

# LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
KELURAHAN HALIM PERDANAKUSUMA  
SEMESTER II TAHUN 2023**



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat	
Hasil Pengolahan Data	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi DKI Jakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pelayanan di Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online pada Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar adalah tim yang sesuai SK Lurah Kelurahan Halim Perdanakusuma Nomor 63 Tahun 2023.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM dilakukan secara menggunakan aplikasi Jaksurvei yang berupa tautan/ link dan disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur 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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
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).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dilokasi unit pelayanan Kelurahan pada saat jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui tautan/link dengan ponsel/*gatget* masing-masing penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu
1	Rapat Persiapan SKM di tingkat Provinsi	24 Agustus 2023
2	<b>Pelaksanaan SKM</b>	<b>13 Sept s.d 10 Okt 2023</b>
3	Penyerahan Data SKM oleh Jakarta Smart City	30-31 Okt 2023
4	Laporan SKM dan RTL dari Kelurahan ke tingkat Kecamatan & Kota	1-2 November 2023
5	Laporan SKM dan RTL dari Kecamatan ke tingkat Kota	2-3 November 2023
6	Laporan SKM dan RTL dari tingkat Kota ke Biro ORB	6-7 November 2023
7	Tindaklanjut RTL SKM di tingkat Kelurahan	10 s.d 30 November
8	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari Kelurahan ke tingkat Kecamatan & Kota	1-4 Desember 2023
9	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari tingkat Kecamatan ke Tingkat Kota	4-5 Desember 2023
10	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari tingkat Kota ke Biro ORB Provinsi DKI Jakarta	5-7 Desember 2023

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kota Administrasi Jakarta Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 42.353 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang

harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang. Ada sebanyak 7 (tujuh) pelayanan Kelurahan yang dilakukan survei maka ditetapkan minimal 100 (seratus) responden untuk setiap pelayanan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 722 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	587	81,3
		PEREMPUAN	135	18,7
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	Doktor S3	0	0
		Magister S2	18	2,49
		Sarjana S1	91	12,60
		Diploma D3/D4/Setingkat	46	6,37
		SMA/ Setingkat	455	63,02
		SMP/Setingkat	97	13,43
		Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	9	1,25
		Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	0	0
		Tidak Pernah Sekolah	6	0,83
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	23	3,19
		Kader/Pengurus Jumantik	6	0,83
		Ketua/Perangkar RT dan RW	56	7,76
		Lainnya	29	4,02
		Pegawai swasta	131	18,14
		Pelajar/Mahasiswa	10	1,39
		Petugas ketertiban umum	7	0,97
		PNS/Guru	80	11,08
		POLRI	0	0
		Swasta	197	27,29
		Tenaga Honorer	160	22,16
		TNI	0	0
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	23	3,19		
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PPSU	127	17,59
		PELAYANAN KETERTIBAN UMUM	120	16,62

		PELAYANAN POSYANDU	117	16,20
		PELAYANAN JUMANTIK	120	16,62
		PELAYANAN PKK	119	16,48
		PELAYANAN RPTRA	0	0
		PELAYANAN RT, RW, LMK	119	16,48

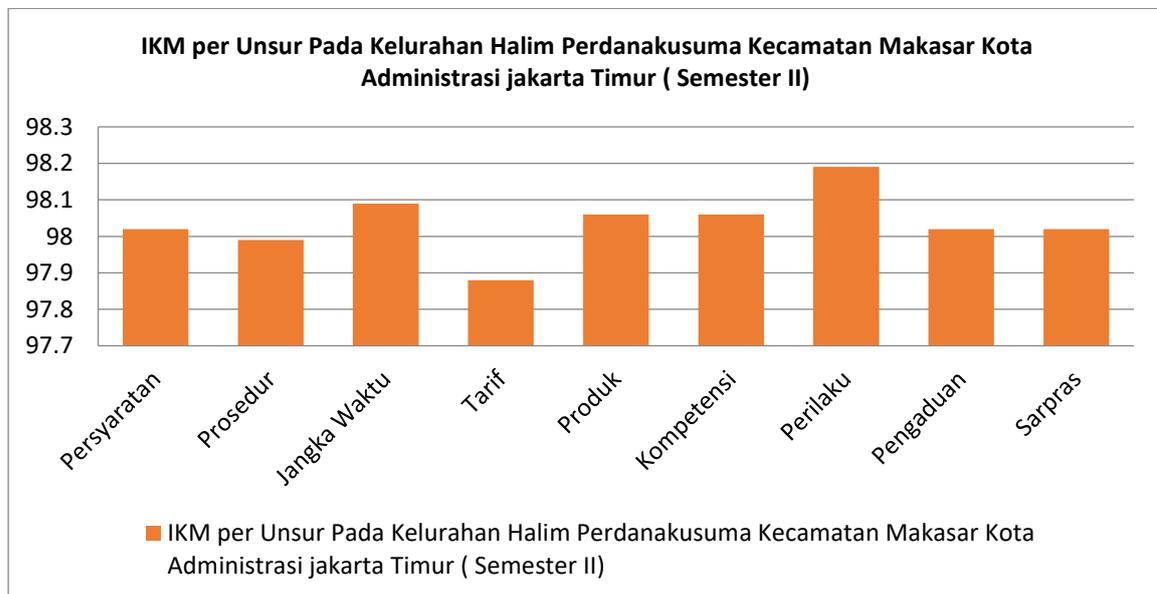
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,92	3,91	3,92	3,91	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92
	98,02	97,99	98,09	97,88	98,06	98,06	98,19	98,02	98,02
Kategori	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
IKM Unit	<b>98,02 (A/Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Data Capaian nilai SKM Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur per Pelayanan sebagai berikut :

