



LAPORAN
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Kelurahan Cijantung
Tahun 2023

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi
pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Pasar Rebo
Kota Administrasi Jakarta Timur

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum	
C. Tujuan.....	
D. Manfaat.....	
E. Sasaran	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	
3. Jumlah Responden.....	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A . Identitas/Karakter Responden.....	
1. Jenis Kelamin.....	
2. Pendidikan Terakhir.....	
3. Pekerjaan.....	
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	
1. Pelayanan PPSU.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
3. Pelayanan Posyandu.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	

- 4. Pelayanan Jumantik.....
 - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- 5. Pelayanan PKK.....
 - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- 6. Pelayanan RPTRA.....
 - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan
 - 1. Unsur Persyaratan
 - 2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur
 - 3. Unsur Waktu
 - 4. Unsur Biaya
 - 5. Unsur Spesifikasi jenis pelayanan
 - 6. Unsur Kompetensi Pelaksana
 - 7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
 - 8. Unsur Penanganan saran dan aduan
 - 9. Unsur Sarana pendukung pelayanan
- D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan.....
- B. Saran.....

Lampiran

- a. Foto Foto Pendukung Kegiatan
- b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas

layanan di Kelurahan Cijantung Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

A. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan 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 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 62050);
8. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2003 tanggal 24 Mei 2023 tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023;
9. Surat Keputusan Lurah Kelurahan Cijantung Nomor 101 Tahun 2003 tanggal 29 Mei 2023 tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan Cijantung Tahun 2023.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cijantung sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Cijantung secara keseluruhan;

2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan;
3. Sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil dan langkah dalam perbaikan pelayanan; dan
4. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.

C. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cijantung sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.
6. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cijantung sebagai berikut :

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

E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cijantung sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

F. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cijantung dilaksanakan pada bulan maret 2023 sampai dengan April 2023

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Persiapan dan perencanaan SKM 2023		■										
Sosialisasi dan Bimbingan teknis		■										
Pelaksanaan SKM			■	■								
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)					■							
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan					■							

BAB II METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Cijantung Nomor 101 Tahun 2023 tanggal 29 Mei 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan Cijantung Tahun 2023

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 110 RT, dan 11 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 110 RT, dan 11 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 110 RT, dan 11 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 110 RT, dan 11 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 110 RT, dan 11 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 0 RPTRA

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Cijantung sebanyak **773** responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 141 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 128 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 128 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 127 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 126 responden; dan
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 0 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.

- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
 - c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Cijantung dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 6 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	89	63.12%
	Perempuan	52	36.88%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	44	31.21%
	Ketua/Perangkat RT RW	1	0.71%
	Lainnya	3	2.13%
	Pegawai Swasta	31	21.99%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0.71%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0.71%
	PNS/Guru	5	3.55%
	POLRI	1	0.71%
	Swasta	25	17.73%
	Tenaga Honorer	5	3.55%
	TNI	5	3.55%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis	19	13.48%
C.	Pendidikan Terakhir		
	D3	2	1.42%
	S2	2	1.42%
	S1	5	3.55%
	SD	5	3.55%
	SMA / Setingkat	110	78.01%
	SMP / Setingkat	17	12.06%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

2. Pelayanan Ketertiban Umum

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	80	62.50%
	Perempuan	48	37.50%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	43	33.59%
	Ketua/Perangkat RT RW	1	0.78%
	Lainnya	2	1.56%

	Pegawai Swasta	29	22.66%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0.78%
	PNS / Guru	5	3.91%
	POLRI	1	0.78%
	Swasta	21	16.41%
	Tenaga Honorer	2	1.56%
	TNI	5	3.91%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis	18	14.06%
C.	Pendidikan Terakhir		
	D3	1	0.78%
	S2	2	1.56%
	S1	4	3.13%
	SD	5	3.91%
	SMA / Setingkat	99	77.34%
	SMP / Setingkat	17	13.28%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

