



SATPOL PP
PROVINSI DKI JAKARTA

2023

LAPORAN

SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

SKM



satpolpp.jakarta.go.id



@satpolpp.dki



@satpolppjakarta



@satpolpp.dki



@satpolpp.jakarta1950

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Kata Pengantar	ii
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan	2
C. Maksud, Tujuan, Manfaat dan Sasaran	3
D. Ruang Lingkup	5
E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	7
II METODE SURVEI	9
A. Periode Survei	9
B. Instrumen Survei	9
C. Metode Penelitian	10
D. Penentuan Nilai Indek Kepuasan Masyarakat	10
E. Jadwal Kegiatan Survei	11
F. Langkah-langkah Pengolahan Data	12
III HASIL SURVEI	14
A. Analisis Karakteristik Responden	14
B. Analisis Setiap Unsur Pelayanan	15
C. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat	20
D. Rencana Tindak Lanjut	24
IV PENUTUP	25
A. Kesimpulan	25
B. Saran	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, kegiatan pelaksanaan dan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 pada pelayanan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Wilayah Provinsi DKI Jakarta telah diselesaikan secara baik. Kegiatan ini diselenggarakan oleh Kota dan Kabupaten Administrasi yang di dukung oleh Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Provinsi DKI Jakarta dan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta pada Semester I dan Semester II Tahun 2023 .

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimaksudkan sebagai salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan unit penyelenggara pelayanan publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman perbaikan kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta, dan secara umum lingkup Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selai itu, Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rekomendasi serta catatan berdasarkan pelaksanaan survei juga dalam laporan ini, agar menjadi masukan untuk pelayanan publik yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta.

Atas segala bantuan dan dukungan berbagai pihak kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terlaksana dengan lancar kami mengucapkan terima kasi. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita.

Jakarta, Januari 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kemudian membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hadir sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dan tanggung jawab pemerintah untuk mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan 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 dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya dalam Pasal 38 ayat (1) menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala juga sebagai bentuk mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, profesional, berkarakter, berintegritas, bersinergi, andal, berkinerja tinggi, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur Negara, sebagaimana telah ditetapkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 28 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024.

Untuk itu, berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara layanan Publik, dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Ketertiban Umum Tingkat Kelurahan Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Perangkat Kerja Tingkat Kota Administrasi dan Kabupaten Administrasi Provinsi DKI Jakarta.

Hal ini dilakukan sebagai evaluasi terhadap kinerja pelaksana di tingkat organisasi secara bertahap dan berkelanjutan, evaluasi secara berkala di harapkan dapat mendorong organisasi untuk terus meningkatkan kelembagaan.

B. DASAR HUKUM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 berpedoman terhadap:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205);
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 709);

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketenteraman Masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 548);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2007 tentang Ketertiban Umum (Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2007 Nomor 8)
8. Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 58 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024 (Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021 Nomor 31020).
9. Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023).

C. MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT DAN SASARAN

1) Maksud

Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta selama tahun 2023 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta;
- Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik;

- Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta; dan
- Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Ketertiban Umum sebagai berikut :

- Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan Satpol PP Kelurahan secara keseluruhan;
- Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum di masing-masing kelurahan;
- Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya di masing-masing kelurahan;
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum yang diberikan masing-masing kelurahan;
- Untuk membantu dalam memberikan pembinaan terkait pelayanan publik kepada Satpol PP Kelurahan di wilayah DKI Jakarta;
- Untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Satpol PP Provinsi DKI Jakarta

3) Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Ketertiban Umum sebagai berikut:

- Untuk mengetahui kinerja Satpol PP Kelurahan secara periodik;
- Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan pelayanan publik di seluruh kelurahan;

- Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di Satpol PP kelurahan;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat Satpol PP Kelurahan dalam upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing kelurahan;
- Memacu persaingan positif antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja masing – masing Satpol PP Kelurahan.

4) Sasaran

Adapun sasaran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Ketertiban Umum sebagai berikut:

- Mendorong Satpol PP Kelurahan dan Satpol PP Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;
- Mendorong Satpol PP Kelurahan dan Satpol PP Kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik baik di Satpol PP Kelurahan maupun Satpol PP Kecamatan.

