

# LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
KELURAHAN JATINEGARA  
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>8</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                    | <b>8</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....  | 8         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 9         |
| <b>BAB IV</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....   | <b>11</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....      | 11        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 11        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....  | 13        |
| <b>BAB V</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....   | <b>14</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | <b>15</b> |
| Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat                                    |           |
| Hasil Pengolahan Data   |           |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

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

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

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online pada Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung adalah tim yang sesuai SK Lurah Jatinegara Nomor 20 Tahun 2023.

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

Pelaksanaan SKM dilakukan secara menggunakan aplikasi Jaksurvei yang berupa tautan/ link dan disebarikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung 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:

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

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

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

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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.097 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERI STIK      | INDIKATOR                         | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------------|-----------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN       | LAKI                              | 191    | 17.41      |
|    |                     | PEREMPUAN                         | 906    | 82.59      |
| 2  | PENDIDIKAN TERAKHIR | Doktor S3                         |        |            |
|    |                     | Magister S2                       |        |            |
|    |                     | Sarjana S1                        | 57     | 5.20       |
|    |                     | Diploma D3/D4/Setingkat           | 51     | 4.65       |
|    |                     | SMA/ Setingkat                    | 774    | 70.56      |
|    |                     | SMP/Setingkat                     | 170    | 15.50      |
|    |                     | Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat     | 44     | 4.01       |
|    |                     | Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat  |        |            |
|    |                     | Tidak Pernah Sekolah              | 1      | 0.09       |
| 3  | PEKERJAAN           | Ibu Rumah Tangga                  | 394    | 35.92      |
|    |                     | Kader/Pengurus Jumantik           | 256    | 23.34      |
|    |                     | Ketua/Perangkar RT dan RW         | 30     | 2.73       |
|    |                     | Lainnya                           | 193    | 17.59      |
|    |                     | Pegawai swasta                    | 31     | 2.83       |
|    |                     | Pelajar/Mahasiswa                 | 24     | 2.19       |
|    |                     | Petugas ketertiban umum           | 10     | 0.91       |
|    |                     | PNS/Guru                          | 3      | 0.27       |
|    |                     | POLRI                             |        |            |
|    |                     | Swasta                            | 80     | 7.29       |
|    |                     | Tenaga Honorer                    | 18     | 1.64       |
|    |                     | TNI                               | 1      | 0.09       |
|    |                     | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance | 57     | 5.20       |
| 4  | JENIS LAYANAN       | PELAYANAN PPSU                    | 218    |            |
|    |                     | PELAYANAN KETERTIBAN UMUM         | 129    |            |

|  |  |                       |     |  |
|--|--|-----------------------|-----|--|
|  |  | PELAYANAN POSYANDU    | 170 |  |
|  |  | PELAYANAN JUMANTIK    | 168 |  |
|  |  | PELAYANAN PKK         | 145 |  |
|  |  | PELAYANAN RPTRA       | 130 |  |
|  |  | PELAYANAN RT, RW, LMK | 137 |  |
|  |  |                       |     |  |

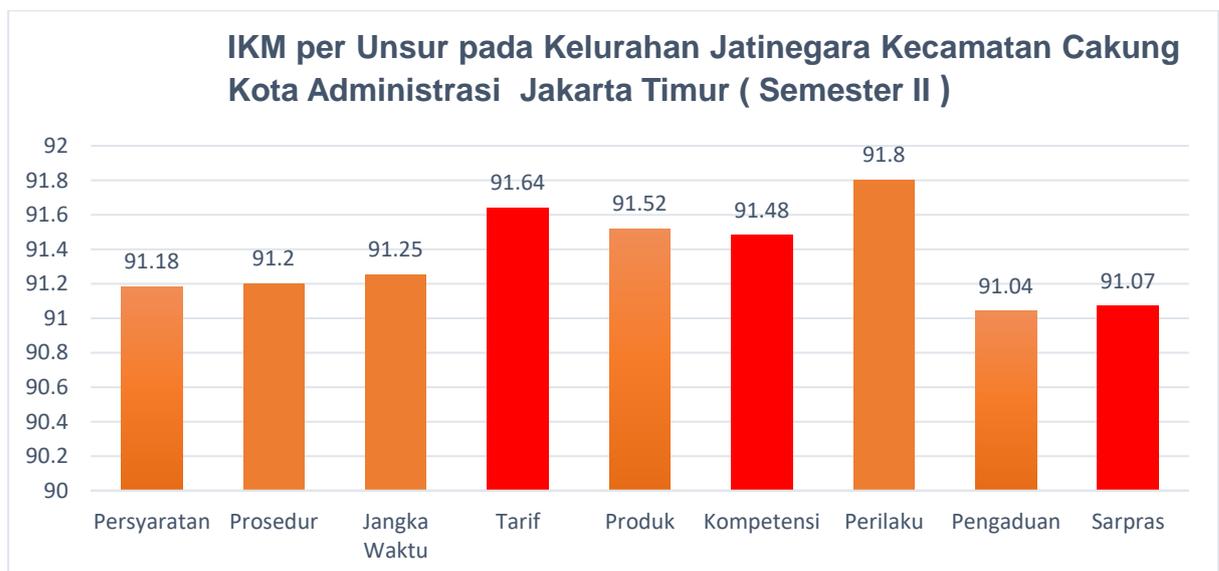
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 | 3,77                        | 3,77  | 3,77  | 3,76  | 3,77  | 3,77  | 3,77  | 3,77  | 3,76  |
|               | 91.18                       | 91.20 | 91.25 | 91.64 | 91.52 | 91.48 | 91.80 | 91.04 | 91.07 |
| Kategori      | A                           | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| IKM Unit      | <b>91.2 (A/Sangat Baik)</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Data Capaian nilai SKM Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur per Pelayanan sebagai berikut :