3. Pelayanan Posyandu

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	80	62.50%
	Perempuan	48	37.50%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	43	33.59%
	Ketua/Perangkat RT RW	1	0.78%
	Lainnya	2	1.56%
	Pegawai Swasta	29	22.66%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0.78%
	PNS/Guru	5	3.91%
	POLRI	1	0.78%
	Swasta	21	16.41%
	Tenaga Honorer	2	1.56%
	TNI	5	3.91%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis	18	14.06%
C.	Pendidikan Terakhir		
	D3	1	0.78%
	S2	2	1.56%
	S1	4	3.13%
	SD	5	3.91%
	SMA / Setingkat	99	77.34%
	SMP / Setingkat	17	13.28%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

4. Pelayanan Jumantik

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	80	62.99%
	Perempuan	47	37.01%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	42	33.07%
	Ketua/Perangkat RT RW	1	0.79%
	Lainnya	2	1.57%
	Pegawai Swasta	29	22.83%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0.79%
	PNS/Guru	5	3.94%
	POLRI	1	0.79%
	Swasta	21	16.54%
	Tenaga Honorer	2	1.57%
	TNI	5	3.94%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis	18	14.17%
C.	Pendidikan Terakhir		
	D3	1	0.79%
	S2	2	1.57%
	S1	4	3.15%
	SD	5	3.94%
	SMA / Setingkat	99	77.95%
	SMP / Setingkat	16	12.60%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

5. Pelayanan PKK

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	80	63.49%
	Perempuan	46	36.51%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	41	32.54%
	Ketua/Perangkat RT RW	1	0.79%
	Lainnya	2	1.59%

	Pegawai Swasta	29	23.02%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0.79%
	PNS/Guru	5	3.97%
	POLRI	1	0.79%
	Swasta	21	16.67%
	Tenaga Honorer	2	1.59%
	TNI	5	3.97%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis	18	14.29%
C.	Pendidikan Terakhir		
	D3	1	0.79%
	S2	2	1.59%
	S1	4	3.17%
	SD	5	3.97%
	SMA / Setingkat	98	77.78%
	SMP / Setingkat	16	12.70%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

6. Pelayanan RPTRA

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	-	-
	Perempuan	-	-
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	-	-
	Kader / Pengurus Jumantik	-	-
	Ketua/Perangkat RT RW	-	-
	Lainnya	-	-
	Pegawai Swasta	-	-
	Pelajar/Mahasiswa	-	-
	Petugas Ketertiban Umum	-	-
	PNS/Guru	-	-
	Swasta	-	-
	Tenaga Honorer	-	-
	Wirausaha/Dagang/Bisnis	-	-
C.	Pendidikan Terakhir		
	D3	-	-
	S2	-	-
	S1	-	-
	SD	-	-
	SMA / Setingkat	-	-
	SMP / Setingkat	-	-

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin : Laki-laki
2. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir : SMA

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan							IKM per Unsur
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	RT RW, LMK dan FKDM	Pelayanan PKK	Pelayanan Jumantik	Pelayanan RPTRA	
9 Unsur Pelayanan :								
1. Persyaratan	98.22	98.43	99.60	98.18	99.60	99.60	-	98.94
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	98.58	99.02	99.60	99.18	99.60	99.60	-	99.26
3. Waktu	98.58	98.82	99.60	99.98	99.60	99.40	-	99.16
4. Biaya	98.22	99.02	99.60	98.98	99.60	99.40	-	99.14
5. Spesifikasi jenis pelayanan	98.75	99.02	99.60	99.18	99.40	99.60	-	99.26
6. Kompetensi Pelaksana	98.75	99.02	99.41	99.18	99.40	99.60	-	99.23
7. Perilaku Petugas Pelayanan	98.75	99.02	99.60	99.39	99.40	99.60	-	99.29
8. Penanganan saran dan aduan	98.75	99.02	99.41	98.98	99.40	99.60	-	99.19
9. Sarana pendukung pelayanan	98.40	98.82	99.60	99.39	99.60	99.60	-	99.24
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	98.56	98.91	99.57	99.12	99.52	99.56	-	Total = 99.18 (total ukm perunsur = total ikm masing-masing)

