



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN KAMPUNG MELAYU
TRIWULAN II TAHUN 2023

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

Kecamatan Jatinegara
Kota Administrasi Jakarta Timur

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa karena rahmat, taufik dan hidayah-Nya Kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kampung Melayu sebagai tindak lanjut Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Bahwa survei ini dilakukan terkait mengukur kepuasan masyarakat di wilayah Kelurahan Kampung Melayu terhadap penyelenggaraan publik yang meliputi 6 (enam) bidang pelayanan, yakni : Ketertiban Umum, Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Jumantik, Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), dan RT, RW, LMK serta FKDM di Triwulan II (dua) tahun 2023.

Dalam tujuan pembinaan dan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di masa yang akan datang, Kami berharap semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pelayanan masyarakat yang berkualitas dan mendorong perubahan pelayanan penyelenggaraan publik menjadi lebih baik lagi.

Akhirnya Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang bersedia mengikuti survey dan pihak-pihak terkait yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini. Terakhir, Kami mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat khususnya di wilayah Kelurahan Kampung Melayu, Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur.



Angga Harjuno Rakasiwi, S.STP.
NIP. 198507042003121002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
E. Sasaran	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	3
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II METODELOGI	5
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	5
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan	5
3. Jumlah Responden	5
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	5
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	7
A. Identitas/Karakter Responden.....	7
1. Pelayanan Ketertiban Umum	7
2. Pelayanan PPSU	7
3. Pelayanan Jumantik	8
4. Pelayanan PKK	9
5. Pelayanan Posyandu	10
6. Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM	11
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2023	11
C. IKM Pelayanan Kelurahan Kampung Melayu TW II Tahun 2023	12
1. Pelayanan Ketertiban Umum	12
2. Pelayanan PPSU	13
3. Pelayanan Jumantik	13
4. Pelayanan PKK	13
5. Pelayanan Posyandu	14
6. Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM	14
D. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan TW II Tahun 2023	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran	18
Lampiran-Lampiran	19
a. Foto Foto Pendukung Kegiatan	19
b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim SKM	21
c. Kerangka Acuan Kerja	23

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 tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolok 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 Kampung Melayu. 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 Triwulan II Tahun 2023 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
6. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
8. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
9. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023
10. Keputusan Lurah Kelurahan Kampung Melayu Nomor 19 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Kampung Melayu, Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kampung Melayu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Kampung Melayu terkait penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ketertiban Umum, PPSU, Jumantik, PKK, Posyandu dan Kinerja Ketua RT, RW, LMK dan FKDM secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis penyelenggaraan pelayanan publik bidang ketertiban Umum, PPSU, Jumantik, PKK, Posyandu dan Kinerja Ketua RT, RW, LMK dan FKDM

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kampung Melayu 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 Kampung Melayu 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 Kampung Melayu 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 Triwulan II Tahun 2023 di Kelurahan Kampung Melayu dilaksanakan pada bulan Februari – Mei 2023, sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan															
	Februari				Maret				April				Mei			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Kampung Melayu Nomor 19 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Kampung Melayu, Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kampung Melayu dilaksanakan pada tanggal 28 Maret s.d. 28 April 2023

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada warga yang berdomisili di 106 RT dan 9 RW yang ada di Kelurahan Kampung Melayu

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Kampung Melayu sebanyak 600 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden;
- b. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden;
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 100 responden;
- d. Pelayanan PKK berjumlah 100 responden;
- e. Pelayanan Posyandu berjumlah 100 responden;
- f. Pelayanan Ketua RT, RW, LMK dan FKDM berjumlah 100 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 computer

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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 ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Kampung Melayu dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 6 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

