



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN CIPINANG MUARA
TAHUN 2023

**Meningkatkan Budaya Pelayanan, Menumbuhkan
Kebahagiaan Bagi Pemberi dan Penerima Layanan**

Kecamatan Jatinegara
Kota Administrasi Jakarta Timur

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kelurahan Cipinang Muara Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Berdasarkan 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 dan dimohon kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan. Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap survei ini dalam rangka evaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Jakarta, November 2023
Plt. Lurah Kelurahan Cipinang Muara

Nugroho M. Bawono
NIP. 198304262010011019

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Dasar Hukum..... | 2 |
| C. Tujuan | 2 |
| D. Manfaat | 3 |
| E. Sasaran | 3 |
| F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat | 3 |
| G Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat | 5 |
| BAB II METODOLOGI | |
| A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat | 6 |
| B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 6 |
| 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 6 |
| 2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan | 6 |
| 3. Jumlah Responden..... | 6 |
| 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data | 6 |
| 5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan... | 7 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Identitas/Karakter Responden | 8 |
| 1. Pelayanan PPSU | 8 |
| a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan PendidikanTerakhir) | |
| 2. Pelayanan Ketertiban Umum | 8 |
| a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan PendidikanTerakhir) | |
| 3. Pelayanan Posyandu | 9 |
| a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan PendidikanTerakhir) | |
| 4. Pelayanan Jumantik | 9 |
| a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan PendidikanTerakhir) | |
| 5. Pelayanan PKK | 10 |
| a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan PendidikanTerakhir) | |

| | |
|---|----|
| 6. Pelayanan Kinerja RT, RW dan FKDM..... | 11 |
| Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan Pendidikan Terakhir) | |
| B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan Per Unsur | 11 |
| 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 | |
| C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan | 14 |

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 15 |
| B. Saran | 15 |

Lampiran

- a. Foto Foto Pendukung Kegiatan
- b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim
- c. Kerangka Acuan Kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 Cipinang Muara Kecamatan Jatinegara 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.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

C. 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 Cipinang Muara Kecamatan Jatinegara 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

D. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cipinang Muara 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 dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

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).

E. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

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 |

BAB II

METODOLOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Cipinang Muara Nomor Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipinang Muara.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipinang Muara dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2023.

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 176 RT, dan 16 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 176 RT, dan 16 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 176 RT, dan 16 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 176 RT, dan 16 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 176 RT, dan 16 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Cipinang Muara sebanyak 720 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 120 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 120 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 120 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 120 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 120 responden; dan
- f. Pelayanan Kinerja RT, RW, dan FKDM berjumlah 120 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 Cipinang Muara 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

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Usia)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|------------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 110 | 91.67% |
| | Perempuan | 10 | 8.33% |
| | | | |
| B | Pendidikan | | |
| | Diploma D3/D4/Setingkat | 6 | 5% |
| | Magister S2 | 3 | 2.5% |
| | Sarjana S1 | 47 | 39.17% |
| | SMA/ Setingkat | 64 | 53.33% |
| C | Pekerjaan | | |
| | Ibu Rumah Tangga | 8 | 6.67% |
| | Pegawai Swasta | 36 | 30.00% |
| | PNS/Guru | 5 | 4.17% |
| | Polri | 2 | 1.67% |
| | Swasta | 67 | 53.83% |
| | TNI | 1 | 0.83% |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelancel | 1 | 0.83% |
| D | Usia | | |
| | >55 Tahun | 48 | 40% |
| | 41-50 Tahun | 64 | 53.33% |
| | 31-40 Tahun | 7 | 5.83% |
| | 20-30 Tahun | 1 | 0.83 |

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pendidikan SMA / Setingkat
3. Pekerjaan Swasta
4. Usia 41 – 50 Tahun

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|-------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 110 | 91.67% |
| | Perempuan | 10 | 8.33% |
| | | | |
| B | Pendidikan | | |
| | Diploma D3/D4/Setingkat | 6 | 5% |
| | Magister S2 | 3 | 2.5% |
| | Sarjana S1 | 47 | 39.17% |
| | SMA/ Setingkat | 64 | 53.33% |
| C | Pekerjaan | | |

| | | | |
|---|------------------------------------|----|--------|
| | Ibu Rumah Tangga | 8 | 6.67% |
| | Pegawai Swasta | 36 | 30.00% |
| | PNS/Guru | 5 | 4.17% |
| | Polri | 2 | 1.67% |
| | Swasta | 67 | 53.83% |
| | TNI | 1 | 0.83% |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelancel | 1 | 0.83% |
| D | Usia | | |
| | >55 Tahun | 48 | 40% |
| | 41-50 Tahun | 64 | 53.33% |
| | 31-40 Tahun | 7 | 5.83% |
| | 20-30 Tahun | 1 | 0.83 |

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pendidikan SMA / Setingkat
3. Pekerjaan Swasta
4. Usia 41 – 50 Tahun

