



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Jatinegara Kaum

Triwulan II

Tahun 2023

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

Kecamatan Pulogadung

Kota Administrasi Jakarta Timur

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Kelurahan Jatinegara Kaum Kecamatan Pulogadung Kota Administrasi Jakarta Timur yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bidang Jumantik, PPSU, RPTRA, Jumantik, PKK, Posyandu, Ketertiban Umum dan RT RW yang telah diberikan oleh Kelurahan Jatinegara Kaum selama tahun 2023.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan PPSU, RPTRA, Jumantik, PKK, Posyandu, Ketertiban Umum dan RT RW pada Kelurahan Jatinegara Kaum. Adapun tujuan dari survey ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka Kelurahan Jatinegara Kaum sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat selama bulan Maret sampai dengan April 2023. Hasil dari survey diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Jatinegara Kaum.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggara Negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



Lurah Kelurahan Jatinegara Kaum

Henrica Kuswandari, S.P, M.Si
NIP. 197107101998032006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat	3
E. Sasaran.....	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB II	6
METODELOGI	6
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	6
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan	
3. Jumlah Responden	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan	
BAB III	8
HASIL DAN PEMBAHASAN	8
A. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan	9
1. Pelayanan PPSU	10
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)	
b. Analisis Hasil Survey	
2. Pelayanan Ketertiban Umum	11
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)	
b. Analisis Hasil Survey	
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....	14

BAB IV	16
KESIMPULAN DAN SARAN	16
A. Kesimpulan	16
B. Saran	16

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

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Jatinegara Kaum 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 2023 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai kota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;
11. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Perangkat Daerah;
12. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

13. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023
14. Keputusan Camat Kecamatan Pulogadung Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-00... Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kecamatan Pulogadung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023
15. Keputusan Lurah Kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 31 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jatinegara Kaum sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Jatinegara Kaum secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. Untuk mengidentifikasi harapan masyarakat terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik yang lebih baik di Kelurahan Jatinegara Kaum.

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Jatinegara Kaum 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 Jatinegara Kaum sebagai berikut :

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

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Jatinegara Kaum 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

BAB II METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Jatinegara Kaum Nomor tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jatinegara Kaum

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jatinegara Kaum dilaksanakan pada bulan Maret dan April 2023

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada :

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 84 RT, dan 9 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 84 RT, dan 9 RW
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 84 RT, dan 9 RW
- d. Pelayanan PKK berjumlah 84 RT, dan 9 RW
- e. Pelayanan Posyandu berjumlah 84 RT, dan 9 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 84 RT, dan 9 RW
- g. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM berjumlah 84 RT, dan 9 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden 84 RT, dan 9 RW sebanyak 872 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumantik berjumlah 116 responden.
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden.
- c. Pelayanan PKK berjumlah 134 responden.
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 129 responden.
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 144 responden.
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 123 responden.
- g. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM berjumlah 126 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 dilakukan oleh pusdatin

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 unsure pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 TidakSetuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan kedalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam table berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	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 Jatinegara Kaum dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

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	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	269	30.85
2	Perempuan	603	69.15
	Total	872	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar di dominasi oleh Perempuan

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	33	3.78
2	SMP	145	16.63
3	SMA	610	69.95
4	D3	45	5.16
5	S1	39	4.47
6	S2	-	-

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	395	45.30
2	Kader/Pengurus Jumantik	122	13.99
3	Ketua/Perangkar RT dan RW	12	1.38
4	Lainnya	92	10.55
5	Pegawai swasta	100	11.47
6	Petugas ketertiban umum	1	0.11
7	PNS/Guru	7	0.80
8	Swasta	94	10.78
9	Tenaga Honorar	39	4.47
10	Wirasaha/Dagang/Bisnis/ Freelance	10	1.15

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Ibu rumah tangga.

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

No	Uraian	Nilai Masing-Masing Jenis Pelayanan					
		PPSU	Jumantik	RPTRA	PKK	Posyandu	Tibum
1	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	93.58	95.13	96.23	96.88	96.96	96.67
2	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	93.35	95.45	96.58	97.22	96.62	96.67
3	Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	93.12	96.43	95.89	96.53	94.93	96.11
4	Biaya untuk mendapatkan pelayanan Gratis	93.35	94.81	95.89	96.88	96.62	96.39
5	Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	93.35	96.1	85.21	96.88	96.28	96.94
6	Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	92.66	95.45	96.58	96.18	95.95	97.22
7	Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	94.5	97.08	96.23	96.88	96.62	97.22
8	terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	93.35	96.75	96.58	86.53	96.28	96.94
9	Sarana dan Prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik	93.58	96.75	96.23	86.88	95.61	96.39
10	Rata-rata Pelayanan Per Unsur	93.43	95.99	95.05	94.54	96.21	96.73
11	Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	840.84	863.95	855.42	850.86	865.87	870.55

