

# LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
KECAMATAN CIPAYUNG  
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 Kecamatan Cipayung 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 Kecamatan Cipayung 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 Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Cipayung adalah tim yang sesuai SK Camat Cipayung Nomor 32 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 Kecamatan Cipayung 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/gadget masing-masing penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan 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 Kecamatan Cipayung 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



### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 7.562 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	3.644	48,19 %
		PEREMPUAN	3.918	51,81 %
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	Doktor S3	16	0,21 %
		Magister S2	76	1,01 %
		Sarjana S1	817	10,80 %
		Diploma D3/D4/Setingkat	455	6,02 %
		SMA/ Setingkat	4.951	65,47 %
		SMP/Setingkat	1.012	13,38 %
		Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	228	3,02 %
		Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	0	0 %
		Tidak Pernah Sekolah	7	0,09 %
3	PEKERJAAN	Ibu RumahTangga	2.211	29,24 %
		Kader/Pengurus Jumantik	603	7,97 %
		Ketua/Perangkar RT dan RW	813	10,75 %
		Lainnya	514	6,80 %
		Pegawai swasta	719	9,51 %
		Pelajar/Mahasiswa	260	3,44 %
		Petugas ketertiban umum	46	0,61 %
		PNS/Guru	116	1,53 %
		POLRI	23	0,30 %
		Swasta	1.045	13,82 %
		Tenaga Honorer	771	10,20 %
		TNI	14	0,19 %
		Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	427	5,65 %
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PPSU	1.265	94,918 %
		PELAYANAN KETERTIBAN UMUM	1.046	95,432 %

	PELAYANAN POSYANDU	1.089	95,520 %
	PELAYANAN JUMANTIK	1.205	94,815 %
	PELAYANAN PKK	1.073	95,808 %
	PELAYANAN RPTRA	742	96,226 %
	PELAYANAN RT, RW, LMK	1.142	96,226 %

### 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	3,82	3,81	3,81	3,83	3,81	3,81	3,82	3,81	3,81
	95,40	95,32	95,36	95,72	95,37	95,34	95,61	95,27	95,21
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit	<b>95,77 (A/Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Data Capaian nilai SKM Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur per Pelayanan sebagai berikut :

No	Kelurahan	JUMANTIK	TIBUM	PKK	POSYANDU	PPSU	RPTRA	RTRW LMK	Nilai	Kualitas Mutu
1	Bambu Apus	89,26	88,98	88,20	88,03	89,05	89,88	89,01	88,99	A
2	Ceger	97,96	98,05	98,07	98,04	96,49	-	98,01	97,77	A
3	Cilangkap	96,75	91,60	97,13	96,93	95,20	96,36	96,98	95,83	A
4	Cipayung	88,81	92,52	91,51	92,02	92,00	92,34	90,88	91,58	A
5	Lubang Buaya	100	99,98	99,98	100	100	99,98	99,58	99,98	A
6	Munjul	94,16	95,08	96,65	94,05	94,21	-	93,96	94,81	A
7	Pondok Ranggong	99,96	100	99,97	99,97	99,55	99,95	100	99,91	A
8	Setu	93,30	95,07	92,91	92,95	93,28	-	93,15	93,49	A
	Total Nilai SKM Kecamatan								95,77	A

Data Capaian nilai SKM Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur per Unsur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Unsur								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Bambu Apus	88,94	88,62	88,94	89,75	89,13	88,79	89,75	88,70	88,38
2	Ceger	97,71	97,78	97,78	97,78	97,78	97,71	97,75	97,71	97,64
3	Cilangkap	95,70	95,70	95,64	95,68	95,70	95,82	95,77	95,77	95,84
4	Cipayung	91,63	91,22	91,27	92,63	91,20	91,22	91,75	90,91	90,70

5	Lubang Buaya	99,97	100	100	100	100	100	100	99,94	99,91
6	Munjul	95,46	95,19	94,47	95,33	94,29	94,47	95,06	94,38	94,61
7	Pondok Ranggon	99,90	99,87	99,92	99,86	99,92	99,92	99,95	99,92	99,93
8	Setu	92,85	93,18	93,61	93,64	93,61	93,47	93,67	93,54	93,51
	<b>Total Nilai Kecamatan</b>	<b>95,40</b>	<b>95,32</b>	<b>95,36</b>	<b>95,72</b>	<b>95,37</b>	<b>95,34</b>	<b>95,61</b>	<b>95,27</b>	<b>95,21</b>

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Kecamatan Cipayung memperoleh SKM dengan nilai 95,77 kategori Sangat Baik. Dari 7 (tujuh) pelayanan yang dilakukan survei, dari semua Kelurahan di wilayah Kecamatan Cipayung pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah yaitu sebagai berikut :