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Cijantung Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan dan unsur biaya memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.22 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan oleh : masih kurangnya informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan dari PPSU.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.60 pada jenis pelayanan PKK, Posyandu dan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- a. Para Kader PKK, Kader Posyandu dan Kader Jumantik sudah bekerja dengan baik dalam menjalankan tugasnya guna mewujudkan wilayah Kelurahan Cijantung yang bersih dan rapi dan mewujudkan warga yang ada diwilayah Kelurahan Cijantung yang sehat;
- b. Para Kader PKK, Posyandu dan Kader Jumantik bertindak cepat dalam menangani pengaduan dari masyarakat khususnya terkait masalah kebersihan lingkungan dan Kesehatan warga.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.58 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : Masih kurangnya informasi terkait prosedur pelayanan dan tugas PPSU.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.06 pada jenis pelayanan PKK, Posyandu dan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- a. Para Kader PKK, Kader Posyandu dan Kader Jumantik bekerja sesuai dengan tupoksi kerjanya masing-masing dan bertindak dengan cepat apabila terdapat pengaduan dan laporan dari warga terkait kesehatan warganya dan lingkungan sekitarnya;
- b. Masyarakat yang melaporkan pengaduan ke pihak Kelurahan telah memahami prosedur pelayanan dan pihak Kelurahan beserta jajaran bertindak cepat apabila terdapat laporan dan pengaduan dari warganya.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.58 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : Pekerjaan yang dimaksud bersifat kompleks dan membutuhkan koordinasi dengan warga setempat dan pihak yang terkait.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.60 pada jenis pelayanan Posyandu dan Jumantik. Hal ini disebabkan karena : Menindaklanjuti permintaan pelayanan warga (responsif) terkait pelayanan Jumantik dan Posyandu sesuai kewenangan Kelurahan.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.22 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : Pelayanan dari PPSU yang diberikan kepada masyarakat tidak dipungut biaya / gratis, begitupun dengan semua pelayanan yang lainnya yang ada di Kelurahan tidak dipungut biaya.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.10 pada jenis pelayanan Jumantik dan PKK. Hal ini disebabkan karena : Para Kader PKK dan Kader Jumantik melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku tanpa dipungut biaya / gratis.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.75 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : PPSU khususnya di Kelurahan Cijantung telah bekerja dengan baik sesuai dengan tugasnya masing-masing, terkadang ada sebagian masyarakat yang masih belum puas atas pelayanan yang diberikan petugas PPSU.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.60 pada jenis pelayanan Posyandu dan Jumantik. Hal ini disebabkan karena : Para Kader Posyandu dan Kader PKK telah memberikan pelayanan sesuai dengan lingkup dan tugas pokoknya masing-masing.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.75 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : Masih kurangnya pengetahuan / keterampilan beberapa Petugas PPSU dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.60 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena : Para Kader Jumantik sudah sangat kompeten dan sangat memahami tugas dan fungsinya dalam melaksanakan kewajiban dalam menangani permasalahan yang ada diwilayahnya khususnya untuk masalah kebersihan dan kesehatan warganya.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.75 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : Beberapa masyarakat berasumsi dan beranggapan bahwa petugas PPSU kurang ramah dalam memberikan pelayanan, padahal PPSU sudah menjalankan tugas dan kewajibannya dalam menangani permasalahan khususnya kebersihan lingkungan.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.60 pada jenis pelayanan Posyandu dan Jumantik. Hal ini disebabkan karena : Para Kader Posyandu dan Kader Jumantik melakukan dan memperhatikan sikap dan menerapkan cara berkomunikasi yang sopan dan santun.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.75 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : Waktu penyelesaian dalam penanganan pengaduan dari masyarakat kurang cepat.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.60 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena : Para Kader Jumantik dengan cepat merespon dan mampu menindaklanjuti dengan cepat setiap ada permasalahan dan pengaduan dari masyarakat.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.40 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena : Masih ada warga yang beranggapan bahwa

sarana dan prasarana yang dimiliki PPSU masih terbatas / belum memadai dalam pelaksanaan kegiatan.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.60 pada jenis pelayanan Posyandu, PKK dan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya kerjasama yang baik disetiap unsur baik aparat pemerintahan (Kelurahan, Puskesmas dll) dengan Kader Posyandu, Kader PKK dan Kader Jumantik.
- b. Adanya alat pendukung yang mumpuni yang disediakan pemerintah untuk para Kader Posyandu, Kader PKK dan Kader Jumantik dalam menunjang kegiatan Monitoring kewilayah.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

