



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, Mei 2023
Lurah Kelurahan Cipinang Muara

Ciptono, SE
NIP. 196506181987031009

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 Pendidikan Terakhir)	
2. Pelayanan Ketertiban Umum	8
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan Pendidikan Terakhir)	
3. Pelayanan Posyandu	9
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan Pendidikan Terakhir)	
4. Pelayanan Jumantik	9
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan Pendidikan Terakhir)	
5. Pelayanan PKK	10
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan Pendidikan Terakhir)	

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

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 Cipinang Muara 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.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 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 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.
9. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.
10. Surat Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara No. 13 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipinang Muara sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Cipinang Muara secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan di Kelurahan Cipinang Muara

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cipinang Muara 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.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cipinang Muara 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;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan.

F. 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).

G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipinang Muara dilaksanakan pada bulan 28 Maret sampai dengan 28 April 2023.

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	5
1.	Evaluasi SKM 2022	█																			
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2023		█	█																	
3.	Sosialisasi SKM 2023				█																
4.	Pelaksanaan SKM				█	█	█	█	█	█											
5.	Pengolahan Data										█	█	█								
6.	Pembuatan Laporan di Kelurahan													█							
7.	Pembuatan Laporan di Kecamatan																█				
8.	Pembuatan Laporan di tingkat Kota																	█			

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 Maret sampai dengan April 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 786 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 131 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 131 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 131 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 131 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 131 responden; dan
- f. Pelayanan Kinerja RT, RW, dan FKDM berjumlah 131 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

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	119	65.69%
	Perempuan	12	34.31%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	8.40%
	Kader/Pengurus Jumantik		
	Ketua/Perangkar RT dan RW		
	Lainnya	5	3.82%
	Pegawai swasta	60	45.80%
	Pelajar/Mahasiswa		
	PNS/Guru		
	Swasta	55	41.98%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance		
C	Usia		
	>55 Tahun	4	3.05%
	17-25 Tahun	2	1.53%
	26-35 Tahun	22	16.79%
	36-45 Tahun	67	51.15%
	46-55 Tahun	36	27.48%

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Usia 36 – 45 Tahun

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	119	65 %
	Perempuan	12	35 %
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	8.40%
	Kader/Pengurus Jumantik		
	Ketua/Perangkar RT dan RW		
	Lainnya	5	3.82%
	Pegawai swasta	60	45.80%
	Pelajar/Mahasiswa		
	PNS/Guru		
	Swasta	55	41.98%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance		

C	Usia		
	>55 Tahun	4	3.05%
	17-25 Tahun	2	1.53%
	26-35 Tahun	22	16.79%
	36-45 Tahun	67	51.15%
	46-55 Tahun	36	27.48%

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Usia 36 – 45 Tahun

3. Pelayanan Posyandu

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	119	65 %
	Perempuan	12	35 %
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	8.40%
	Kader/Pengurus Jumantik		
	Ketua/Perangkar RT dan RW		
	Lainnya	5	3.82%
	Pegawai swasta	60	45.80%
	Pelajar/Mahasiswa		
	PNS/Guru		
	Swasta	55	41.98%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance		
C	Usia		
	>55 Tahun	4	3.05%
	17-25 Tahun	2	1.53%
	26-35 Tahun	22	16.79%
	36-45 Tahun	67	51.15%
	46-55 Tahun	36	27.48%

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan Mengurus Rumah Tangga / Ibu Rumah Tangga
3. Usia 36-45 Tahun

4. Pelayanan Jumantik

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	119	65 %
	Perempuan	12	35 %
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	8.40%
	Kader/Pengurus Jumantik		
	Ketua/Perangkar RT dan RW		
	Lainnya	5	3.82%
	Pegawai swasta	60	45.80%
	Pelajar/Mahasiswa		
	PNS/Guru		
	Swasta	55	41.98%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance		
C	Usia		
	>55 Tahun	4	3.05%
	17-25 Tahun	2	1.53%
	26-35 Tahun	22	16.79%
	36-45 Tahun	67	51.15%
	46-55 Tahun	36	27.48%

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Lainnya (IRT)
3. Usia 36 – 45 Tahun

5. Pelayanan PKK

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	119	65 %
	Perempuan	12	35 %
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	8.40%
	Kader/Pengurus Jumantik		
	Ketua/Perangkar RT dan RW		
	Lainnya	5	3.82%
	Pegawai swasta	60	45.80%
	Pelajar/Mahasiswa		
	PNS/Guru		
	Swasta	55	41.98%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance		
C	Usia		
	>55 Tahun	4	3.05%
	17-25 Tahun	2	1.53%
	26-35 Tahun	22	16.79%
	36-45 Tahun	67	51.15%
	46-55 Tahun	36	27.48%

6. Pelayanan Kinerja RT/RW, LMK dan FKDM

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	119	65 %
	Perempuan	12	35 %
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	8.40%
	Kader/Pengurus Jumantik		
	Ketua/Perangkar RT dan RW		
	Lainnya	5	3.82%
	Pegawai swasta	60	45.80%
	Pelajar/Mahasiswa		
	PNS/Guru		
	Swasta	55	41.98%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance		
C	Usia		
	>55 Tahun	4	3.05%
	17-25 Tahun	2	1.53%
	26-35 Tahun	22	16.79%
	36-45 Tahun	67	51.15%
	46-55 Tahun	36	27.48%

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Swasta
3. Usia 36 – 45 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	98.28	97.14	99.43	98.09	100	98.47
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	98.85	96.56	98.47	98.28	100	98.66
3. Waktu	99.05	94.47	99.05	99.05	100	98.47
4. Biaya	96.75	88.74	94.27	94.66	98.85	96.18
5. Spesifikasi jenis pelayanan	93.13	94.85	99.43	99.05	100	99.05
6. Kompetensi Pelaksana	99.24	96.76	100	99.81	100	99.43
7. Perilaku Petugas Pelayanan	99.81	97.14	99.62	100	100	99.62
8. Penanganan Pengaduan	100.00	97.33	100	100	100	99.43
9. Sarana pendukung pelayanan	99.43	98.09	99.81	100	100	99.43

Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	98.58	95.67	98.90	98.77	99.87	98.75
----------------------------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

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 97.14 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 96.56 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 94.47 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. 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 88.74 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Kurang pemahaman dari koresponden karena Ketertiban Umum 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 93.13 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

Kurang pemahaman dari koresponden terkait spesifikasi jenis pelayanan Jumantik.

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 Ketertiban Umum. 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 97.14 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 97.33 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. 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 98.09 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. 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

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 885.81 : 9 = 98.42 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Cipinang Muara} &= \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 590.54 : 5 = 98.42 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cipinang Muara Cipinang Muara. Pada tahun 2023 dengan nilai 98.42 (mutu pelayanan **A**)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Cipinang Muara pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar 98.42.
2. Jenis Pelayanan Ketertiban Umum mempunyai nilai IKM paling rendah 88.74 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 98.42 yang sebelumnya Nilai IKM 97.48 pada tahun 2022, sehingga perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi kinerja Kelurahan secara keseluruhan.