No	Kelurahan	JUMANTIK	TIBUM	PKK	POSYANDU	PPSU	RPTRA	RTRW LMK	Nilai	Kualitas Mutu
1	Halim Perdanakusuma	97,06	98,73	98,44	98,58	96	0	98,53	98,07	A

Data Capaian nilai SKM Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur per Unsur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Unsur								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Halim Perdanakusuma	98,02	97,99	98,09	97,88	98,06	98,06	98,19	98,02	98,02

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar memperoleh SKM dengan nilai 96 kategori Baik (nilai IKM 95,47 – 96,45). Dari 6 (enam) pelayanan yang dilakukan survei, pelayanan PPSU memperoleh nilai paling rendah yaitu 96 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu:

- a. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai 95,47 adalah nilai terendah pertama.
- b. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas mendapatkan nilai 95,86 adalah nilai terendah kedua.
- c. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah mendapatkan nilai 96,06 adalah nilai terendah ketiga.

## **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana Tindak Lanjut dari hasil SKM Semester II Tahun 2023 di 3 (tiga) Unsur Pelayanan dengan Nilai SKM Terendah di Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Jenis Pelayanan dengan nilai paling rendah	3 Unsur Terendah (IKM terendah dari 7 layanan)	Analisis Penyebab	Program Kegiatan	Waktu		Keterangan Realisasi	Penanggung Jawab
						Target	Realisasi		
1	Halim Perdanakusuma	PPSU	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	Target penyelesaian pelayanan bertumpuk dengan pelayanan sebelumnya	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah
			Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	Banyaknya aktifitas di lapangan dan CRM yang harus ditindak lanjut, sehingga ada pekerjaan yang belum ditindak lanjut dengan cepat	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah
			Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap tugas dan fungsi PPSU	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

## BAB V

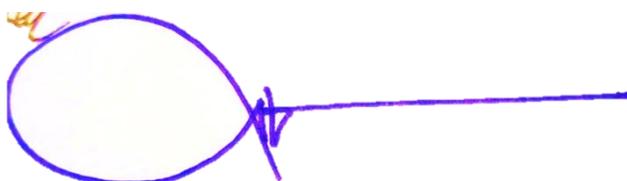
### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) semester mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 98,07, Indeks 3,92. Nilai SKM Kelurahan Halim Perdanakusuma Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur mendapatkan pelayanan, Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku petugas sopan dan ramah, Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian, Hasil kerja petugas.

Jakarta, 1 November 2023

**Lurah Kelurahan Halim Perdanakusuma**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line extending to the right.

Heru Setiawan, S.STP

NIP198003041998101001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA TAHUN 2023

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengisiankuesioner oleh responden/ masyarakat melalui Jaksurvei pada tautan <https://tinyurl.com/SKMDKIJKT23>

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

## DEMOGRAFI RESPONDEN (PPSU)

**\*Kota : Jakarta Timur**  
**\*Kecamatan : Makasar**  
**\*Kelurahan : Halim Perdanakusuma**

### Profil Responden

\*Nama Responden : Kris Budiantoro

\*Nomor HP Responden: 08561159956

\*Jenis Kelamin: Laki-laki

\*Jenis Kelamin :  Laki-laki /  Perempuan

\*Usia Responden :  <17 Tahun  
 17-25 Tahun  
 26-35 Tahun  
 36-45 Tahun  
 46-55 Tahun  
 >55 Tahun

Pendidikan Terakhir Responden :  Tidak Pernah Sekolah  
 Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat  
 Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat  
 SMP/Setingkat  
 SMA/ Setingkat  
 Diploma D3/D4/Setingkat  
 Sarjana S1  
 Magister S2  
 Doktor S3

Pekerjaan Responden :  Pelajar/Mahasiswa  
 PNS/Guru  
 TNI  
 POLRI  
 Swasta  
 Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance  
 Tenaga Honorer  
 Ibu Rumah Tangga  
 Pegawai swasta  
 Petugas ketertiban umum  
 Ketua/Perangkar RT dan RW  
 Kader/Pengurus Jumantik

Lainnya : .....

PENDAPAT RESPONDEN  
TENTANG PELAYANAN (PPSU)

**Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai**

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V    ) Sangat Setuju

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V    ) Sangat Setuju

3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V    ) Sangat Setuju

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V    ) Sangat Setuju

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V    ) Sangat Setuju

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V     ) Sangat Setuju

7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V     ) Sangat Setuju

8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V     ) Sangat Setuju

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (    V     ) Sangat Setuju

### **Komentar dan Masukan**

*Pilih semua yang sesuai*

- Kedepannya jadwalkan monitor secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan.
- Agar bisa ditingkatkan dan dipertahankan kedepannya.
- Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas pelayanan.
- Diadakan Pembinaan dan pelatihan secara berkala.

- Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani.
- Fasilitas seperti tong sampah, dan peralatan lainnya perlu ditambah.
- Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti
- Sosialisasi prosedur/pelayanan
- Mempermudah prosedur/pelayanan

Lainnya : .....

## 2. Hasil Olah Data SKM

Pelayanan	Nilai SKM
PPSU	96
KETERTIBAN UMUM	98,73
JUMANTIK	97,96
PKK	98,58
POSYANDU	98,58
RPTRA	0
RT_RW	98,53
Nilai_IKM	98,02

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

