



# **LAPORAN**

## **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung Triwulan II Tahun 2023**



**Kecamatan Cakung  
Kota Administrasi Jakarta Timur**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kecamatan Cakung. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan masing-masing kelurahan dan untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat tingkat Kecamatan merupakan kumpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan di Kecamatan Cakung

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi
8. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2019.
9. Keputusan Camat Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0017

Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

### **C. Tujuan**

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cakung sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan di masing-masing kelurahan;
3. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya di masing-masing kelurahan; dan
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing kelurahan.

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada TW II di Kecamatan Cakung sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja kecamatan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan di setiap kelurahan;
3. Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di kelurahan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat kecamatan dalam upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing kelurahan;
5. Memacu persaingan positif antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

## **E. Sasaran**

Adapun sasaran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cakung sebagai berikut:

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;
2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik baik di kelurahan maupun kecamatan.

## **F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cakung yang dilakukan oleh 7 (tujuh) Kelurahan mencakup 9 (sembilan) unsur 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 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

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

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **G. Jenis Pelayanan yang di Survei**

Ada 7 (Tujuh) jenis pelayanan dasar di kelurahan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. 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.
2. 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.
3. Pelayanan Posyandu adalah suatu wadah tempat diselenggarakannya kegiatan sebagai perwujudan peran serta masyarakat, yang dikelola oleh masyarakat, dari masyarakat dan untuk masyarakat dalam mencapai pelayanan kesehatan yang lebih baik.
4. Pelayanan Jumantik (Juru Pemantau Jentik Nyamuk) adalah para petugas khusus yang berasal dari lingkungan sekitar yang secara sukarela bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan jentik nyamuk demam berdarah.

5. Pelayanan PKK (Pembinaan Kesejahteraan Keluarga) adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia khususnya melalui 10 program pokok.
6. Pelayanan RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) adalah konsep ruang publik berupa ruang terbuka hijau atau taman yang dilengkapi dengan berbagai permainan menarik, pengawasan CCTV, ruang perpustakaan, ruang laktasi dan lainnya, yang dibangun di lokasi strategis yaitu ditengah pemukiman penduduk sehingga manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh warga sekitar.
7. Pelayanan RT/RW adalah Pelayanan dalam pemberdayaan masyarakat, dimana RT/RW sebagai lembaga kemasyarakatan yang mempunyai tugas pemberdayaan masyarakat dan ikut serta dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan dan meningkatkan pelayanan masyarakat.

#### H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cakung dilaksanakan pada TW II Tahun 2023 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung

Kegiatan	Bulan																			
	Maret					April					Mei					Juni				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
1. Evaluasi SKM 2022																				
2. Persiapan dan perencanaan SKM TW II 2023																				
3. Sosialisasi SKM TW II 2023																				

4.	Pelaksanaan SKM TW II 2023																			
5.	Pengolahan Data																			
6.	Pembuatan Laporan di Kelurahan																			
7.	Pembuatan Laporan di Kecamatan																			
8.	Pembuatan Laporan di tingkat Kota																			

## **BAB II**

### **METODELOGI**

#### **A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Cakung Nomor e-0017 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

#### **B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

##### **1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung dilaksanakan pada bulan Mei minggu ke IV tahun 2023.

##### **2. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung dilaksanakan pada:

- a. Kelurahan Jatinegara;
- b. Kelurahan Rawaterate;
- c. Kelurahan Penggilingan ;
- d. Kelurahan Cakung Barat
- e. Kelurahan Cakung Timur
- f. Kelurahan Ujung Menteng; dan
- g. Kelurahan Pulogebang.

##### **3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden**

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung merupakan kompilasi data dari 6 (enam) jenis pelayanan dengan

jumlah responden sebanyak 6.317 responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 954 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 921 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 932 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 963 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 855 responden; dan
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 809 responden.
- g. Pelayanan RT/RW berjumlah 883 responden.

Total jumlah responden sebanyak 6.317 (enam ribu tiga ratus tujuh belas) responden.

#### 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung dilakukan dengan cara menghimpun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing kelurahan kemudian diolah dan dianalisa baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mendapatkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung.

#### 5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Cakung dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh Kelurahan dibagi jumlah kelurahan, maka IKM Kecamatan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kecamatan} = \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$$

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

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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

**BAB III**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Identitas/Karakter Responden**

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	3.526	56%
2	Perempuan	2.791	44%
	Total	6.317	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Laki-laki.