3. Pelayanan Posyandu

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|------------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 110 | 91.67% |
| | Perempuan | 10 | 8.33% |
| | | | |
| B | Pendidikan | | |
| | Diploma D3/D4/Setingkat | 6 | 5% |
| | Magister S2 | 3 | 2.5% |
| | Sarjana S1 | 47 | 39.17% |
| | SMA/ Setingkat | 64 | 53.33% |
| C | Pekerjaan | | |
| | Ibu Rumah Tangga | 8 | 6.67% |
| | Pegawai Swasta | 36 | 30.00% |
| | PNS/Guru | 5 | 4.17% |
| | Polri | 2 | 1.67% |
| | Swasta | 67 | 53.83% |
| | TNI | 1 | 0.83% |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelancel | 1 | 0.83% |
| D | Usia | | |
| | >55 Tahun | 48 | 40% |
| | 41-50 Tahun | 64 | 53.33% |
| | 31-40 Tahun | 7 | 5.83% |
| | 20-30 Tahun | 1 | 0.83 |

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pendidikan SMA / Setingkat
3. Pekerjaan Swasta
4. Usia 41 – 50 Tahun

4. Pelayanan Jumantik

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|------------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 110 | 91.67% |
| | Perempuan | 10 | 8.33% |
| | | | |
| B | Pendidikan | | |
| | Diploma D3/D4/Setingkat | 6 | 5% |
| | Magister S2 | 3 | 2.5% |
| | Sarjana S1 | 47 | 39.17% |
| | SMA/ Setingkat | 64 | 53.33% |
| C | Pekerjaan | | |
| | Ibu Rumah Tangga | 8 | 6.67% |
| | Pegawai Swasta | 36 | 30.00% |
| | PNS/Guru | 5 | 4.17% |
| | Polri | 2 | 1.67% |
| | Swasta | 67 | 53.83% |
| | TNI | 1 | 0.83% |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelancel | 1 | 0.83% |
| D | Usia | | |
| | >55 Tahun | 48 | 40% |
| | 41-50 Tahun | 64 | 53.33% |
| | 31-40 Tahun | 7 | 5.83% |
| | 20-30 Tahun | 1 | 0.83% |

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pendidikan SMA / Setingkat
3. Pekerjaan Swasta
4. Usia 41 – 50 Tahun

5. Pelayanan PKK

a. Karakteristik Responden ((Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|-------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 110 | 91.67% |
| | Perempuan | 10 | 8.33% |
| | | | |
| B | Pendidikan | | |
| | Diploma D3/D4/Setingkat | 6 | 5% |
| | Magister S2 | 3 | 2.5% |
| | Sarjana S1 | 47 | 39.17% |
| | SMA/ Setingkat | 64 | 53.33% |
| C | Pekerjaan | | |
| | Ibu Rumah Tangga | 8 | 6.67% |
| | Pegawai Swasta | 36 | 30.00% |
| | PNS/Guru | 5 | 4.17% |
| | Polri | 2 | 1.67% |
| | Swasta | 67 | 53.83% |
| | TNI | 1 | 0.83% |

| | | | |
|---|------------------------------------|----|--------|
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelancel | 1 | 0.83% |
| D | Usia | | |
| | >55 Tahun | 48 | 40% |
| | 41-50 Tahun | 64 | 53.33% |
| | 31-40 Tahun | 7 | 5.83% |
| | 20-30 Tahun | 1 | 0.83 |

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pendidikan SMA / Setingkat
3. Pekerjaan Swasta
4. Usia 41 – 50 Tahun

6. Pelayanan Kinerja RT/RW, LMK dan FKDM

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia)

| A | Jenis Kelamin | Orang | Presentase |
|---|------------------------------------|-------|------------|
| | Laki-laki | 110 | 91.67% |
| | Perempuan | 10 | 8.33% |
| | | | |
| B | Pendidikan | | |
| | Diploma D3/D4/Setingkat | 6 | 5% |
| | Magister S2 | 3 | 2.5% |
| | Sarjana S1 | 47 | 39.17% |
| | SMA/ Setingkat | 64 | 53.33% |
| C | Pekerjaan | | |
| | Ibu Rumah Tangga | 8 | 6.67% |
| | Pegawai Swasta | 36 | 30.00% |
| | PNS/Guru | 5 | 4.17% |
| | Polri | 2 | 1.67% |
| | Swasta | 67 | 53.83% |
| | TNI | 1 | 0.83% |
| | Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelancel | 1 | 0.83% |
| D | Usia | | |
| | >55 Tahun | 48 | 40% |
| | 41-50 Tahun | 64 | 53.33% |
| | 31-40 Tahun | 7 | 5.83% |
| | 20-30 Tahun | 1 | 0.83 |

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pendidikan SMA / Setingkat
3. Pekerjaan Swasta
4. Usia 41 – 50 Tahun