D. RUANG LINGKUP

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
- 3) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;

- 4) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
- 6) Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi;
- 7) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
- 8) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 9) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 10) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
- 11) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
- 12) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 13) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
- 14) Instansi Pemerintah adalah Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta.

E. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Ketertiban Umum mencakup 9 (sembilan) unsur yaitu:

1. Persyaratan

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

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).

BAB II

METODE SURVEI

A. PERIODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta bekerjasama dengan Perangkat Daerah lain seperti Kota dan Kabupaten Administrasi, Biro Organisasi dan Reformasi Provinsi DKI Jakarta serta Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan jangka 6 bulanan (Semester) pada pelayanan Ketenteraman dan Ketertiban Umum.

B. INSTRUMEN SURVEI

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Adapun Unsur yang disurvei adalah:

No	Unsur Pelayanan
1	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah?
2	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah?
3	Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan?
4	Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?
5	Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan?
6	Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya?
7	Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?
8	Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik?
9	Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik?
10	Komentar dan Masukan

C. METODE PENELITIAN

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei dilakukan secara dalam jaringan (JakSurvei) melalui Milik UPT Jakarta Smart City dan disebarluaskan melalui kanal Website, WhatsApp dan Media Sosial Instagram Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Pengolahan dan analisa data terhadap hasil survei dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

D. PENENTUAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

E. JADWAL KEGIATAN SURVEI

Jadwal pelaksanaa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan April 2023 dan Semester II dilaksanakan bulan September dan Oktober 2023 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

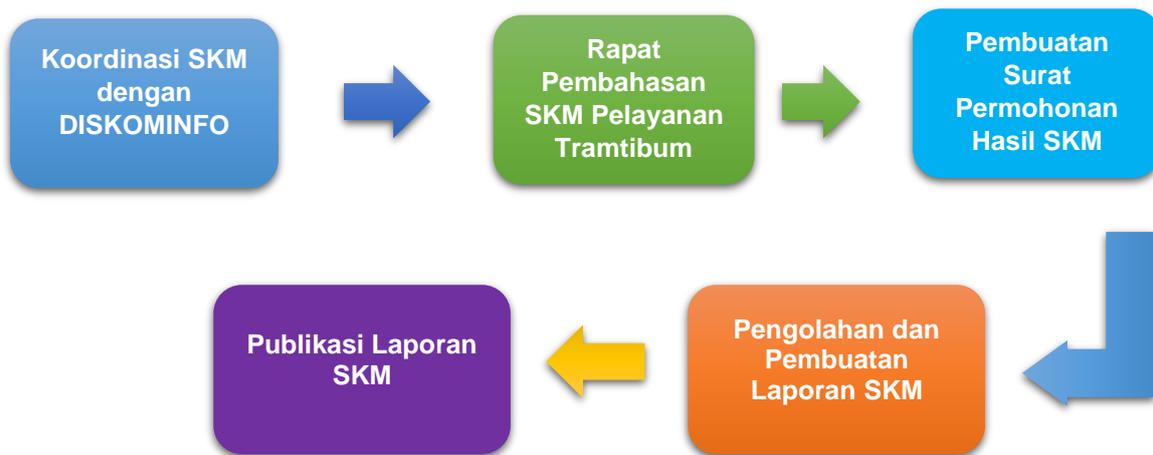
Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Persiapan dan perencanaan SKM	■						■					
Sosialisasi dan Bimbingan teknis		■						■				
Pelaksanaan SKM			■	■					■	■		
Pengolahan SKM					■	■					■	■
Pengumpulan laporan SKM						■						■

Jadwal Pemanfaatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Ketertiban Umum di Wilayah Provinsi DKI Jakarta oleh Satpol PP Provinsi DKI Jakarta:

Kegiatan	2023			2024		Ket
	10	11	12	01	02	
Persiapan	■					
Koordinasi dengan DISKOMINFO		■	■			
Pembuatan Surat Permohonan Data			■			
Pembuatan Laporan Hasil SKM				■		
Publikasi SKM					■	

F. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dan Satpol PP menerima Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Ketertiban Umum yang kemudian diolah Kembali sesuai kebutuhan Satpol PP Provinsi DKI Jakarta, Adapun Langkah-langkah Satpol PP Provinsi DKI Jakarta dalam membuat laporan hasil survei dapat digambarkan sebagai berikut:



a. Persiapan (Oktober 2023)