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 9 (sembilan) kelompok, yaitu tidak pernah sekolah, Tamatan TK, SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	Tidak Pernah Sekolah	8	0,12%
2.	SD	130	2%
3.	SMP	738	12%

4.	SMA	4.592	73%
5.	D3	223	4%
6.	S1	5980	9%
8	S2	28	0,44%
Jumlah		6.317	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat Pendidikan SMA sebanyak 4.592 Orang atau 73%

### 3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 12 (dua belas) kelompok.

B	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	1.304	21%
2	Kader /Pengurus Jumantik	387	6%
3	Ketua/Perangkat RT dan RW	60	1%
4	Lainnya	249	4%
5	Pegawai Swasta	720	11%
6	Pelajar/Mahasiswa	347	5%
7	Petugas Ketertiban Umum	9	0,014%
8	PNS/Guru	330	5%
9	Swasta	1211	19%
10	Tenaga Honorer	1161	18%
11	Wirausaha/ Dagang/ Bisnis/ Freelance	516	8%
12	TNI/POLRI	23	0,036%
	Jumlah	6.317	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 913 orang atau 21%

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 7 (tujuh) Kelurahan lingkup Kecamatan Cakung dengan hasil sebagai berikut:

## B. Indeks berdasarkan Jenis pelayanan pada masing-masing Kelurahan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan							IKM Kecamatan
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	Pelayanan RT/RW	
Jumlah Kelurahan								
1. Kelurahan Jatinegara	95,04	93,64	91,58	92,83	92,61	95,22	91,54	93,20
2. Kelurahan Rawaterate	96,53	99,08	94,57	93,73	93,91	-	99,0	93,13
3. Kelurahan Penggilingan	99,83	99,75	99,81	99,75	100	99,81	99,75	99,81
4. Kelurahan Cakung Barat	98,15	97,63	98,55	96,65	98,62	98,24	95,43	97,61
5. Kelurahan Cakung Timur	96,33	99,77	99,52	99,50	99,48	99,48	99,56	99,09
6. Kelurahan Ujung Menteng	94,88	96,82	94,10	92,92	95,45	95,54	96,69	95,2
7. Kelurahan Pulogebang	99,46	99,75	99,88	99,91	99,97	99,41	99,87	99,75
Rata-rata masing-masing Pelayanan di Kelurahan	97,17	98,06	96,85	96,47	97,14	97,95	97,40	97,25

## 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** pada Kelurahan Jatinegara dengan nilai 94,88 Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- b. Sebagian Kecil Responden Kurang Aktif dalam koordinasi dengan Kader Jumantik

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** pada Kelurahan Pulo Gebang dengan nilai 99,83 Hal ini disebabkan karena:

- a. cepatnya respon pelayanan
- b. Penambahan Shift Kerja terpantau wilayah Kelurahan selama 24 jam

## 2. 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** dengan nilai 93,64 di Kelurahan Jatinegara Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam Unsur Biaya Pelayanan semua kegiatan tidak dikenakan biaya alias gratis namun ada oknum yang meminta biaya dalam pelayanan
- b. Kurangnya pengetahuan warga dalam administrasi pelayanan yang pada dasarnya tidak dikenakan biaya

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** dengan nilai 99,77 pada Kelurahan Cakung Timur Hal ini disebabkan karena: Setiap Tindaklanjut Laporan terkait ketertiban umum kita laksanakan secara persuasif dan humanis

### 3. Pelayanan Jumantik

Jumantik adalah Kader yang melakukan penanganan Pemberantasan Jentik Nyamuk dan di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK Jumantik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah kelurahan Jatinegara dengan nilai 92,83. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih ada warga yang tidak mau membukakan pintu saat Kader Jumantik akan melaksanakan Pemeriksaan Jentik di Rumahnya;
- b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- c. Sebagian kecil responden tidak mengetahui persis pekerjaan apa saja yang dikerjakan oleh JUMANTIK
- d. Sebagian kecil responden hanya mengetahui bahwa Pekerjaan JUMANTIK hanya memantau keberadaan jentik nyamuk di genangan air

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai tertinggi adalah Kelurahan Pulo Gebang** dengan nilai 99,91 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas pelayanan ramah namun tegas apabila terdapat penemuan Jentik Nyamuk
- b. selalu memberikan edukasi bahaya jentik nyamuk atau nyamuk kepada warga masyarakat
- c. Menanamkan rasa Peduli kader terhadap warga di sekitar lingkungannya walau tanpa biaya tambahan.
- d. Lebih mengedepankan rasa toleransi kepada warga yang terdampak

### 4. Pelayanan Posyandu

Posyandu adalah Kader yang melakukan Pekerjaan Mengecek Kesehatan Balita dan Lansia dan di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK Posyandu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah Kelurahan Jatinegara dengan nilai 91,58 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian Petugas Posyandu masih kurang dalam pengaplikasian alat teknologi yang merupakan salah satu wadah dalam pusat pengaduan

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai tertinggi adalah Kelurahan Pulo Gebang** dengan nilai 99,88 Hal ini disebabkan karena para kader posyandu Kelurahan telah mengerti tugasnya di masing-masing pos, sehingga pelayanan terlaksana dengan lebih efisien waktu.