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Jatinegara Kaum 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 **Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah** dengan nilai **89.66** Hal ini disebabkan karena:

- Banyaknya kegiatan penetaan wilayah sehingga tidak semua kegiatan di masyarakat dapat dilakukan dalam waktu sesuai yang diinginkan warga.
- Sarana dan prasarana kurang menunjang

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur **Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis** dengan nilai **94.1** Hal ini

di sebabkan karena:

- a. Pelayan PPSU tidak dikenakan biaya (gratis).
- b. Pelayanan cepat dan tanggap

2. Jumantik

Demam Berdarah Dengue (DBD) adalah masalah lingkungan yang bersumber dari nyamuk dan adanya pembiaran sarang nyamuk oleh setiap orang. Upaya efektif untuk memberantas dan mencegah penyebaran DBD adalah menetapkan satu rumah satu juru pemantau jentik (**Jumantik**). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Jumantik yang memiliki **nilai terendah adalah unsur Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya** dengan nilai **89.02** Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya personel petugas jumantik
- b. Lingkungan padat penduduk

Sedangkan **Jumantik** yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat** dengan nilai **92.02** Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan baik sopan dan cepat
- b. Koordinasi yang mudah dan cepat tanggap
- c. Tidak ada pungutan Biaya apapun

3. Pelayanan RPTRA

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak atau juga dikenal dengan singkatan **RPTRA** adalah konsep ruang publik berupa ruang terbuka hijau atau taman yang dilengkapi dengan berbagai permainan menarik, pengawasan CCTV, dan ruangan-ruangan yang melayani kepentingan komunitas yang ada di sekitar RPTRA tersebut, seperti ruang perpustakaan, PKK Mart, ruang laktasi, dan lainnya. RPTRA juga dibangun tidak di posisi strategis, tetapi berada di tengah pemukiman warga, terutama lapisan bawah dan padat penduduk, sehingga manfaatnya bisa dirasakan oleh warga di sekitar. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RPTRA yang memiliki nilai

terendah adalah Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik dengan nilai 93.09 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya Petugas RPTRA tidak sebanding dengan luas RPTRA
- b. Sarana dan prasarana kurang terawat.

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi ada Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?** dengan nilai **94.91** Hal ini di sebabkan karena:

- c. Petugas memberikan pelayanan gratis
- d. Pelayanan cepat dan tanggap

4. Pelayanan PKK

PKK adalah organisasi kemsyarakatan yang bertujuan untuk memberdayakan perempuan. Secara umum, tentunya kita tak asing bukan dengan sebutan ibu-ibu PKK. Istilah ini sudah begitu luas dan biasanya diasosiasikan dengan perkumpulan ibu-ibu yang memiliki berbagai kegiatan positif. Mulai dari kegiatan pelatihan UKM (Usaha Kecil Menengah), pengajian, sampai seminar-seminar kecil mengenai kesehatan reproduksi, KB (Keluarga Berencana), KDRT (Kekerasan dalam Rumah Tangga), dan kesehatan anak. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan **PKK** yang memiliki **nilai terendah adalah Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya** dengan nilai **92.16** Hal ini disebabkan karena:

- a. Program PKK belum dipahami dan tersosialisasi secara merata
- b. Sulit melakukan Kaderisasi.

Sedangkan pelayanan **PKK** yang memiliki **nilai tertinggi adalah Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis** dengan nilai **93.47** Hal ini di sebabkan karena:

- a. Mempertahankan kinerja yang baik
- b. Pelayanan cepat, tanggap danpa biaya (gratis)

5. Pelayanan Posyandu

Posyandu (pos pelayanan terpadu) merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan masyarakat Indonesia dalam memperoleh pelayanan kesehatan ibu dan anak. **Tujuan utama posyandu** adalah mencegah peningkatan angka kematian ibu dan bayi saat kehamilan, persalinan, atau setelahnya melalui pemberdayaan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan **Posyandu** yang memiliki **nilai terendah** adalah **Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya** dengan nilai **94.93** Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya kesadaran Ibu dan Balita untuk mengikuti kegiatan posyandu
- b. Sulitnya melakukan kaderisasi.