Rata-rata Pelayanan Per Unsur = $\frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$

$$= 99.18 : 9 = 11.02$$

IKM Kelurahan Cijantung = $\frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}}$

$$= 99.18 : 6 = 16.53$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cijantung pada tahun 2023 dengan nilai 99.18 (mutu pelayanan A)

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 99.18. Ada 5 (banyaknya jumlah unsur) unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:
 1. Unsur Persyaratan
 2. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan
 3. Unsur Kompetensi Pelaksana
 4. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
 5. Unsur Sarana Pendukung Pelayanan
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat, pada unsur (sebutkan unsur-unsur yang nilainya dibawah nilai IKM kelurahan) rendah, karena berada di bawah nilai IKM kelurahan sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cijantung perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut : (dari sisi unsur pelayanan dan jenis masing –masing pelayanan di bawah nilai IKM kelurahan)

- a. Diperlukan adanya komunikasi yang baik Antara Petugas atau Kader dengan warga;
- b. Diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Jakarta, Mei 2023

Lurah Kelurahan Cijantung,


P. TEGUH SUHARYONO, SE
NIP. 197401261996031002



LAMPIRAN - LAMPIRAN



**LURAH KELURAHAN CIJANTUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN CIJANTUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
NOMOR 101 TAHUN 2023**

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI TINGKAT KELURAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN CIJANTUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah Provinsi DKI Jakarta di tingkat Kelurahan Cijantung Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;
10. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
11. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
12. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tanggal 24 Mei 2023 tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN CIJANTUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TINGKAT KELURAHAN CIJANTUNG KECAMATAN PASAR REBO KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023;
- KESATU :** Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cijantung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA :** Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, adalah sebagai berikut :
- a. Mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cijantung Kota Administrasi Jakarta Timur;
 - b. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cijantung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023 guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintahan di tingkat kelurahan;
 - c. Menyusun laporan hasil pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cijantung Kota Administrasi Jakarta Timur dan menyampaikan laporan ke tingkat Kecamatan;
- KETIGA :** Unit Pelayanan Publik yang akan disurvei dan dievaluasi adalah Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Cijantung Kota Administrasi Jakarta Timur;
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal, 29 Mei 2023

LURAH KELURAHAN CIJANTUNG,


P. TEGUH SUHARYONO, SE
NIP. 197401261996031002

Tembusan:

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
3. Sekretaris Kota Kota Administasi Jakarta Timur;
4. Camat Kecamatan Pasar Rebo;
5. Para Ketua RW se-Kelurahan Cijantung.

Lampiran : Keputusan Lurah Kelurahan Cijantung
Nomor : 101 Tahun 2023
Tanggal : 29 Mei 2023

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN CIJANTUNG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2023