## 5. Pelayanan PKK

PKK adalah Kader Koordinator Dasawisma yang bertugas mengawasi dasawisma di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan SK PKK. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah adalah Kelurahan Jatinegara** dengan nilai 92,61 Hal ini disebabkan karena:

- a. persyaratan menjadi keanggotaan dasawisma mudah tanpa di pungut biaya

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi adalah Kelurahan Pulo Gebang** dengan nilai 99,97 Hal ini disebabkan karena:

- a. Menanamkan rasa tanggung jawab dan pelayanan prima terhadap pekerjaan, membuat PKK sudah terbiasa melaksanakan pekerjaan walau tanpa biaya tambahan.
- b. Kompetensi Para Ketua dan Anggota PKK sudah teruji dalam memberikan seluruh bentuk pelayanan kepada warga, baik Pokmas maupun Pokja
- c. Menanamkan sikap, tingkah laku, perbuatan, tulisan dan ucapan yang baik, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugas serta pergaulan hidup sehari-hari sebagai salah satu prioritas pelayanan yang diberikan PKK.

## 6. Pelayanan RPTRA

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) adalah ruang publik berupa ruang terbuka hijau ramah anak yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung perkembangan anak, kenyamanan orangtua, serta tempat berinteraksi seluruh warga dari berbagai kalangan. RPTRA terbuka untuk umum dan dibangun di tengah permukiman warga, agar manfaatnya dapat dirasakan oleh warga sekitar. Fasilitas-fasilitas dalam RPTRA tidak hanya ramah anak, namun juga ramah penyandang disabilitas. Selain itu, RPTRA juga dilengkapi dengan pengawasan CCTV (*closed circuit television*) yang membuat area ini memiliki sistem keamanan yang baik, sehingga orangtua tidak perlu khawatir terhadap keamanan anaknya ketika bermain dan belajar. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai terendah** adalah pada Kelurahan Jatinegara dengan nilai **95,22**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Ada beberapa Alat atau sarana Bermain yang sudah sebagian Rusak dan belum ada penggantinya, hanya dilakukan perbaikan oleh para pengelola PPSU, Ini disebabkan karena Kelurahan tidak diperkenankan untuk menganggarkan Alat atau sarana bermain
- b. Bangunan Gedung RPTRA yang sudah cukup lama dan membutuhkan Renovasi, tidak bisa dianggarkan di Kelurahan, hanya bisa pemeliharaan saja.

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi** adalah Kelurahan Penggilingan dengan nilai masing-masing 99,81 Hal ini disebabkan karena selalu dilakukan pembinaan serta evaluasi bulanan, dan para pengelola RPTRA selalu diingatkan agar melayani sesuai SOP.

## 7. Pelayanan RT/RW

Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang lebih baik, benar, efisien dan cepat kelurahan melibatkan pengurus RT/RW di wilayah, demi membantu program program pemerintahan dan menjadi Mitra Kerja lurah dalam mencapai masyarakat yg peduli dengan kemajuan wilayah Kelurahan Pulo Gebang sebagaimana diatur dalam Pergub 171/2016 tentang Kepengurusan

RT dan RW, selain daripada itu Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Lembaga Musyawarah Kelurahan, LMK merupakan lembaga musyawarah pada tingkat Kelurahan yang bertujuan untuk membantu Lurah sebagai mitra dalam penyelenggaraan pemerintahan dan untuk menampung aspirasi serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat, Jumlah keanggotaan LMK sebanyak jumlah RW yang terdapat di masing-masing Kelurahan, dalam hal ini setiap RW diwakili 1 (satu) orang anggota LMK, dan untuk FKDM Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempunyai kewajiban melindungi warga masyarakat khususnya dalam memelihara persatuan, kesatuan, dan kerukunan nasional dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia, atas dasar hal tersebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah melakukan fasilitasi pembentukan Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat tingkat Provinsi, Kota, Kabupaten Kepulauan Seribu, Kecamatan dan Kelurahan.

Dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM, **hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik** berdasarkan hasil **Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jatinegara mendapatkan terendah dengan nilai 91,54**. Hal ini disebabkan:

Menjaga sarana dan prasarana bukan hanya merupakan tugas internal saja, karena semua pihak perlu mematuhi aturan yang berlaku dalam menggunakan fasilitas

**Sementara Kelurahan Pulo Gebang mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai masing-masing adalah 99,87** Hal ini disebabkan karena:

- a. Menanamkan rasa tanggung jawab dan pelayanan prima terhadap pekerjaan, membuat Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM sudah terbiasa melaksanakan pekerjaan walau tanpa biaya tambahan.
- b. Kompetensi Para Ketua RT/RW, LMK dan FKDM sudah teruji dalam memberikan seluruh bentuk pelayanan kepada warga, baik Pelayanan Administrasi maupun Pelayanan kemasyarakatan lainnya
- c. Menanamkan sikap, tingkah laku, perbuatan, tulisan dan ucapan yang baik, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugas serta pergaulan hidup

sehari-hari sebagai salah satu prioritas pelayanan yang diberikan dalam Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM

### **C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan masing-masing Kelurahan**

#### **1. Kelurahan Jatinegara**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Jatinegara memperoleh **nilai terendah** sebesar 91,54 terdapat pada **Pelayanan RT/RW** dan 3 unsur terendah pada pelayanan RT/RW yaitu Prosedur , Biaya Pelayanan dan Kompetensi. Hal ini disebabkan karena

- a. Prosedur dalam Pelayanan RT/ RW, LMK dan FKDM masih kurang sehingga responden sulit mendapatkan pelayanan dengan mudah

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Jatinegara memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95,22 terdapat pada pelayanan **RPTRA** dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan RPTRA yaitu, Perilaku Petugas , Prosedur dan Biaya untuk mendapatkan pelayanan hal ini disebabkan karena Perilaku Petugas Sopan dan Ramah terhadap Responden.

#### **2. Kelurahan Rawaterate**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Rawaterate memperoleh **nilai terendah** sebesar 93,73 terdapat pada pelayanan **Jumantik** dan 3 unsur terendah pada pelayanan Penanganan Pengaduan , Sarana dan Prasarana dan Waktu Penyelesaian karena Pengaduan masyarakat terjadi akibat sudah muncul/ adanya kasus DBD bukan ada sebelum munculnya kasus DBD

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Rawaterate memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,08 terdapat pada pelayanan **RT/RW** dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan RT/RW yaitu Persyaratan dalam Pelayanan, Penyelesaian Pekerjaan dan Biaya Mendapatkan Pelayanan Gratis.

#### **3. Kelurahan Penggilingan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Penggilingan memperoleh **nilai terendah** sebesar 99,75 terdapat pada **Pelayanan Ketertiban Umum** dan 3 unsur terendah pada Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, dan Waktu. Hal ini disebabkan oleh Penertiban PMKS di Kawasan Unggulan masih banyak pedagang yang tidak terima.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Penggilingan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 100 terdapat pada pelayanan PKK dan seluruh unsur mendapatkan nilai tertinggi, Hal ini disebabkan karena para kader PKK selalu dimonitoring dan evaluasi kinerjanya agar melayani dengan hati yang ikhlas dan menerapkan senyum salam sapa, sehingga terciptanya kekompakan dalam kegiatan pelayanan.

#### **4. Kelurahan Cakung Barat**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cakung Barat memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,43 terdapat pada pelayanan **RT/RW** dan 3 unsur terendah pada Sarana Pendukung Pelayanan, Penanganan Saran dan Aduan dan Perilaku Petugas Pelayanan karena Prosedur dalam pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM masih kurang sehingga responden sulit mendapatkan pelayanan dengan mudah.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cakung Barat memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,62 terdapat pada pelayanan **PKK** dan 3 unsur tertinggi pada persyaratan, Sistem mekanisme prosedur dan Biaya hal ini disebabkan karena karena Pelayanan PKK baik dan prima.

#### **5. Kelurahan Cakung Timur**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Cakung Timur memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,33 terdapat pada pelayanan **PPSU** dan unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme hal ini disebabkan karena Setiap tindaklanjut aduan ada kalanya melibatkan unsur teknis lainnya sehingga ada persyaratan atau prosedur yang dilaksanakan dan membutuhkan koordinasi yang lama

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Cakung Timur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,77 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan seluruhnya memiliki nilai tinggi Setiap tindaklanjut laporan terkait ketertiban umum dilaksanakan secara persuasive dan humanis.