Kegiatan yang dilakukan adalah menyiapkan kuesioner untuk responden. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi:

- 1) Bagian I: Data Responden, terdiri atas Nama, Domisili, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan Utama, Jenis Pelayanan Yang Diterima, bertujuan untuk menganalisis profil responden.
- 2) Bagian II: Pendapat Responden Tentang Pelayanan, yaitu pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- 3) Bagian III: Saran dan Masukan serta Pernyataan, yaitu untuk menjaring saran dan masukan langsung dari responden serta pernyataan yang menyatakan bahwa responden benar-benar telah mendapat pelayanan.

b. Koordinasi dengan DISKOMINFO (November 2023)

Melaksanakan koordinasi dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Tramtibum pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta, dengan hasil Pelayanan Tramtibum sudah dilaksanakan oleh Kota dan Kabupaten Administrasi sehingga Satpol PP Provinsi DKI Jakarta tinggal memanfaatkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut.

c. Melakukan Rapat Koordinasi (Desember 2023)

Sebelum menggunakan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Satpol PP Provinsi DKI Jakarta melakukan rapat permohonan persetujuan pemanfaatan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Ketertiban Umum dari Kota/Kabupaten Administrasi Provinsi DKI Jakarta.

d. Pembuatan Surat Permohonan Data (Desember 2023)

Setelah rapat permohonan persetujuan pemanfaatan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Ketertiban Umum, Satpol PP Provinsi DKI Jakarta membuat Surat Permohonan Pemanfaatan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

e. Pengolahan dan Pembuatan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (Januari 2024)

Pembuatan laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Ketertiban Umum pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 dilakukan pada Bulan Januari 2024.

f. Publikasi SKM (Februari 2024)

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Ketertiban Umum pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 akan dipublikasi pada Bulan Februari 2024.

BAB III HASIL SURVEI

A. ANALISIS KARAKTERISTIK RESPONDEN

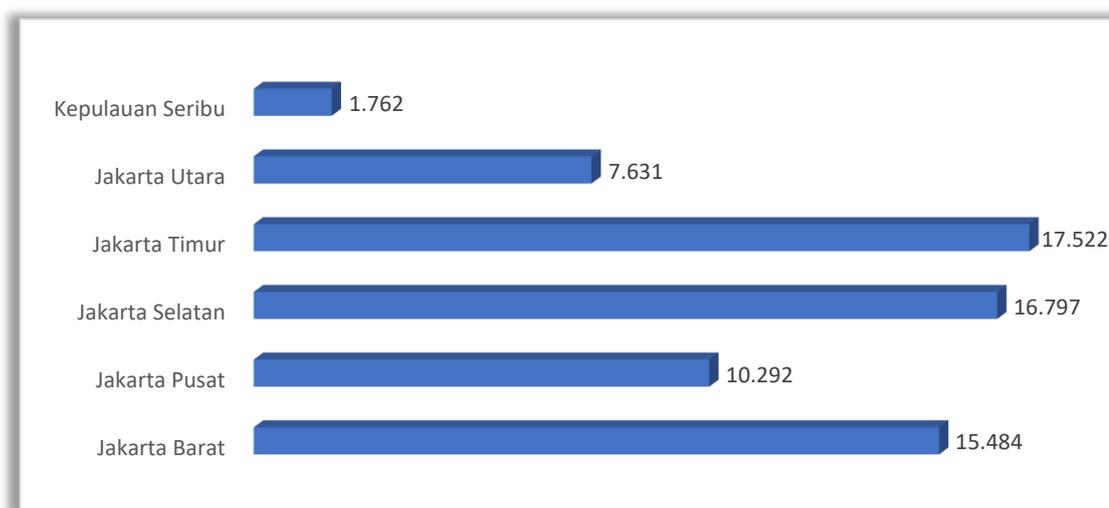
Setelah dilakukan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Ketertiban Umum yang dilakukan pada Semester I dan Semester II pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023, dapat digambarkan profil responden sebagai berikut:

1) Berdasarkan Domisili Responden

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Responden SM. I	Jumlah Responden SM. II	Jumlah Responden
1	Kota Jakarta Barat	7.856	7.628	15.484
2	Kota Jakarta Pusat	5.083	5.209	10.292
3	Kota Jakarta Selatan	8.614	8.183	16.797
4	Kota Jakarta Timur	8.909	8.613	17.522
5	Kota Jakarta Utara	3.918	3.713	7.631
6	Kab. Kepulauan Seribu	846	916	1.762
Jumlah Responden		35.226	34.262	69.488

Berdasarkan tabel diatas jumlah responden terbanyak berada di Kota Jakarta Timur sebanyak 17.522 responden dan responden paling sedikit berada di Kabupaten Kepulauan Seribu sebanyak 1.762 responden.

