannya DARI, OLEH dan UNTUK masyarakat menuju terwujudnya keluarga yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera, maju dan mandiri, kesetaraan dan keadilan gender serta kesadaran hukum dan lingkungan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur **Kompetensi** dengan nilai **95,09 .** Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam bekerja

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Perilaku Petugas Pelayanan** dengan nilai **95,98**. Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan, petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Pelayanan JUMANTIK

Juru pemantau jentik atau Jumantik adalah orang yang melakukan pemeriksaan, pemantauan, dan pemberantasan jentik nyamuk, khususnya Aedes aegypti dan Aedes albopictus. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

terhadap pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur **Sarana pendukung pelayanan** dengan nilai **92,24.** Hal ini disebabkan karena:

- Kurang berfungsinya dengan baik sarana dan prasarana yang digunakan petugas.

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Penanganan saran dan aduan** dengan nilai **93,37**. Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan, petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Pelayanan POSYANDU

Posyandu (pos pelayanan terpadu) merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan masyarakat Indonesia dalam memperoleh pelayanan kesehatan ibu dan anak. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur **Biaya** dengan nilai **94,91.** Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan tidak dikenakan biaya / tarif (GRATIS), tetapi untuk pelayanan tertentu diperlukan ongkos/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai tertinggi adalah** unsur **Kompetensi** dengan nilai **96,30**. Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam bekerja

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan pondok Kopi Kecamatan Duren sawit Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. **Persyaratan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar **93,97** Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,39** Hal ini disebabkan karena:

- Dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif tidak sulit.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar **93,53** Hal ini disebabkan karena:

- Dalam pemberian pelayanan Informasi yang diberikan kurang jelas, baik secara system mekanisme dan prosedur yang ada

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,88** Hal ini disebabkan karena:

- Tata cara dalam pemberian pelayanan yang diberikan, sesuai dengan system, mekanisme dan prosedur yang ada.

3. **Waktu penyelesaian**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar **93,53** Hal ini disebabkan karena:

- Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan kurang efesien

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,63** Hal ini disebabkan karena:

- Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan cepat dan tidak berbelit belit.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tariff memperoleh **nilai terendah** sebesar **93,10** Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan tidak dikenakan biaya / tarif (GRATIS), tetapi untuk pelayanan tertentu diperlukan ongkos/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,88** Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan tidak dikenakan biaya / tarif (GRATIS)

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar **93,50** Hal ini disebabkan karena:

- Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima terkadang tidak sesuai dengan yang di inginkan pemohon

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,39** Hal ini disebabkan karena:

- Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan dan yang di inginkan pemohon.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar **93,10.** Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam bekerja

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,39** Hal ini disebabkan karena:

- Kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman cukup memadai.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar **93,10** Hal ini disebabkan karena:

- Sikap petugas dalam memberikan pelayanan dinilai kurang.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,63** Hal ini disebabkan karena:

- Sikap petugas dalam memberikan pelayanan baik dan sangat membantu pemohon

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan,saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar **93,96** Hal ini disebabkan karena:

- Penanganan pengaduan kurang cepat ditindaklanjuti oleh petugas

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,63.** Hal ini disebabkan karena:

- Penanganan pengaduan cepat dan segera di tindak lanjuti oleh petugas

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar **92,24** Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya Sarana dan Prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan tugas sehingga menghambat pelaksanaan tugas

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **96,39** Hal ini disebabkan karena:

- Sarana dan Prasarana cukup memadai sehingga menunjang pelaksanaan tugas di lapangan

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

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

= xx,xx : 9 = xx,xx

IKM Kelurahan = **total SKM 6 JenisPelayanan : 6 jenis pelayanan**

= (93,77 + 96,58 + 94,17 + 95,59 + 93,39 + 95.73) : 6

= 568,95 : 6

= 94,87

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit Pada tahun 2022 dengan nilai **94,87**

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori **Baik** dengan nilai IKM sebesar **94,87** hal tersebut dikarenakan:
   a. Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan baik yang bersifat Administrasi dan Teknis tidak dikenakan biaya / tarif (GRATIS). Adapun pelayanan yang dikenakan ongkos/Tarif kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
   b. Tata cara dalam pemberian pelayanan yang diberikan, sesuai dengan system, mekanisme dan prosedur yang ada.

2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur sarana dan prasarana yang digunakan petugas, sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit, perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- Persyaratan : Persyaratan lebih dipermudah baik persyaratan teknis maupun Administratif.
- Sistem, mekanisme dan prosedur : Adanya Informasi berupa petunjuk, alur atau persyaratan yang jelas dalam pelayanan.
- Waktu penyelesaian : Waktu penyelesaian pekerjaan yang jelas,cepat tepat dan efisien.

- Biaya/tarif : Untuk pelayanan yang dikenakan ongkos / Tarif kepada penerima layanan harus jelas dan sesuai ketentuan yang ada dan dapat dilihat semua orang.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima harus sesuai dengan ketentuan dan keinginan pemohon.
- Kompetensi pelaksana : Diperlukan keterampilan yang lebih agar pelaksana lebih trampil dan menguasai pekerjaan.
- Perilaku pelaksana : Dalam memberikan pelayanan petugas diharapkan memberikan 3S, Senyum, Salam, Sapa, serta bersikap Sopan dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Dalam Penanganan pengaduan di beri waktu dalam penyelesaian agar lebih cepat di proses dan ditindaklanjuti oleh petugas.
- Sarana dan prasarana : Menambah Sarana dan Prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak menghambat pelaksanaan tugas.