1. Pelayanan Ketertiban Umum

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	100	55,56
2	Perempuan	80	44,44
	Total	180	100
B	Usia (tahun)		
1	<17	-	-
2	17 – 25	17	9,44
3	26 – 35	39	21,67
4	36 – 45	55	30,56
5	46 – 55	47	26,11
6	>55	22	12,22
C	Pekerjaan		
1	Ibu Rumah Tangga	30	16,67
2	Ketua/Perangkat RT dan RW	17	9,44
3	Pegawai Swasta	16	8,89
4	Pelajar/Mahasiswa	3	1,67
5	Swasta	22	12,22
6	Petugas Tibum	4	2,22
7	PNS/Guru	12	6,67
8	TNI/POLRI	1	0,56
9	Tenaga Honorer	10	5,56
10	Wiraswasta	21	11,67
11	Kader Jumantik	23	12,78
12	Lainnya	21	11,67
D	Pendidikan Terakhir		
1	SD	3	1,67
2	SMP	18	10,00
3	SMA	116	64,44
4	D3	6	3,33
5	S1	32	17,78
6	S2	5	2,78

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengguna pelayanan ketertiban umum didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki (55,56%), usia rentang 36 – 45 tahun (30,56%), pekerjaan Ibu Rumah Tangga (16,67%) dan pendidikan terakhir SMA atau sederajat (64,44%).

2. Pelayanan PPSU

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	93	56,36
2	Perempuan	72	43,64
	Total	165	100

B	Usia		
1	<17	-	-
2	17 – 25	20	12,12
3	26 – 35	35	21,21
4	36 – 45	45	27,27
5	46 – 55	45	27,27
6	>55	20	12,12
C	Pekerjaan		
1	Ibu Rumah Tangga	25	15,15
2	Ketua/Perangkat RT dan RW	12	7,27
3	Pegawai Swasta	17	10,30
4	Pelajar/Mahasiswa	3	1,82
5	Swasta	16	9,70
6	Petugas Tibum	2	1,21
7	PNS/Guru	6	3,64
8	TNI/POLRI	1	0,61
9	Tenaga Honorer	17	10,30
10	Wiraswasta	16	9,70
11	Kader Jumantik	22	13,33
12	Lainnya	28	16,97
D	Pendidikan Terakhir		
1	SD	3	1,82
2	SMP	19	11,52
3	SMA	121	73,33
4	D3	3	1,82
5	S1	18	10,91
6	S2	1	1,82

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengguna pelayanan PPSU didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki (56,36%), usia rentang 36 – 45 tahun dan usia rentang 46 – 55 tahun (27,27%), pekerjaan lainnya (16,97%) dan pendidikan terakhir SMA atau sederajat (73,33%).

3. Pelayanan Jumantik

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	39	22,67
2	Perempuan	133	77,33
	Total	172	100
B	Usia		
	<17	-	-
	17 – 25	9	5,23
	26 – 35	29	16,86
	36 – 45	60	34,88
	46 – 55	53	30,81
	>55	21	12,21
C	Pekerjaan		
1	Ibu Rumah Tangga	54	31,40
2	Ketua/Perangkat RT dan RW	5	2,91
3	Pegawai Swasta	6	3,49
4	Pelajar/Mahasiswa	2	1,16

5	Swasta	9	5,23
6	Petugas Tibum	1	0,49
7	PNS/Guru	4	2,33
8	TNI/POLRI	1	0,58
9	Tenaga Honorer	7	4,07
10	Wiraswasta	7	4,07
11	Kader Jumantik	60	34,88
12	Lainnya	17	9,88
D	Pendidikan Terakhir		
1	SD	7	4,07
2	SMP	27	15,70
3	SMA	128	74,42
4	D3	2	1,16
5	S1	6	3,49
6	S2	1	0,58

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengguna pelayanan Jumantik didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan (77,33%), usia rentang 36 – 45 tahun (34,88%), pekerjaan kader Jumantik (34,88%) dan pendidikan terakhir SMA atau sederajat (74,42%).