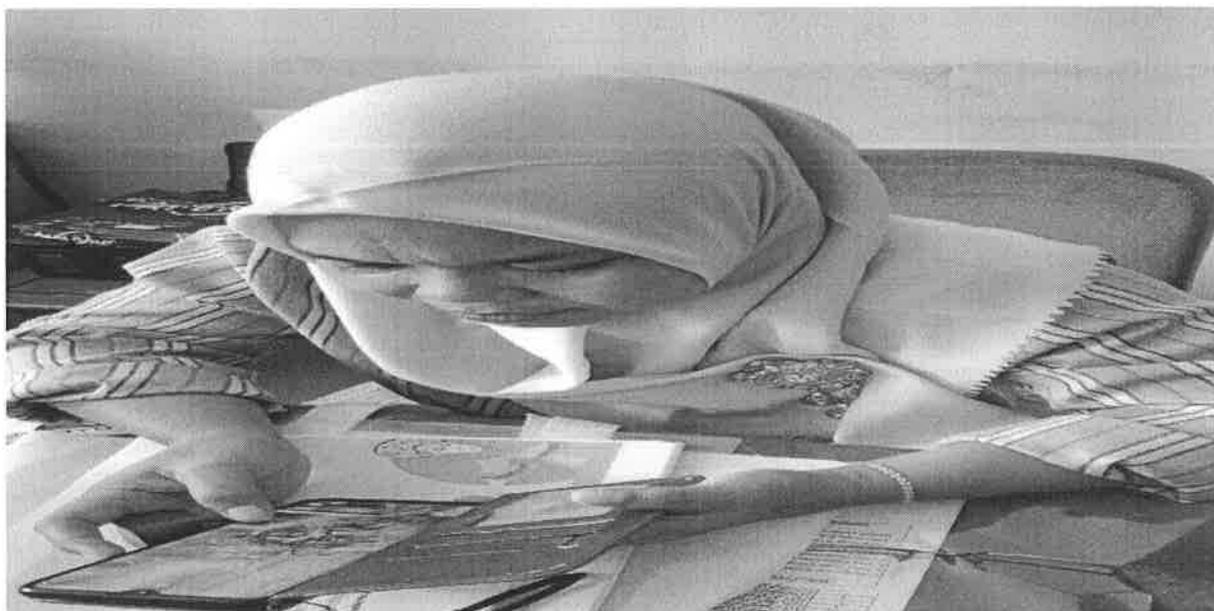
- Pengarah : Camat Kecamatan Pasar Rebo
- Penanggung Jawab : Lurah Kelurahan Cijantung
- Ketua Pelaksana : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
- Sekretaris : Sekretaris Kelurahan Cijantung
- Anggota : 1. Unsur Staf Seksi Pemerintahan
2. Unsur Staf Seksi Ekonomi Pembangunan
3. Unsur Staf Seksi Kesejahteraan Rakyat