Gambar
Domisili Responden

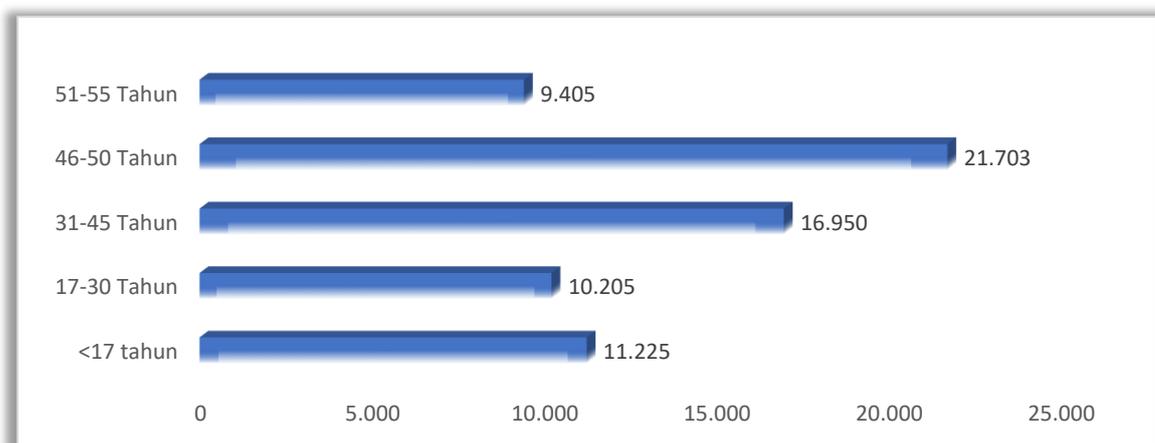


2) Berdasarkan Umur Responden

No	Usia Responden	Jumlah Responden SM. I	Jumlah Responden SM. II	Jumlah Responden
1	<17 tahun	3.499	7.726	11.225
2	17-30 Tahun	3.346	6.859	10.205
3	31-45 Tahun	7.885	9.065	16.950
4	46-50 Tahun	11.091	10.612	21.703
5	51-55 Tahun	9.405	0	9.405
Jumlah Responden		35.226	34.262	69.488

Berdasarkan tabel diatas usia responden terbanyak umur 46-50 Tahun sebanyak 21.703 responden dan usia responden paling sedikit berada pada umur 51-55 Tahun sebanyak 9.405 responden

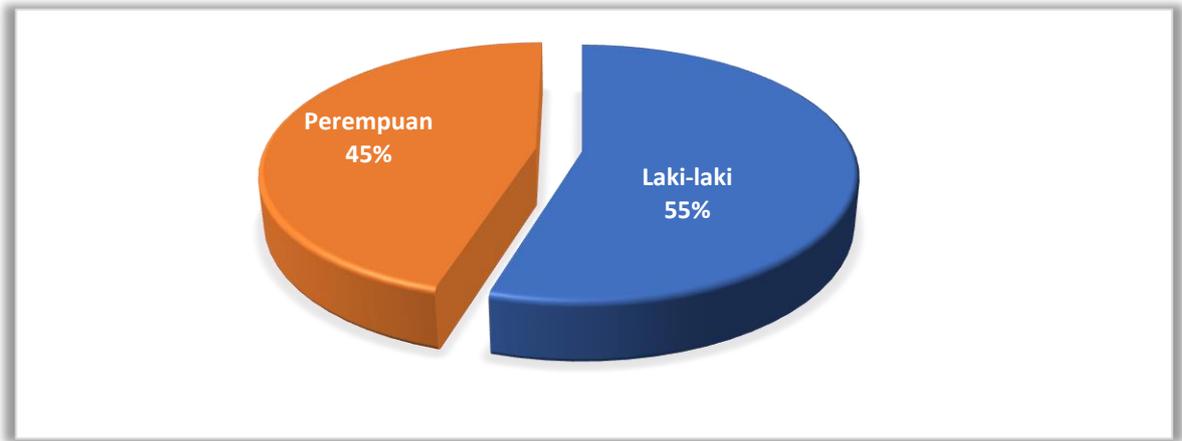
Gambar
Umur Responden



3) Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah SM. I	Jumlah SM. II	Jumlah Responden
1	Laki-laki	18.719	19.265	37.984
2	Perempuan	16.507	14.997	31.504
Jumlah Responden		35.226	34.262	69.488