Jakarta, 09 November 2022

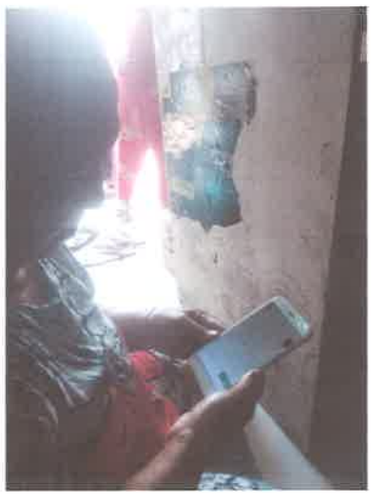
LURAH
KELURAHAN PONDOK KOPI

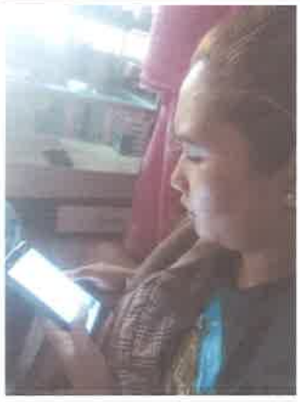
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KECAMATAN DUREN SAWIT
KELURAHAN PONDOK KOPI
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

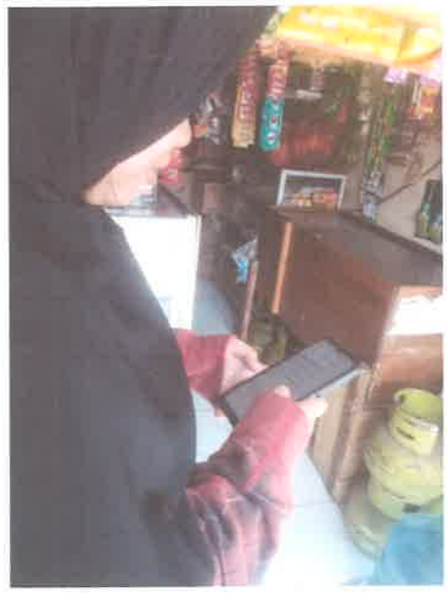
M.Hardi Ananda, S.STP.,M.UAP
NIP. 198606282004121001

FOTO-FOTO PENDUKUNG KEGIATAN

SKM KEL.PONDOK KOPI 2022

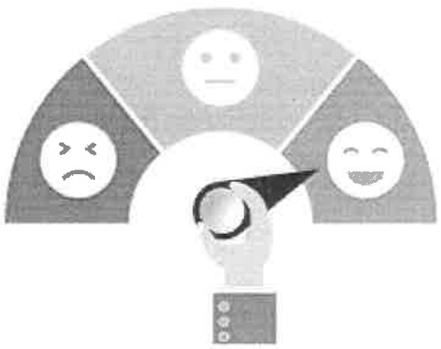






KERANGKA ACUAN KERJA
(K A K)

SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022



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

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 penyelanggaraan 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 penyelanggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta khususnya di Kota Administrasi Jakarta Timur, pada masa pandemi Covid 19, Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dilakukan hanya pada 2 (Dua) pelayanan yakni ***Pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, Posyandu, PKK & RPTRA***. yang dilaksanakan oleh Kelurahan setempat melalui Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan aplikasi Jaksurvei dengan **link**

https://jaksurvei.jakarta.go.id/ls/?surveyId=892231 dengan pertimbangan pelayanan lain tidak dapat dilakukan dikarenakan kegiatan operasional dari layanan tersebut tidak dapat berjalan sementara waktu selama masa pandemi ini.

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.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, Posyandu, PKK & RPTRA di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur tahun 2022
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, Posyandu, PKK & RPTRA yang telah dilaksanakan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, Posyandu, PKK & RPTRA di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, Posyandu, PKK & RPTRA pada tahun berikutnya.

C. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan
- Mendorong Penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

- Mendorong Penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
- Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kelurahan Pondok Kopi Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Diketahuinya indeks kepuasan masyarakat terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok kopi Kecamatan Duren Sawit

D. Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini menggunakan kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian dengan Jumlah responden untuk pelayanan PPSU 100 orang , Ketertiban Umum 100 orang, RPTRA 30 orang, Jumantik 30 orang, Posyandu 30 orang , dan PKK 30 orang . Terdiri dari ;

- **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.

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

  Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- 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).

E. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

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 2021																				
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2022																				
3.	Sosialisasi SKM 2022																				
4.	Pelaksanaan SKM																				
5.	Pengolahan Data																				
6.	Pembuatan Laporan di Kelurahan																				

7.	Pembuatan Laporan di Kecamatan																				
8.	Pembuatan Laporan di tingkat Kota																				

Jakarta, 09 November 2022

LURAH

KELURAHAN PONDOK KOPI

M.Hardi Ananda, S.STP.,M.UAP

NIP. 198606282004121001