LURAH KELURAHAN CIJANTUNG,

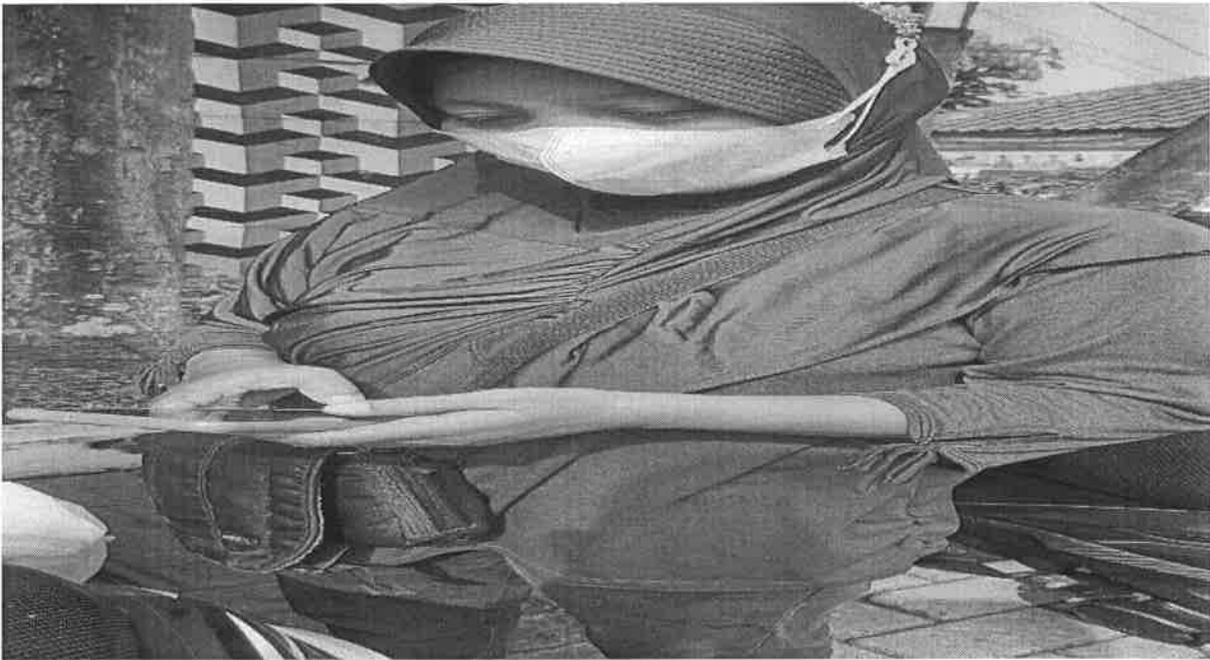



P. TEGUH SUHARYONO, SE
NIP. 197401261996031002

**DOKUMENTASI RESPONDEN DALAM MELAKSANAKAN
PENGISIAN SURVEY KEPUASAN MASARAKAT (SKM)
KELURAHAN CIJANTUNG TAHUN 2023**







LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN CIJANTUNG
SEMESTER II TAHUN 2023**



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
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 mengamankan 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 Cijantung Kecamatan Pasar Rebo 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 Cijantung Kecamatan Pasar Rebo 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 Cijantung Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo adalah tim yang sesuai SK Lurah Kelurahan Cijantung Nomor 101 Tahun 2023 tanggal 29 Mei 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 Cijantung Kecamatan Pasar Rebo 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 melaluitautan/link dengan ponsel/*gatget* 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	Pelaksanaan SKM	13 Sept s.d 10 Okt 2023
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 Cijantung Kecamatan Pasar Rebo 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 638 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	450	70.53 %
		PEREMPUAN	188	29.47 %
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	Doktor S3	-	-
		Magister S2	-	-
		Sarjana S1	30	4.70 %
		Diploma D3/D4/Setingkat	18	2.82 %
		SMA/ Setingkat	499	78.21 %
		SMP/Setingkat	72	11.29 %
		Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	19	2.98 %
		Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	-	-
		Tidak Pernah Sekolah	-	-
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	167	26.18 %
		Kader/Pengurus Jumantik	-	-
		Ketua/Perangkar RT dan RW	-	-
		Lainnya	21	3.29 %
		Pegawai swasta	113	17.71 %
		Pelajar/Mahasiswa	19	2.98 %
		Petugas ketertiban umum	-	-
		PNS/Guru	-	-
		POLRI	-	-
		Swasta	216	33.86 %
		Tenaga Honorer	42	6.58 %
		TNI	-	-
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	60	9.40 %		
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PPSU	116	96.5 %
		PELAYANAN KETERTIBAN UMUM	104	98.56 %

	PELAYANAN POSYANDU	105	99.05 %
	PELAYANAN JUMANTIK	105	98.33 %
	PELAYANAN PKK	105	99.05 %
	PELAYANAN RPTRA	-	-
	PELAYANAN RT, RW, LMK	103	99.03 %

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	97.96	98.35	98.39	62.8	98.55	98.43	98.31	98.39	98.55
Kategori	A	A	A	C	A	A	A	A	A
IKM Unit	98.42 (A/Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Data Capaian nilai SKM Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur per Pelayanan sebagai berikut :

No	Kelurahan	JUMANTIK	TIBUM	PKK	POSYANDU	PPSU	RPTRA	RTRW LMK	Nilai	Kualitas Mutu
1	Cijantung	98.33	98.56	99.05	99.05	96.05	-	99.03	98.42	A

Data Capaian nilai SKM Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur per Unsur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Unsur								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Cijantung	97.96	98.35	98.39	62.8	98.55	98.43	98.31	98.39	98.55

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo memperoleh SKM dengan nilai 98.42 kategori Sangat Baik (nilai IKM 88.31-100.00). Dari 6 (enam) pelayanan yang dilakukan survei, pelayanan PPSU memperoleh nilai paling rendah yaitu 94.39 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu:

- a. Persyaratan dalam pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 94.39.
- b. Prosedur dalam mendapatkan pelayanan yang mendapatkan nilai 96.33 adalah nilai terendah kedua.
- c. Waktu penyelesaian pekerjaan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 96.33.

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).