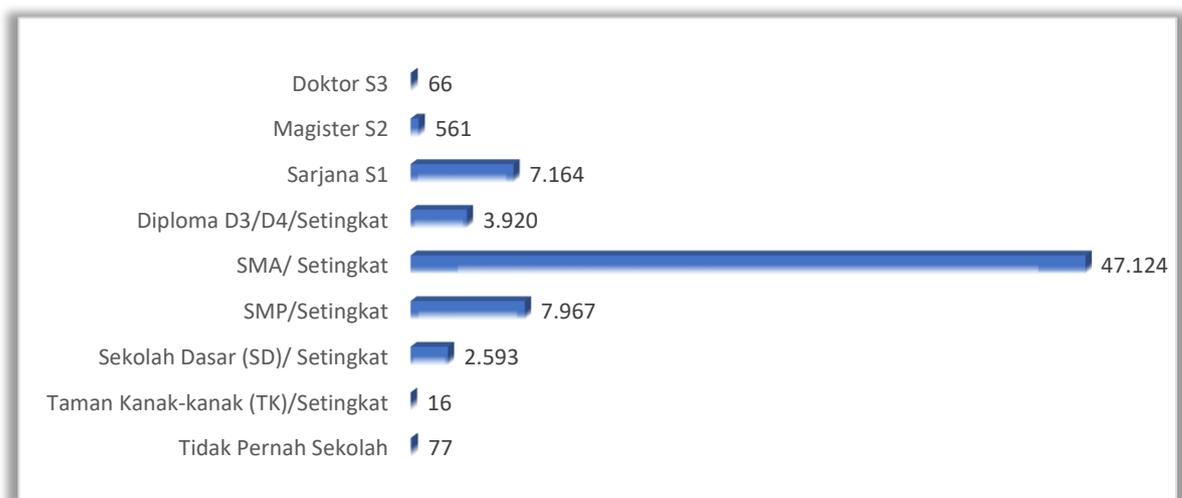
Berdasarkan tabel diatas Jenis Kelamin responden terbanyak adalah laki-laki sebanyak 37.984 responden (55%) dan jenis kelamin responden paling sedikit perempuan sebanyak 31.504 responden (45%).



4) Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah SM. I	Jumlah SM. II	Jumlah Responden
1	Tidak Pernah Sekolah	24	53	77
2	Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	16	0	16
3	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1.393	1.200	2.593
4	SMP/Setingkat	4.199	3.768	7.967
5	SMA/ Setingkat	23.671	23.453	47.124
6	Diploma D3/D4/Setingkat	2.062	1.858	3.920
7	Sarjana S1	3.563	3.601	7.164
8	Magister S2	272	289	561
9	Doktor S3	26	40	66
Jumlah Responden		35.226	34.262	69.488