4. Pelayanan PKK

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	61	40,67
2	Perempuan	89	59,33
	Total	150	100
B	Usia		
	<17	-	-
	17 – 25	17	11,33
	26 – 35	33	22,00
	36 – 45	43	28,67
	46 – 55	39	26,00
	>55	18	12,00
C	Pekerjaan		
1	Ibu Rumah Tangga	31	20,67
2	Ketua/Perangkat RT dan RW	7	4,67
3	Pegawai Swasta	14	9,33
4	Pelajar/Mahasiswa	3	2,00
5	Swasta	15	10,00
6	Petugas Tibum	-	-
7	PNS/Guru	5	3,33
8	TNI/POLRI	1	0,67
9	Tenaga Honorer	10	6,67
10	Wiraswasta	11	7,33
11	Kader Jumantik	31	20,67
12	Lainnya	22	14,67
D	Pendidikan Terakhir		
1	SD	4	2,67
2	SMP	16	10,67
3	SMA	109	72,67

4	D3	4	2,67
5	S1	16	10,67
6	S2	1	0,67

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengguna pelayanan PKK didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan (59,33%), usia rentang 36 – 45 tahun (28,67%), pekerjaan Ibu Rumah Tangga dan Kader Jumantik (20,67%) dan pendidikan terakhir SMA atau sederajat (72,67%).

5. Pelayanan Posyandu

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	67	44,37
2	Perempuan	84	55,63
	Total	151	100
B	Usia		
	<17	-	-
	17 – 25	16	10,60
	26 – 35	32	21,19
	36 – 45	40	26,49
	46 – 55	42	27,81
	>55	21	13,91
C	Pekerjaan		
1	Ibu Rumah Tangga	32	21,19
2	Ketua/Perangkat RT dan RW	9	5,96
3	Pegawai Swasta	15	9,93
4	Pelajar/Mahasiswa	3	1,99
5	Swasta	17	11,26
6	Petugas Tibum	-	-
7	PNS/Guru	5	3,31
8	TNI/POLRI	1	0,66
9	Tenaga Honoror	10	6,62
10	Wiraswasta	13	8,61
11	Kader Jumantik	25	16,56
12	Lainnya	21	13,91
D	Pendidikan Terakhir		
1	SD	5	3,31
2	SMP	16	10,60
3	SMA	106	70,20
4	D3	5	3,31
5	S1	16	10,60
6	S2	3	1,99

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengguna pelayanan Posyandu didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan (55,63%), usia rentang 46 – 55 tahun (27,81%), pekerjaan Ibu Rumah Tangga (21,19%) dan pendidikan terakhir SMA atau sederajat (70,20%).

6. Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	112	58,33
2	Perempuan	80	41,67
	Total	192	100
B	Usia		
	<17	-	-
	17 – 25	14	7,29
	26 – 35	29	15,10
	36 – 45	60	31,25
	46 – 55	55	28,65
	>55	34	17,71
C	Pekerjaan		
1	Ibu Rumah Tangga	32	16,67
2	Ketua/Perangkat RT dan RW	29	15,10
3	Pegawai Swasta	8	4,17
4	Pelajar/Mahasiswa	3	1,56
5	Swasta	20	10,42
6	Petugas Tibum	3	1,56
7	PNS/Guru	11	5,73
8	TNI/POLRI	1	0,52
9	Tenaga Honorer	10	5,21
10	Wiraswasta	23	11,98
11	Kader Jumantik	23	11,98
12	Lainnya	29	15,10
D	Pendidikan Terakhir		
1	SD	3	1,56
2	SMP	18	9,38
3	SMA	131	68,23
4	D3	6	3,13
5	S1	29	15,10
6	S2	5	2,60

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar pengguna pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki (58,33%), usia rentang 36 – 45 tahun (31,25%), pekerjaan Ibu Rumah Tangga (16,67%) dan pendidikan terakhir SMA atau sederajat (68,23%).