- a. Kelurahan Bambu Apus pada Pelayanan Posyandu dengan nilai 88,03 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu
  - i. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas mendapatkan nilai yaitu 87,41
  - ii Kompetensi petugas pendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaan yang mendapatkan nilai 87,41.
  - iii. Waktu penyelesaian pekerjaan mendapatkan nilai 87,41.
- b. Kelurahan Cipayung pada Pelayanan Jumantik dengan nilai 88,81 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu
  - i. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 88,99.
  - ii. Kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 88,81 adalah nilai terendah kedua.
  - iii. Penanganan Pengaduan dan Saran termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 88,64.
- c. Kelurahan Setu pada Pelayanan PKK dengan nilai 92,91 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu
  - i. Waktu Penyelesaian Pekerjaan Selesai yaitu 92,58
  - ii. Persyaratan dalam mendapatkan Pelayanan yaitu 92,79
  - iii. Persyaratan Dalam Mendapatkan Pelayanan yaitu 92,79

- d. Kelurahan Munjul pada Pelayanan RT/RW dengan nilai 92,91 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu
- i. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 93,96.
  - ii. Penanganan Pengaduan dan Saran yang mendapatkan nilai 94,23 adalah nilai terendah kedua.
  - iii. Kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 94,23.
- e. Kelurahan Cilangkap pada Pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 91,60 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu
- i. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 91,12
  - ii. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah mendapatkan nilai 91,27 adalah nilai terendah kedua.
  - iii. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan unsur terendah dengan nilai 91,42.
- f. Kelurahan Ceger pada Pelayanan PPSU dengan nilai 96,49 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu
- i. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 96,31.
  - ii. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya yang mendapatkan nilai 96,31 adalah nilai terendah kedua.
  - iii. Penanganan Pengaduan dan Saran termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 96,31.
- g. Kelurahan Pondok Ranggon pada Pelayanan PKK dengan nilai 92,91 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu
- i. Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 99,43.
  - ii. Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 99,43 adalah nilai terendah kedua.
  - iii. Waktu Penyelesaian Pekerjaan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 99,54.

- h. Kelurahan Lubang Buaya pada Pelayanan RT/RW/LMK dengan nilai 99,58 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu
- i. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 99,91.
  - ii. Penanganan Pengaduan dan Saran yang mendapatkan nilai 99,94 adalah nilai terendah kedua.
  - iii. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 99,97

#### **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 Bambu Apus** Kecamatan Cipayung 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	Bambu Apus	Posyandu	Sarana dan Prasarana	Tidak semua posyandu mempunyai alat ukur (TB dan BB) yang sesuai	a. Mendorong posyandu untuk mengusulkan pengadaan alat-alat posyandu ke Puskesmas Kelurahan b. Melakukan himbauan kepada Puskesmas Kelurahan untuk mengkalibrasi alat-alat posyandu	Desember 2023	Desember 2023	On Process	Lurah
				Masih kurangnya pemahaman kader posyandu dalam melakukan penimbangan yang tepat dan benar	Mengadakan peningkatan wawasan kader Posyandu terkait cara penimbangan yang baik dan benar	Nopember 2023	Desember 2023	On Process	Lurah
2.	Cipayung	Jumantik	Sarana dan prasarana	Perengkapan Sarana dan Prasarana yang	a. Mengusulkan Penambahan Anggaran	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah