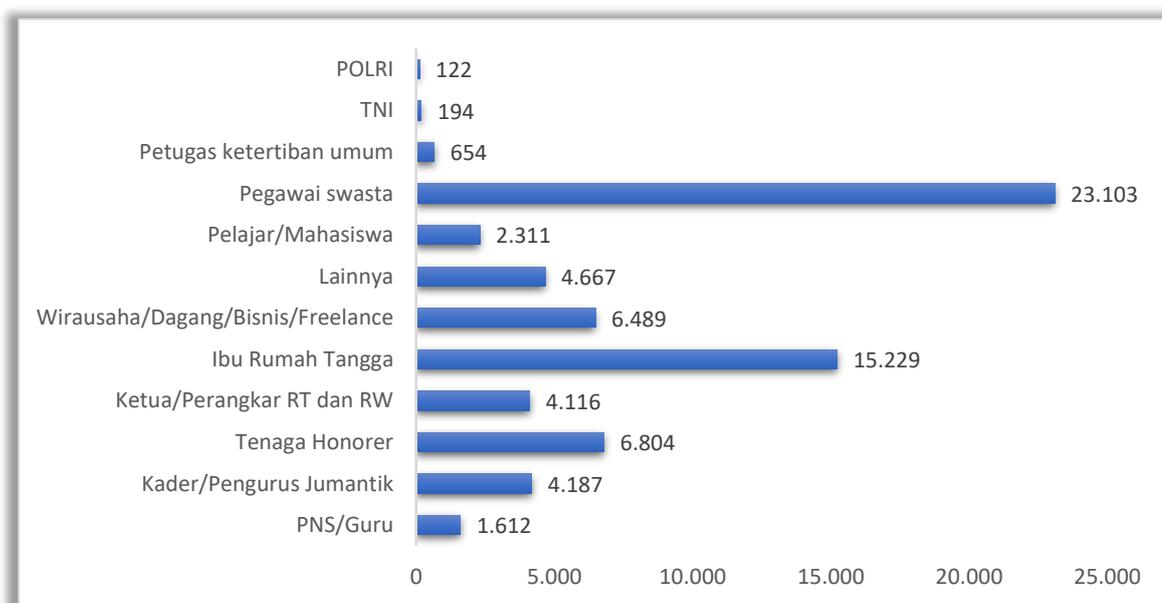
Berdasarkan tabel diatas tingkat pendidikan responden terbanyak adalah lulusan SMA/setingkat sebanyak 47.124 responden dan Tingkat pendidikan responden paling sedikit adalah lulusan TK/setingkat sebanyak 16 responden.



5) Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah SM. I	Jumlah SM. II	Jumlah Responden
1	PNS/Guru	800	812	1.612
2	Kader/Pengurus Jumantik	2.521	1.666	4.187
3	Tenaga Honoror	3.481	3.323	6.804
4	Ketua/Perangkar RT dan RW	2.179	1.937	4.116
5	Ibu Rumah Tangga	7.859	7.370	15.229
6	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	3.221	3.268	6.489
7	Lainnya	2.517	2.150	4.667
8	Pelajar/Mahasiswa	1.228	1.083	2.311
9	Pegawai swasta	10.947	12.156	23.103
10	Petugas ketertiban umum	319	335	654
11	TNI	93	101	194
12	POLRI	61	61	122
Jumlah Responden		35.226	34.262	69.488

Berdasarkan tabel diatas jenis pekerjaan responden terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak 23.103 responden dan jenis pendidikan responden paling sedikit adalah POLRI sebanyak 122 responden.



B. ANALISA SETIAP UNSUR PELAYANAN

Hasil survei dari jawaban responden setiap unsur pelayanan setelah dijumlah nilainya sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur Pertanyaan	Nilai SM.I	Nilai SM.II
1	Persyaratan	94,37	95,73
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,05	98,37
3	Waktu Penyelesaian	92,72	95,88
4	Biaya/Tarif	95,41	95,72
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	95,34	95,55
6	Kompetensi pelaksana	89,19	93,15
7	Perilaku pelaksana	94,37	95,73
8	Sarana dan Prasarana	97,05	98,37
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,72	95,88
	Jumlah	94,01	95,73

Nilai Rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Ketertiban Umum pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Indeks SKM
1	Persyaratan	94,80
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,88
3	Waktu Penyelesaian	94,87
4	Biaya/Tarif	94,47
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	94,94
6	Kompetensi pelaksana	94,92
7	Perilaku pelaksana	95,17
8	Sarana dan Prasarana	94,90
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,92
	Jumlah	94,87

Penjelasan unsur-unsur pelayanan pada survei kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan ketertiban umum pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta sebagaimana tersebut dibawah:

1) Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan pada semester I sebesar 93,92% dan semester II sebesar 95,69% dengan nilai rata-rata 94,80%.

2) Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Sistem, mekanisme dan prosedur pada semester I sebesar 94,01% dan semester II sebesar 95,75% dengan nilai rata-rata 94,88%.

3) Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian pelayanan pada semester I sebesar 93,97% dan semester II sebesar 95,76% dengan nilai rata-rata 94,87%.

4) Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan biaya/tarif pada semester I sebesar 93,51% dan semester II sebesar 95,42% dengan rata-rata nilai 94,47%.