B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2023

Uraian	IKM masing-masing Jenis Pelayanan						Rata-Rata
	Pelayanan Ketibum	Pelayanan PPSU	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM	
9 Unsur Pelayanan :							
1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	93,75	93,03	90,98	93,33	93,87	92,45	92,87

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	94,72	92,72	90,69	93,00	93,87	92,96	92,99
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	94,86	93,63	89,68	93,16	94,20	94,14	93,29
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	94,44	93,33	90,55	91,00	93,54	93,88	92,84
5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	95,55	93,78	89,97	93,16	94,53	93,55	93,39
6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	95,13	92,72	89,97	93,16	93,87	93,09	92,99
7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	95,69	93,33	91,13	93,33	94,37	92,96	93,46
8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	95,55	93,33	89,97	93,66	94,03	93,22	93,29
9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik	95,27	93,33	90,69	93,16	94,20	93,22	93,31
Rata-rata Pelayanan	95,00	93,25	90,41	93,00	94,06	93,26	93,16
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata	93,16 (Sembilan puluh tiga koma satu enam)						

C. IKM Pelayanan di Kelurahan Kampung Melayu Triwulan II Tahun 2023

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Kampung Melayu, dengan hasil sebagai berikut:

1. 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 persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah** dengan nilai **93,75**. Hal ini disebabkan karena ada beberapa contoh pelayanan ketertiban umum yang memerlukan koordinasi dengan perangkat lainnya seperti RT, RW, LMK, Babinsa/Binmaspol dan tokoh-tokoh masyarakat agar hasil yang dicapai lebih optimal sehingga perlu adanya peningkatan kinerja yang lebih baik lagi dalam pelayanan ketertiban umum yang sudah baik saat ini sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **Unsur perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat** dengan nilai **95,69**. Hal ini disebabkan karena standar pelayanan 3S (Senyum, Sapa dan Sopan) yang memanusikan khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan ketertiban umum.

2. 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 prosedur mendapatkan pelayanan mudah dan Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaan** dengan nilai **92,27**. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan alat penanganan, tingkat kesulitan pekerjaan tertentu dan sumber daya manusia dengan kemampuan terbatas sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **Unsur hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan** dengan nilai **93,78**. Hal ini disebabkan karena pekerjaan yang dilakukan harus benar tuntas, maksimal dan tepat waktu.

3. Pelayanan Jumantik

Pelayanan jumantik bertugas berkaitan dengan pemberantasan sarang nyamuk guna mencegah kasus Demam Berdarah Deunge (DBD) dimana setiap Rukun Tetangga memiliki 1 (satu) petugas jumantik dan setiap Rukun Warga (RW) memiliki 1 Koordinator Jumantik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah **Unsur Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan** dengan nilai **89,68**, salah satu kendala yang dialami adalah kesulitan kader Jumantik yang mengecek setiap sudut rumah sehingga membutuhkan waktu agar lebih cermat dan teliti dalam memeriksa jentik sedangkan **nilai tertinggi** adalah **Unsur perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat** dengan nilai **91,13** karena menerapkan standar pelayanan 3S (Senyum, Sapa dan Sopan) dalam melaksanakan tugasnya.

4. Pelayanan PKK

Pelayanan PKK secara umum bertugas mendukung dan membantu Pemerintah melakukan pembinaan kesejahteraan keluarga baik dalam bidang pendidikan maupun kesehatan khususnya dalam memberdayakan perempuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan kesejahteraan Indonesia. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah** adalah **Unsur Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis** dengan nilai **91,00**, salah satu kendala yang dialami mungkin dikarenakan ketiadaan anggaran PKK di tingkat RT atau RW dalam melaksanakan tugasnya sehingga membutuhkan bantuan dari perangkat RT/RW, Kelurahan dan/atau donatur sedangkan **nilai tertinggi** adalah **Unsur penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik** dengan nilai **93,66** karena Petugas PKK cepat merespon segala pengaduan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi pokok PKK.

5. Pelayanan Posyandu

Pelayanan Posyandu secara umum memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar, utamanya untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi namun seiring perkembangan jaman, cakupan tugas Posyandu tidak hanya pada Ibu dan Anak saja melainkan warga yang Lanjut Usia (Lansia) dan Remaja. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah **Unsur Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis** dengan nilai **93,54**, salah satu kendala yang dialami mungkin dikarenakan ketiadaan anggaran Posyandu di tingkat RT atau RW dalam melaksanakan tugasnya sehingga membutuhkan bantuan dari perangkat RT/RW, Kelurahan dan/atau donatur sedangkan **nilai tertinggi** adalah **Unsur Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan** dengan nilai **94,53**. Hal ini disebabkan karena pelayanan Posyandu yang dilakukan cermat, teliti, maksimal dan tepat waktu.

6. Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM

Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM secara umum membantu pelayanan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di lingkup RT dan RW guna memudahkan menyampaikan program-program maupun pelayanan masyarakat di tingkat RT maupun RW. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM yang memiliki **nilai terendah** adalah **Unsur Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah** dengan nilai **92,45**, salah satu kendala yang dialami mungkin dikarenakan dalam memberikan pelayanan terkadang masyarakat harus melengkapi persyaratan administrasi (seperti fotocopy KTP, KK atau dokumen lainnya) untuk mendapatkan pelayanan sedangkan **nilai tertinggi** adalah **Unsur waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan** dengan nilai **94,14**. Hal ini disebabkan karena pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM dalam menerima dan menindaklanjuti laporan dilakukan cermat, teliti, maksimal dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Kampung Melayu dilihat dari **unsur-unsur pelayanan** dengan hasil sebagai berikut :

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap **unsur persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah** yang memperoleh **nilai terendah** sebesar **90,98** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebab rendahnya nilai yang diperoleh adalah masih banyak warga masyarakat (khususnya perumahan) yang belum mengetahui persyaratan pelayanan di bidang Jumantik (kurang familiar) sehingga butuh sosialisasi kepada warga untuk mendapatkan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah sedangkan yang memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **93,87** pada **pelayanan Posyandu**.

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur **prosedur mendapatkan pelayanan mudah** yang memperoleh nilai terendah sebesar **90,69** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebab rendahnya nilai yang diperoleh adalah adanya prosedur atau tahapan yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan Jumantik sedangkan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **93,87** pada **pelayanan Posyandu**.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur **waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan** yang memperoleh nilai terendah sebesar **89,68** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebab rendahnya nilai yang diperoleh adalah membutuhkan waktu dalam penyelesaian pelayanan Jumantik agar mendapatkan hasil yang maksimal sedangkan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **94,86** pada **pelayanan ketertiban umum**.

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur **biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis** yang memperoleh nilai terendah sebesar **90,55** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebab rendahnya nilai yang diperoleh adalah operasional yang diterima oleh Jumantik terkadang tidak mencukupi sehingga membutuhkan bantuan dari perangkat RT atau RW sedangkan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **94,44** pada **pelayanan ketertiban umum**.

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur **hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan** yang memperoleh nilai terendah sebesar **89,97** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebab rendahnya nilai yang diperoleh adalah area tugas seorang kader Jumantik untuk menangani di 1 (satu) RT membutuhkan kecermatan dan ketelitian sedangkan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **95,55** pada **pelayanan ketertiban umum**.

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur **kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya** yang memperoleh nilai terendah sebesar **89,97** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebab rendahnya nilai yang diperoleh adalah kurangnya pelatihan bagi anggota Kader Jumantik dalam menjalankan tugasnya sedangkan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **95,13** pada **pelayanan ketertiban umum**.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur **perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat** yang memperoleh nilai terendah sebesar **91,13** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebab rendahnya

nilai yang diperoleh adalah ketidaktahuan beberapa Kader Jumantik dalam berperilaku sebagaimana standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan (Sapa, Senyum dan Sopan) sedangkan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **95,69** pada **pelayanan Ketertiban Umum**.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap **unsur penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik** yang memperoleh nilai terendah sebesar **89,97** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebab rendahnya nilai yang diperoleh adalah keterbatasan jumlah kader Jumantik (1 kader/RT) sehingga penanganan yang dilakukan menjadi terhambat sedangkan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **95,55** pada **pelayanan Ketertiban Umum**.