B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per Unsur

| Uraian | Nilai masing-masing Jenis Pelayanan | | | | | |
|--|-------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|------------|---------------------|
| | JUMANTIK | KETERTIBAN UMUM | PKK | POSYANDU | PPSU | RT/RW, LMK dan FKDM |
| 9 Unsur Pelayanan : | | | | | | |
| 1. Persyaratan | 99.79 | 98.13 | 100 | 100 | 100 | 98.54 |
| 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur | 100 | 98.54 | 100 | 100 | 100 | 98.54 |
| 3. Waktu | 99.79 | 98.54 | 100 | 100 | 100 | 98.54 |
| 4. Biaya | 100 | 98.58 | 100 | 100 | 100 | 92.92 |
| 5. Spesifikasi jenis pelayanan | 99.79 | 98.33 | 99.79 | 100 | 100 | 97.92 |
| 6. Kompetensi Pelaksana | 99.96 | 98.75 | 98.96 | 98.96 | 100 | 97.71 |
| 7. Perilaku Petugas Pelayanan | 100 | 98.75 | 100 | 100 | 100 | 98.75 |
| 8. Penanganan Pengaduan | 100 | 98.75 | 100 | 100 | 100 | 98.75 |
| 9. Sarana pendukung pelayanan | 100 | 98.75 | 100 | 100 | 100 | 98.75 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan | 99.81 | 98.13 | 99.86 | 99.88 | 100 | 97.82 |

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

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 98.13 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan oleh:

Kurangnya pemahaman dari koresponden dalam memahami pelayanan Ketertiban Umum.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 100.00 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Pelayanan PPSU sudah sangat mudah di Kelurahan Cipinang Muara.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai terendah sebesar 98.54 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Kurangnya pemahaman dari koresponden terkait sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan Ketertiban Umum.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai tertinggi sebesar 100 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Sudah sangat memudahkan dalam memberikan pelayanan dengan adanya Aplikasi JAKI.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 98.54 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum dan RT/RW, LMK dan FKDM. Hal ini disebabkan karena:

Waktu pelayanan Ketertiban Umum yang terjadwal dan berubah setiap orangnya, sehingga waktu penyelesaian lama.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai tertinggi sebesar 100.00 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Pelayanan terkait PPSU langsung ditindaklanjuti oleh petugas maksimal 6 jam waktu penyelesaian.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh nilai terendah sebesar 92.92 pada jenis pelayanan RT/RW, LMK, dan FKDM. Hal ini disebabkan karena:

Kurang informasi dan pemahaman dari warga terkait pelayanan RT/RW, LMK, dan FKDM memberikan pelayanan sesuai aturan dan tidak dipungut biaya.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 99.05 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Pelayanan pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya, dan langsung ditindaklanjuti.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 97.92 pada jenis pelayanan RT/RW, LMK, dan FKDM. Hal ini disebabkan karena:

Kurangnya informasi kepada warga terkait capaian kerja yang telah dilakukan oleh RT, RW, LMK dan FKDM.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 100 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Masyarakat puas dengan pelayanan PPSU yang cepat tanggap.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 96.76 pada jenis pelayanan RT/RW, LMK, dan FKDM. Hal ini disebabkan karena:

Masih kurangnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai tertinggi sebesar 100.00 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Sudah berkompeten dalam segi Pelayanan PPSU.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh nilai terendah sebesar 98.74 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Dikarenakan dalam penjelasan pelayanan Ketertiban Umum kurang memuaskan.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai tertinggi sebesar 100.00 pada jenis pelayanan PPSU dan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

Yang dihadapi warga masyarakat sendiri, sudah terbiasa dengan segala jenis karakter warga masyarakat.

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 Ketertiban Umum dan Pelayanan RT/RW, LMK, dan FKDM. Hal ini disebabkan karena:

Masih kurang pemahaman dan cara penyampaian yang bisa diterima oleh koresponden

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai tertinggi sebesar 100.00 pada jenis pelayanan PPSU, Jumantik, PKK, dan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

Dikarenakan sudah berpengalaman dalam hal tersebut dan adanya koordinasi sehingga bisa menerima saran dan masukan.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 98.75 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum dan Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM. Hal ini disebabkan karena:

Sarana dan prasarana untuk pelayanan Ketertiban Umum belum memuaskan.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai tertinggi sebesar 100.00 pada jenis pelayanan PPSU dan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

Sarana dan Prasarana PPSU dan Posyandu sudah ada dipersiapkan oleh Kelurahan sehingga terjamin.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 893.26 : 9 = 99.25 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Cipinang Muara} &= \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 595.51 : 6 = 99.25 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cipinang Muara Cipinang Muara. Pada tahun 2023 dengan nilai **99.25** (mutu pelayanan A)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Kelurahan Cipinang Muara Kecamatan Jatinegara memperoleh SKM dengan nilai 99.25 kategori Sangat Baik (nilai IKM 88,31 – 100,00). Dari 6 (enam) pelayanan yang dilakukan survei, pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM memperoleh nilai paling rendah yaitu 97.82 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu:

- a. Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 92.92.
- b. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 97.71
- c. Produk spesifikasi jenis pelayanan yang mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 97.92.

B. 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).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cipinang Muara Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99.25. Nilai SKM Kelurahan Cipinang Muara Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Jenis Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM mempunyai nilai IKM paling rendah 97.82 dari unsur Biaya, Produk spesifikasi jenis pelayanan dan Kompetensi Pelaksana yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat, sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Muara berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM 99.25 yang sebelumnya Nilai IKM 98.42 pada Semester I Tahun 2023, sehingga perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi kinerja Kelurahan secara keseluruhan.