5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan produk spesifikasi jenis pada semester I sebesar 94,07% dan semester II sebesar 95,82% dengan nilai rata-rata 94,94%.

6) Kompetensi Pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan kompetensi pelaksana pada semester I sebesar 94,06% dan semester II sebesar 95,78% dengan nilai rata-rata 94,92%.

7) Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan perilaku pelaksana pada semester I sebesar 94,41% dan semester II sebesar 95,93% dengan nilai rata-rata 95,17%.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada semester I sebesar 94,11% dan semester II sebesar 95,69% dengan nilai rata-rata 94,90%.

9) Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan sarana dan prasarana pada semester I sebesar 94,07% dan semester II sebesar 95,77% dengan nilai rata-rata 94,92%.

C. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dari 9 unsur pelayanan yang dilakukan survei, tampak unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai terendah, yaitu 94,47. Selanjutnya diikuti oleh unsur Persyaratan dan Waktu Penyelesaian, Sedangkan nilai tertinggi diperoleh unsur Perilaku pelaksana, dan kedua unsur Hasil Kerja Petugas, Saran dan Masukan.

Sedangkan karakteristik responden diperoleh mayoritas berdomisili di Kota Jakarta Timur, dengan rentang umur 46-50 tahun, dan berjenis kelamin laki-laki serta tingkat pendidikan SMA/Setingkat.

Dasi hasil di atas, bahwa berdasarkan kategorisasi indeks mutu pelayanan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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	A	Sangat baik

Hasil pengolahan data dan selanjutnya dianalisis dengan tabel kategorisasi mutu pelayanan di atas maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Periode Survei	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Semester I	94,01	A	Sangat baik
Semester II	95,73	A	Sangat baik
Jumlah IKM	94,88	A	Sangat baik

Hasil survei tersebut dapat disampaikan bahwa Nilai Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Ketertiban Umum pada Satuan Kerja Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 setelah dikonversi hasilnya adalah 94,88 dengan peringkat nilai mutu pelayanan "A" kategori "SANGAT BAIK".

Penjelasan Perincian Nilai IKM sebagaimana penjelasan dibawah ini:

1) Nilai IKM Berdasarkan Tingkat Kota/Kabupaten

No	Wilayah	Nilai IKM SM. I	Nilai IKM SM. II	Rata-rata IKM 2023
1	Jakarta Barat	94,37	95,73	95,05
2	Jakarta Pusat	97,05	98,37	97,71
3	Jakarta Selatan	92,72	95,88	94,30
4	Jakarta Timur	95,41	95,72	95,57
5	Jakarta Utara	95,34	95,55	95,45
6	Kepulauan Seribu	89,19	93,15	91,17
	Jumlah Rata-rata	94,01	95,73	94,88

Berdasarkan tabel diatas nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan ketertiban umum tingkat wilayah tertinggi adalah Kota Jakarta Timur dengan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 97,05 dan wilayah Kabupaten Kepulauan Seribu mendapat nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) paling rendah sebesar 91,17.

Semua wilayah mendapat rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) diatas rata-rata peringkat mutu pelayanan dengan kategori "A" kategori "SANGAT BAIK".