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap **unsur Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik** yang memperoleh nilai terendah sebesar **90,69** pada **pelayanan Jumantik**, salah satu penyebabnya adalah masih minimnya sarana dan prasarana yang dimanfaatkan oleh Kader Jumantik sedangkan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **95,27** pada **pelayanan Ketertiban Umum**.

D. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Triwulan II Tahun 2023

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 838,44 : 9 = 93,16 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Kampung Melayu} &= \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 558,96 : 6 = 93,16 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kampung Melayu. Pada tahun 2023 dengan nilai **93,16 (mutu pelayanan A)**

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Kampung Melayu pada Triwulan II tahun 2023, dapat disimpulkan dalam tabel (karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan Pendidikan terakhir) dibawah ini, sebagai berikut :

A	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	472	46,73
2	Perempuan	538	53,27
	Total	1010	100
B	Usia		
	<17	-	-
	17 – 25	93	9,21
	26 – 35	197	19,50
	36 – 45	303	30,00
	46 – 55	281	27,82
	>55	136	13,47
C	Pekerjaan		
1	Ibu Rumah Tangga	204	20,20
2	Ketua/Perangkat RT dan RW	79	7,82
3	Pegawai Swasta	76	7,52
4	Pelajar/Mahasiswa	17	1,68
5	Swasta	99	9,80
6	Petugas Tibum	9	0,98
7	PNS/Guru	43	4,26
8	TNI/POLRI	6	0,59
9	Tenaga Honorer	64	6,34
10	Wiraswasta	91	9,01
11	Kader Jumantik	184	18,22
12	Lainnya	138	13,66
D	Pendidikan Terakhir		
1	SD	26	2,58
2	SMP	114	11,29
3	SMA	711	70,40
4	D3	26	2,57
5	S1	117	11,58
6	S2	16	1,58

Berdasarkan tabel diatas, jumlah responden sebanyak 1010 (seribu sepuluh) orang responden telah berpartisipasi mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2023. Dipilah dari **jenis kelamin**, jumlah responden terbanyak didominasi oleh **perempuan** sebanyak 538 (lima ratus tiga puluh delapan) orang atau sebesar 53,27% sedangkan dari **segi usia**, responden terbanyak **berusia rentang 36 – 45 tahun** sebanyak 303 (tiga ratus tiga) orang atau sebesar 30,00%. Jika dilihat dari **ketegori**

LAMPIRAN-LAMPIRAN FOTO KEGIATAN, SURAT KEPUTUSAN DAN KERANGKA ACUAN KERJA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2023

A. DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2023



Keterangan :

Pihak Kelurahan menyampaikan informasi pengisian survey kepuasan masyarakat kepada Babinsa, Babinkamtibmas, Para Ketua RT/RW dan LMK pada saat rapat koordinasi RT, RW dan LMK



Keterangan :

Pihak Kelurahan menyampaikan informasi pengisian survey kepuasan masyarakat kepada Babinsa, Babinkamtibmas, FKDM dan PPSU pada saat monitoring wilayah antisipasi tawuran di Posko Kelurahan Kampung Melayu



Keterangan :

Bapak Lurah Kelurahan Kampung Melayu kembali mengingatkan Para Perangkat RT/RW, LMK, FKDM, PPSU dan warga masyarakat lainnya untuk membantu pengisian survey kepuasan masyarakat pada saat Apel Cipta Kondisi tingkat Kelurahan

- B. SURAT KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN KAMPUNG MELAYU NOMOR 19 TAHUN 2023 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PUBLIK DI WILAYAH KELURAHAN KAMPUNG MELAYU, KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023



**KELURAHAN KAMPUNG MELAYU
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**KEPUTUSAN LURAH KAMPUNG MELAYU KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
NOMOR 19 TAHUN 2023**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH
KELURAHAN KAMPUNG MELAYU, KECAMATAN JATINEGARA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN KAMPUNG MELAYU,

- Menimbang :** Bahwa menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Masyarakat dan Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 dimana menginstruksikan agar setiap perangkat daerah (kelurahan) untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun pada Triwulan II (dua) dan IV (empat) maka Lurah perlu membentuk Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kelurahan Kampung Melayu, Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur tahun 2023 yang tertuang ditetapkan dan disahkan oleh keputusan ini;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dua kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Publik Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
 7. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

MEMUTUKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN KAMPUNG MELAYU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KELURAHAN KAMPUNG MELAYU, KECAMATAN JATINEGARA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023
- KESATU** : Menetapkan susunan Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kelurahan Kampung Melayu, Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur tahun 2023 sebagai berikut :
- | | |
|------------|---|
| Ketua | : Lurah |
| Sekretaris | : Sekretaris Kelurahan |
| Anggota | : 1. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan
3. Kepala Seksi Pemerintahan
4. Para ASN Kantor Kelurahan |
- KEDUA** : Untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik sebagai berikut :
1. Melakukan koordinasi dengan seluruh perangkat yang menjadi responden di wilayah Kelurahan Kampung Melayu;
 2. Menargetkan jumlah responden minimal 100 (seratus) orang dalam pelaksanaan survei pelayanan Kelurahan yang meliputi pelayanan Jumentik, PKK, PPSU, Posyandu, Ketertiban Umum dan RT, RW, LMK serta FKDM;
 3. Menargetkan penilaian akhir pada survei kepuasan masyarakat tahun 2023 ini mendapatkan nilai serendah-rendahnya 88,50 (delapan puluh delapan koma lima nol);
 4. Memastikan responden dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat agar tidak keliru/salah;
 5. Melaporkan hasil akhir survei kepada Camat Kecamatan Jatinegara sesuai waktu yang telah ditentukan;
- KETIGA** : Bahwa masa pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini berlangsung pada Triwulan II (dua) dan Triwulan IV (empat) Tahun 2023
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku surut sejak dimulainya pelaksanaan kegiatan survei sebagaimana disebutkan pada ANGKA KETIGA diatas

ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Mei 2023
LURAH KELURAHAN KAMPUNG MELAYU,

ANGGA HARJUNO RAKASIWI
NIP 198507042003121002

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Camat Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur

C. KERANGKA ACUAN KERJA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI
WILAYAH KELURAHAN KAMPUNG MELAYU TAHUN 2023

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

**KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN KAMPUNG MELAYU**



**KELURAHAN KAMPUNG MELAYU
TAHUN 2023**

KERANGKA ACUAN KERJA
KEGIATAN PELAKSANAAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN KAMPUNG MELAYU
TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan

Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas-tugas dan meningkatkan peran dan fungsi pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Kampung Melayu 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 di Kelurahan Kampung Melayu adalah dengan diadakan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Melayu.

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 Perbendaharaan 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 Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan;
11. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015;
12. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2015;
13. 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;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
16. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jakarta;
17. 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;
18. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik;
19. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

20. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud diadakannya Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Melayu adalah sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memetakan kinerja Unit Kerja Perangkat Daerah yang sekaligus mencerminkan kualitas pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Timur 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 Kelurahan Kampung Melayu adalah :

1. Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas kinerja serta mutu pelayanan.
2. Mengembangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dengan capaian sebagai berikut:
 - ◊ Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kampung Melayu Tahun 2023;
 - ❖ Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing- masing unit kerja;
 - ❖ Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Kampung Melayu;
 - ❖ 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 yang dimuat dalam <https://bit.ly/SKMDKIJKT23>. 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 pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

b. Pendapat Responden

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 9 unsur tersebut terdiri dari:

- **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu pelayanan**
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **Biaya/Tarif**
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

- **Kompetensi Pelaksana**

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

- **Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- **Maklumat Pelayanan** adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

- **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

V. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Untuk melaksanakan evaluasi dan peningkatan pelayanan publik di tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat

VI. JADWAL KEGIATAN

Kegiatan ini dilaksanakan pada triwulan II dan IV Tahun Anggaran 2023

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) Kelurahan Tahun 2023.

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, 29 Mei 2023

Lurah, Kelurahan Kampung Melayu,



Angga Harjuno Rakasiwi, S.STP
NIP 198507042003121002