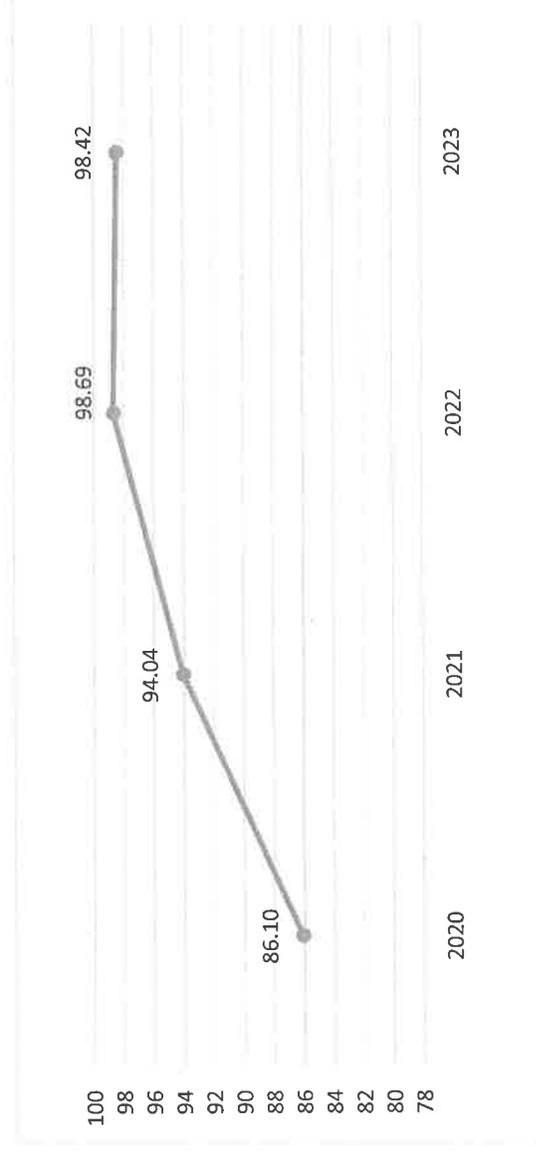
Rencana Tindak Lanjut dari hasil SKM Semester II Tahun 2023 di 3 (tiga) Unsur Pelayanan dengan Nilai SKM Terendah di Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Jenis Pelayanan dengan nilai paling rendah	3 Unsur Terendah (IKM terendah dari 6 layanan)	Analisis Penyebab	Program Kegiatan	Waktu		Keterangan Realisasi	Penanggung Jawab
						Target	Realisasi		
1	Cijantung	PPSU	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan	Masih kurang informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan	a. Melakukan Pengawasan b. Melakukan Sosialisasi Mandiri	Okt-23	Nov-23	On Proses	Lurah
			Prosedur dalam mendapatkan pelayanan	Masih kurang informasi terkait prosedur administrasi pelayanan	a. Melakukan penyuluhan b. Menambahkan alat Sarana dan Prasarana	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah
			Waktu penyelesaian pekerjaan	Petugas masih kurang cepat dalam penyelesaiannya	a. Melakukan Bimtek/Pelatihan b. Melakukan Sosialisasi	Okt-2023	Des-23	On Proses	Lurah
						Okt-2023	Des-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 Cijantung Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo
Kota Administrasi Jakarta Timur
Tahun 2020 – 2023 (Semester II)**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo 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 Cijantung Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98.42. Nilai SKM Kelurahan Cijantung Kecamatan Pasar Rebo 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 Biaya Pelayanan, Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan dan Perilaku.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Hasil Kerja Petugas, Sarana dan Prasarana dan kompetensi Petugas

Jakarta, 1 November 2023

Lurah Kelurahan Cijantung,



P. TEGUH SUHARYONO, SE
NIP. 197401261996031002

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)

*Kota : Jakarta Timur

*Kecamatan : Pasar Rebo

*Kelurahan : Cijantung

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	Nilai SKM
PPSU	96.05
KETERTIBAN UMUM	98.56
JUMANTIK	98.33
PKK	99.05
POSYANDU	99.05
RPTRA	-
RT_RW	99.03
Nilai IKM	98.42

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