## 6. Kelurahan Ujung Menteng

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Ujung Menteng memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,10 terdapat pada pelayanan **Posyandu** dan 3 unsur terendah pada Persyaratan kompetensi hal ini disebabkan oleh Unsur Sarana Pendukung Pelayanan yaitu karena belum lengkapnya Sarana Pendukung Pelayanan dalam kegiatan Posyandu setiap bulan

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Ujung Menteng memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,69 terdapat pada pelayanan **PKK** dan 3 unsur tertinggi pada Kompetensi, Perilaku Petugas dan Saran Pendukung Pelayanan. Hal ini disebabkan oleh :

- a. Adanya Pertemuan Rutin yang diadakan setiap bulan dalam rangka melakukan evaluasi kerja dan Pembinaan terhadap Kader PKK Baik PKK Kelurahan maupun PKK RW ;
- b. Adanya Pengajian Rutin yang di laksanakan oleh PKK Kelurahan guna menjalin Silaturahmi dan Meningkatkan Iman dan Taqwa kepada Tuhan yang Maha Esa sehingga Para Kader PKK Memiliki Perilaku yang baik dan bisa menjadi Suri Tauladan bagi Warga Masyarakat d. Sarana Prasarana di dukung dengan adanya HT maupun Group WA melalui HP yang dikoordinir oleh Organisasi Masyarakat yang tergabung dalam Komunitas Peduli Lingkungan (KOPEL) sebagai sarana Informasi dan Komunikasi dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat

## 7. Kelurahan Pulogebang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pulogebang memperoleh **nilai terendah** sebesar 99,41 terdapat pada pelayanan **RPTRA** dan 3 unsur terendah pada pelayanan RPTRA yaitu Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana yang digunakan dan Pesyaratan dalam Pelayanan Hal ini disebabkan oleh :

- a. Dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan RPTRA yang berkualitas dan memuaskan pengunjung RPTRA, pengunjung wajib mengisi buku tamu, selain itu pengguna fasilitas perlu bersurat sebagai bentuk tertib administrasi RPTRA. Kadangkala ada lebih dari 1 kegiatan yang beririsan waktu sehingga memerlukan surat menyurat, penjadwalan dan waktu yang lebih untuk mengatur kegiatan tersebut.
- b. Menjaga sarana dan prasarana bukan hanya merupakan tugas pengelola RPTRA sehingga semua pihak perlu mematuhi aturan yang berlaku dalam menggunakan fasilitas seperti lapangan atau alat permainan yang ada di RPTRA.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pulogebang memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,97 terdapat pada pelayanan **PKK** dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan **PKK** yaitu Persyaratan dalam mendapatkan, Prosedur dan Waktu Penyelesaian. Hal ini disebabkan oleh :

- a. Menanamkan rasa tanggung jawab dan pelayanan prima terhadap pekerjaan, membuat **PKK** sudah terbiasa melaksanakan pekerjaan walau tanpa biaya tambahan.
- b. Kompetensi Para Ketua dan Anggota **PKK** sudah teruji dalam memberikan seluruh bentuk pelayanan kepada warga, baik Pokmas maupun Pokja
- c. Menanamkan sikap, tingkah laku, perbuatan, tulisan dan ucapan yang baik, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugas serta pergaulan hidup sehari-hari sebagai salah satu prioritas pelayanan yang diberikan **PKK**.

#### **D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan**

IKM Kecamatan .....=  $\frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$

$$680,810 : 7 \text{ kelurahan} = 97,25$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cakung Pada Tahun 2023 dengan nilai 97,25 ( **mutu pelayanan A = SANGAT BAIK** )

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kelurahan lingkup Kecamatan Cakung pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 97,25 dengan Kategori A hal tersebut dikarenakan seluruh kelurahan yang tergolong baik dan melebihi jauh dari target karena berada di atas nilai IKM Kecamatan

#### B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cakung perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut

1. Melakukan sosialisasi prosedur/pelayanan, pelatihan, pembinaan dan evaluasi terhadap kinerja seluruh pelayanan dapat semakin baik dalam melayani kebutuhan masyarakat.
2. Masalah sarana dan prasarana perlu mendapat perhatian agar lebih baik lagi dalam menjalankan tugas di wilayah.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap semua jenis pelayanan oleh Lurah.
4. Memberikan informasi kepada warga mengenai persyaratan dalam mengurus pelayanan.
5. Diperlukan Sarana dan Prasarana yang memadai
6. Monitoring dan Evaluasi terhadap semua jenis pelayanan
7. Disiapkan SOP sesuai ketentuan

  
Camat Kecamatan Cakung  
Kota Administrasi Jakarta Timur

Fajar Eko Satriyo S.STP, M.A  
NIP 198108292000121001