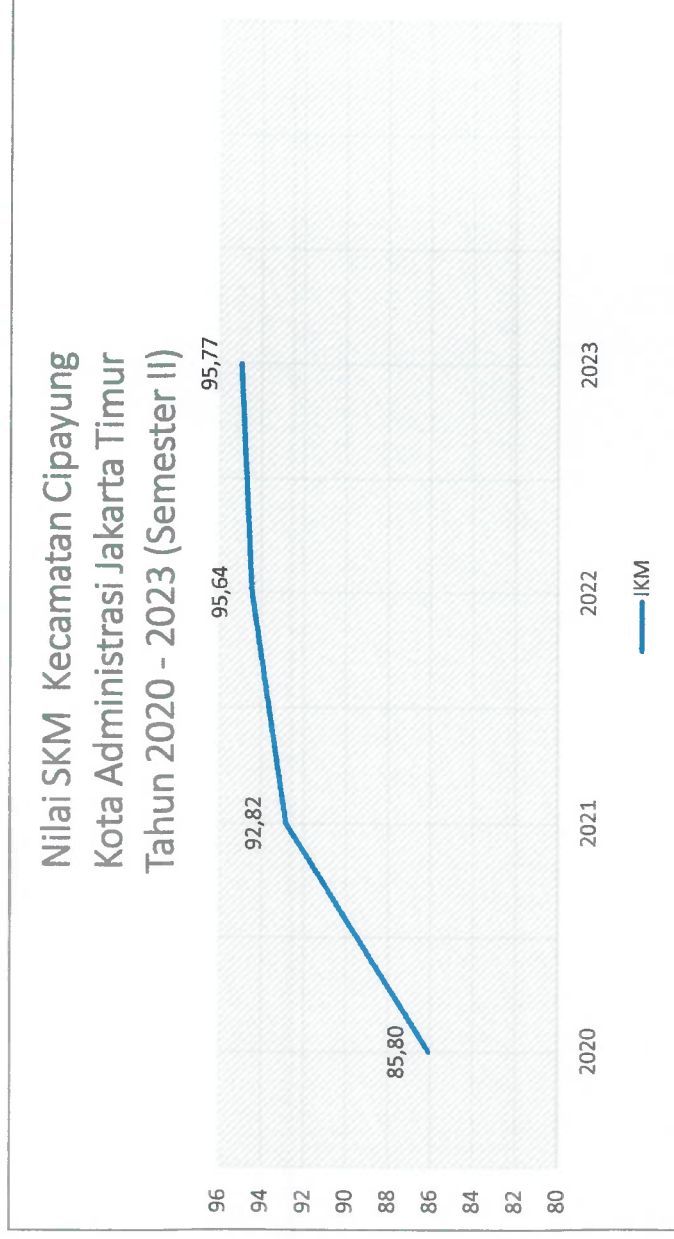
				Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	Kurangnya Pemahaman Masyarakat	Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat dan petugas	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah
				Waktu Penyelesaian Pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan	Kurang cepatnya penanganan pengaduan	Melakukan koordinasi kepada instansi terkait dan memberikan arahan kepada petugas	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah
6.	Ceger	PPSU		Persyaratan mendapatkan pelayanan	Kurangnya pemahaman masyarakat	a. Melakukan Sosialisasi kepada masyarakat melalui RT/RW/LMK b. Melakukan koordinasi dengan RT/RW/LMK c. Memberikan pengarahan kepada PPSU agar dapat menyampaikan kepada masyarakat terkait tugas dan fungsi PPSU	Nov-23	Nov-23	On Proses	Lurah
				Kompetensi Pelaksana	Petugas masih kurang cepat dalam penyelesaiannya	a. Melakukan bimtek/pelatihan	Nov-23	Nov-23	On Proses	Lurah
						b. Melakukan sharing dengan rekan PPSU	Nov-23	Nov-23	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 Kecamatan Cipayung 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 Kecamatan Cipayang 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 Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 95,77, Indek 3,83. Nilai SKM Kecamatan Cipayung 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 sarana prasarana, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan dan saran.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, produk spesifikasi jenis pelayanan dan sistem, mekanisme dan prosedur.
- Kelurahan yang termasuk Kelurahan terendah di Kecamatan Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelurahan Bambu Apus telah menyampaikan target Rencana Tindak Lanjut mereka yang akan disampaikan hasil tindaklanjutnya meliputi Deskripsi Tindak Lanjut, Dokumentasi Tindak Lanjut dan Hambatan-hambatan yang dialami selama pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM.
- Sedangkan Kelurahan dengan nilai tertinggi di Kecamatan Cipayung Kota Adm. Jakarta Timur yaitu Kelurahan Lubang Buaya dengan nilai 99,98

Jakarta, 1 November 2023

**Camat Cipayung**



(Drs. Panangaran Ritonga)

NIP 196810211994031001



## 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

Pengisian kuesioner 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 (Pelayanan ....)

\*Kota : .....  
\*Kecamatan : .....  
\*Kelurahan : .....

#### Profil Responden

\*Nama Responden : .....

\*Nomor HP Responden: .....

\*Jenis Kelamin: .....

\*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 (Pelayanan ....)

**Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai**

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(            ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(            ) Setuju

(            ) 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

(            ) Sangat Setuju

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(            ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(            ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

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

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (            ) Tidak Setuju
- (            ) Setuju
- (            ) 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	Kelurahan Bambu Apus	Kelurahan Ceger	Kelurahan Cilangkap	Kelurahan Cipayung	Kelurahan Lubang Buaya	Kelurahan Munjul	Kelurahan Pondok Ranggon	Kelurahan Setu	Nilai SKM Kecamatan
PPSU	89,05	96,49	95,20	92,00	100	94,21	99,55	93,28	
KETERTIBAN UMUM	88,98	98,05	92	92,52	99,98	95,08	100	95,07	
JUMANTIK	89,26	97,96	96,75	88,81	100	94,16	99,96	93,30	
PKK	88,20	98,07	97,13	91,51	99,98	96,65	99,97	92,91	
POSYANDU	88,03	98,04	96,93	92,02	100	94,05	99,97	92,95	
RPTRA	89,88		96,36	92,34	99,98		99,95		
RT_RW	89,01	98,01	96,98	90,88	99,58	93,96	100	93,15	
Nilai SKM	88,99	97,77	95,83	91,58	99,98	94,81	99,91	93,49	95,77

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