Sedangkan pelayanan **Posyandu** yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat** dengan nilai **92.05** Hal ini di sebabkan karena:

- a. Mempertahankan kinerja yang baik
- b. Pelayanan cepat dan tanggap

6. 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 Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan** dengan nilai **96.11** Hal ini disebabkan karena:

- a. Lokasi wilayah yang padat dan penduduk tidak tetap
- b. Sarana dan prasarana yang kurang mendukung

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **unsur Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis** dengan nilai **95.00** Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelayanan baik sopan dan cepat
- b. Koordinasi yang mudah dan cepat tanggap
- c. Tidak ada pungutan Biaya apapun

7. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM

Pelayanan RT/RW adalah suatu keadaan dimana pengurus RT/RW, LMK dan FKDM memberikan pelayanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan kepada penduduknya. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RT/RW yang memiliki nilai terendah adalah **Prosedur mendapatkan pelayanan mudah** dengan nilai **90.67** Hal ini disebabkan karena:

- a. Lokasi wilayah yang padat dan penduduk tidak tetap
- b. Sarana dan prasarana yang kurang mendukung

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki nilai tertinggi adalah **unsur Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis dan Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat** dengan nilai **92.06** Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelayana yang cepat
- b. Koordinasi yang mudah dan cepat tanggap di wilayah

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

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

9 unsur

$$= 828.26 : 9 = 92.03$$

IKM Kelurahan Jatinegara Kaum

$$= \frac{89.85+93.81+92.64+91.04+91.88+91.38}{7}$$

7

$$= 644.46 : 7 = 92.06$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jatinegara Kaum Pada tahun 2023 dengan nilai 92.06

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Jatinegara Kaum pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori A dengan nilai IKM sebesar 92.06 hal tersebut dikarenakan:
 - a. Lebih banyak para Responden sudah mengetahui tugas dan fungsi dari pelayanan Kelurahan
 - b. Cepat tanggap dan cepat respon membuat masyarakat puas terhadap pelayanan RPTRA
 - c. Dengan adanya media sosial (aplikasi Whatsapp), responden bisa melakukan koordinasi dengan mudah dengan petugas Kelurahan seputar pelayanan RPTRA dan Ketertiban Umum baik di Kantor ataupun di lapangan
 - d. Responden juga mudah memberikan informasi terkait dengan kebutuhan pelayanan RPTRA dan Ketertiban Umum melalui Aplikasi Smartphone (QLUE, JAKI, CRM) dan kanal pengaduan masyarakat lainnya yang sudah difasilitasi oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jatinegara Kaum perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

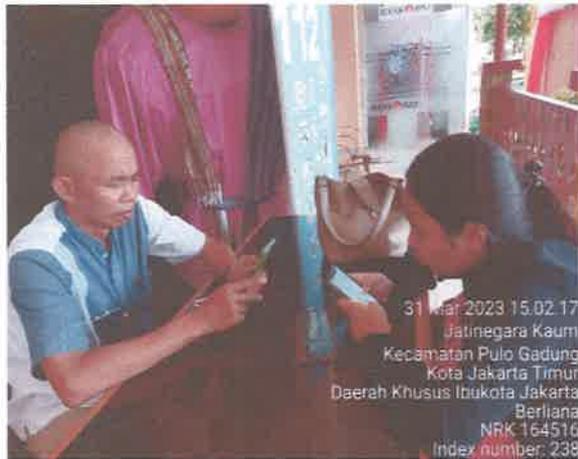
- a. Pada unsur prosedur mendapatkan Pelayanan Mudah Memberikan informasi melalui surat pemberitahuan atau media sosial melalui para Ketua RT/RW/LMK/FKDM/Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat bahwa prosedur untuk mendapatkan pelayanan PPSU dan Ketertiban umum sangat mudah