| No | Kelurahan  | JUMANTIK | TIBUM | PKK   | POSYANDU | PPSU  | RPTRA | RT/RW/LMK | Nilai | Kualitas Mutu |
|----|------------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|-----------|-------|---------------|
| 1  | Jatinegara | 90.56    | 92.23 | 90.71 | 90.98    | 93.77 | 91.84 | 88.34     | 91.2  | A             |

Data Capaian nilai SKM Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur per Unsur sebagai berikut :

| No | Kelurahan  | Unsur |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    |            | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     |
| 1  | Jatinegara | 91.18 | 91.20 | 91.24 | 91.24 | 91.52 | 91.47 | 91.79 | 61.04 | 91.06 |

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur memperoleh SKM dengan nilai 91.2 kategori Sangat Baik (nilai IKM 88.31 – 100.00). Dari 7 (tujuh) pelayanan yang dilakukan survei, pelayanan RT/RW/LMK memperoleh nilai paling rendah yaitu 88.34 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu:

- a. Waktu penyelesaian mendapatkan pelayanan mudah dengan nilai terendah pertama yaitu 87.77.
- b. Sarana dan prasarana juga termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 87.77 adalah nilai terendah kedua.
- c. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan yang mendapatkan nilai 87.95 juga termasuk tiga unsur terendah.

#### **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 Jatinegara Kecamatan Cakung 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  | Jatinegara | RT/RW/LMK                                  | Waktu Penyelesaian                             | 1. Penanganan layanan kepada masyarakat masih kurang maksimal karena kendala SDM dan faktor usia                            | a. Melakukan pembinaan secara intens  | Nov-23   | Nov-23    | On Proses            | Lurah            |
|    |            |  |  | 2. Kurang pahamnya pelaksanaan tupoksi sebagai mitra kelurahan  | b. Melakukan Pengawasan   | Nov-23   | Nov-23    | On Proses            | Lurah            |
|    |            |  | Sarana dan Prasarana                           | Perlengkapan Sarana dan Prasarana yang masih kurang lengkap terkendala dengan anggaran tidak memadai, walaupun ada terbatas | a. Mengusulkan Penambahan Anggaran melalui rapat koordinasi tingkat kelurahan | Nov 2023 | Nov 2023  | On Proses            | Lurah            |
|    |            |  | Penanganan pengaduan, sarana dan masukan       | Tidak tersedianya sarana / kotak pengaduan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat                              | a. Melakukan Sosialisasi untuk penyediaan kotak pengaduan di RT dan RW        | 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 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 ke 2023 pada Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.2 Indeks 3,54. Nilai SKM Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 ke tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan sarana dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas, kompetensi petugas dan hasil petugas.

Jakarta, 1 November 2023

**Plt. Lurah Jatinegara**

**Sekretaris Lurah**



Janyah, SE  
NIP 196706021989032006

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



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

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

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

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

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

Kerahasiaan:

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

## DEMOGRAFI RESPONDEN (Pelayanan RT/RW/LMK)

\*Kota : Jakarta Timur  
\*Kecamatan : Cakung  
\*Kelurahan : Jatinegara

### Profil Responden

\*Nama Responden : Suryani

\*Nomor HP Responden : 082111624275

\*Jenis Kelamin : Perempuan

\*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 RT/RW/LMK)

**Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai**

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(    v     ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(    v     ) 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

(    v     ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(    v     ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(    v     ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

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

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

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

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

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

- (            ) Sangat Tidak Setuju
- (   v        ) 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       | Nilai SKM |
|-----------------|-----------|
| PPSU            | 93.77     |
| KETERTIBAN UMUM | 92.23     |
| JUMANTIK        | 90.56     |
| PKK             | 90.71     |
| POSYANDU        | 90.98     |
| RPTRA           | 91.84     |
| RT_RW           | 88.34     |
| Nilai_IKM       | 91.2      |

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