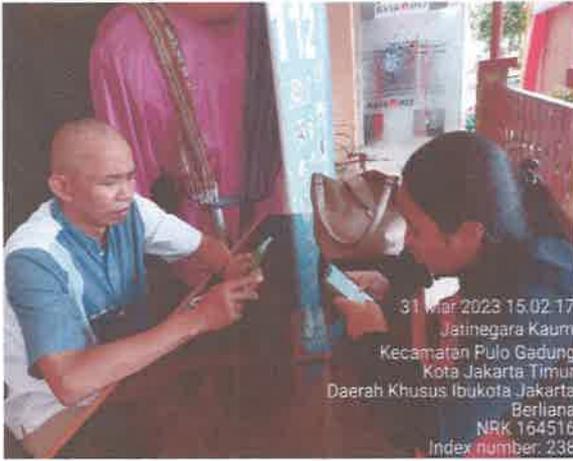
- b. Pada unsur waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan
Harus lebih aktif dalam berkoordinasi dengan instansi terkait agar dalam pelaksanaan penyelesaian pekerjaan bisa cepat selesai
- c. Pada unsur biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis
Memberikan informasi melalui surat pemberitahuan atau media sosial melalui para Ketua RT/RW/LMK FKDM/Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan PPSU dan Ketertiban umum RP 0,- (nol rupiah) / gratis tanpa dipungut biaya
- d. Pada unsur hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan
Peningkatan skill bekerja pada para petugas untuk memuaskan semua masyarakat dalam pelayanan Jumantik dan RT/RW, LMK, FKDM
- e. Pada unsur kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya
Untuk meningkatkan pelayanan pelayanan Jumantik dan RT/RW, LMK, FKDM setiap bulannya dilakukan pertemuan guna melakukan monev pelaksanaan kegiatan serta update informasi pelayanan masyarakat.
- f. Pada unsur perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat
Dalam perilaku petugas sopan dan ramah terhadap masyarakat, para petugas akan selalu dituntut wajib memberikan perilaku sopan dan ramah kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pelayanan Jumantik dan RT/RW, LMK, FKDM
- g. Pada unsur penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik
Dalam unsur penanganan pengaduan disediakan kotak pengaduan dan piket pengaduan yang dapat menampung permasalahan yang ada di wilayah
- i. Pada unsur sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik
Kelengkapan sarana dan prasarana (peralatan kerja) akan lebih ditingkatkan kepada para petugas guna kelancaran dalam melaksanakan tugas pelayanan pelayanan Jumantik dan RT/RW, LMK, FKDM



LAMPIRAN

FOTO FOTO
PENDUKUNG KEGIATAN





31 Mar 2023 15.02.17
Jatinegara Kaum
Kecamatan Pulo Gadung
Kota Jakarta Timur
Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Berlana
NRK 164516
Index number: 238





LURAH KELURAHAN JATINEGARA KAUM

**KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN JATINEGARA KAUM
NOMOR 31 Tahun 2023**

TENTANG

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN JATINEGARA KAUM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN JATINEGARA KAUM,

- Menimbang :**
- a. bahwa salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, juga sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu mendapat perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Lurah Jatinegara Kaum tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

2. Undang-Undang...

2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai bukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;
11. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Perangkat Daerah;
12. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

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

MEMUTUSKAN ...

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN JATINEGARA KAUM TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JATINEGARA KAUM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023
- KESATU : Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali pada Triwulan II dan IV di wilayah Kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur;
- KEDUA : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 dengan Susunan Tim Pelaksana Kegiatan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KETIGA : Rincian tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA sebagai berikut :
1. Pengarah :
 - a. Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
 - b. Memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
 2. Penanggung Jawab :

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
 3. Ketua :
 - a. Berkoordinasi dengan Unit Kerja terkait;
 - b. Memonitor pelaksanaan dan mekanisme kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
 4. Anggota :
 - a. Mempersiapkan kelengkapan administrasi dan kelengkapan kegiatan;

b. Melakukan ...

- b. Melakukan koordinasi terkait persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, memberikan arahan dan penjelasan, melakukan sosialisasi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. Membagikan kuesioner kepada masyarakat dan memandu pengisian kuesioner;
- d. Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan disampaikan ke Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur secara berjenjang;

5. Sekretariat :

- a. Mengolah data laporan dari Kecamatan dan memverifikasi hasil penilaian di Tingkat Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur;
- b. Menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur;

KEEMPAT : Keputusan Lurah kelurahan Jatinegara Kaum Kota Administrasi Jakarta Timur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 Mei 2023

LURAH KELURAHAN JATINEGARA KAUM,



HENRICA KUSWANDARI
NIP. 197107101998032006

Tembusan :

- 1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
- 2. Camat Kecamatan Pulogadung
- 3. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Timur

Lampiran : Keputusan Walikota Kota Administrasi
Jakarta Timur
Nomor 31 Tahun 2023
Tanggal 25 Mei 2023

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

1. Pengarah : Lurah Kelurahan Jatinegara Kaum
2. Penanggung Jawab : Sekretaris Kelurahan Jatinegara Kaum
3. Ketua : Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Jatinegara Kaum
4. Anggota :
 - a. Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan
 - b. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
5. Sekretariat :
 - a. Unsur Sekretariat Kelurahan Jatinegara Kaum
 - b. Unsur Pelaksana Seksi Pemerintahan Kelurahan Jatinegara Kaum
 - c. Unsur Pelaksana Seksi Ekonomi dan Pembangunan Kelurahan Jatinegara Kaum



Lurah Kelurahan Jatinegara Kaum,

HENRICA KUSWANDARI
NIP. 197107101998032006