2) Nilai IKM Berdasarkan Tingkat Kecamatan

No	Kecamatan	Kota	Nilai IKM SM. I	Nilai IKM SM. II	Rata-rata IKM 2023
1	Cempaka Putih	Jakarta Pusat	99,40	99,47	99,44
2	Kelapa Gading	Jakarta Utara	99,04	97,62	98,33
3	Cakung	Jakarta Timur	97,96	98,42	98,19
4	Tanah Abang	Jakarta Pusat	96,66	99,50	98,08
5	Sawah Besar	Jakarta Pusat	97,57	98,46	98,02
6	Johar Baru	Jakarta Pusat	97,06	98,55	97,81
7	Kemayoran	Jakarta Pusat	97,66	97,65	97,65
8	Senen	Jakarta Pusat	97,10	97,76	97,43
9	Gambir	Jakarta Pusat	96,81	97,77	97,29
10	Pesanggrahan	Jakarta Selatan	97,43	96,74	97,09
11	Ciracas	Jakarta Timur	95,28	98,24	96,76
12	Pasar Rebo	Jakarta Timur	97,25	95,76	96,50
13	Grogol Petamburan	Jakarta Barat	96,65	96,20	96,43
14	Kebon Jeruk	Jakarta Barat	95,74	96,38	96,06
15	Menteng	Jakarta Pusat	94,14	97,79	95,96
16	Cilincing	Jakarta Utara	95,09	96,83	95,96
17	Makasar	Jakarta Timur	95,43	96,36	95,89
18	Cengkareng	Jakarta Barat	96,41	95,23	95,82
19	Cipayung	Jakarta Timur	96,29	95,16	95,73
20	Tambora	Jakarta Barat	93,24	98,12	95,68
21	Pancoran	Jakarta Selatan	93,97	96,78	95,38
22	Penjaringan	Jakarta Utara	96,67	94,09	95,38
23	Kembangan	Jakarta Barat	94,54	95,85	95,19
24	Kebayoran Lama	Jakarta Selatan	93,79	96,34	95,06
25	Matraman	Jakarta Timur	94,82	95,01	94,91
26	Cilandak	Jakarta Selatan	95,24	94,43	94,84
27	Jatinegara	Jakarta Timur	94,10	95,22	94,66
28	Pulo Gadung	Jakarta Timur	94,10	95,18	94,64
29	Koja	Jakarta Utara	95,14	93,99	94,56
30	Tanjung Priok	Jakarta Utara	92,40	96,37	94,39
31	Duren Sawit	Jakarta Timur	93,72	94,86	94,29
32	Kali Deres	Jakarta Barat	92,68	95,89	94,28
33	Pasar Minggu	Jakarta Selatan	92,36	96,05	94,20
34	Kramat Jati	Jakarta Timur	95,19	93,00	94,09
35	Pademangan	Jakarta Utara	93,68	94,41	94,04
36	Mampang Prapatan	Jakarta Selatan	91,46	96,35	93,91
37	Setia Budi	Jakarta Selatan	92,06	95,67	93,86
38	Palmerah	Jakarta Barat	91,49	95,94	93,72
39	Kebayoran Baru	Jakarta Selatan	92,75	94,54	93,65
40	Taman Sari	Jakarta Barat	94,22	92,22	93,22
41	Tebet	Jakarta Selatan	89,50	95,55	92,53
42	Jagakarsa	Jakarta Selatan	88,60	96,38	92,49
43	Kep. Seribu Utara	Kepulauan Seribu	91,64	92,75	92,19
44	Kep. Seribu Selatan	Kepulauan Seribu	86,75	93,55	90,15

Berdasarkan tabel diatas nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan ketertiban umum kecamatan tertinggi adalah Kecamatan Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat dengan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 99,44 sedangkan Kecamatan Kep. Seribu Selatan Kabupaten Kepulauan Seribu mendapat rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) paling rendah sebesar 90,15.

Semua Kecamatan mendapat rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) diatas rata-rata peringkat mutu pelayanan dengan kategori "A" kategori "SANGAT BAIK".

3) Nilai IKM Berdasarkan Tingkat Kelurahan

▪ Top 10 Kelurahan dengan IKM Tertinggi

No	Kelurahan	Kecamatan	Nilai IKM SM. I	Nilai IKM SM. II	Rata-rata IKM 2023
1	Kebon Sirih	Menteng	100	100	100
2	Cikoko	Pancoran	100	100	100
3	Tugu Utara	Koja	100	100	100
4	Pesanggrahan	Pesanggrahan	99,97	100	99,99
5	Batu Ampar	Kramat Jati	99,96	100	99,98
6	Cempaka Putih Timur	Cempaka Putih	99,88	100	99,94
7	Warakas	Tanjung Priok	99,87	100	99,94
8	Lubang Buaya	Cipayung	99,86	99,98	99,92
9	Pegangsaan Dua	Kelapa Gading	100	99,79	99,89
10	Petukangan Selatan	Pesanggrahan	99,75	100	99,88

Berdasarkan tabel diatas nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan ketertiban umum Kelurahan tertinggi adalah Kelurahan Kebon Sirih Jakarta Pusat, Kelurahan Cikoko Jakarta Selatan, Kelurahan Tugu Utara Jakarta Utara dengan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 100 peringkat mutu pelayanan dengan kategori "A" kategori "SANGAT BAIK".

▪ Top 10 Kelurahan dengan IKM Terendah

No	Kelurahan	Kecamatan	Nilai IKM SM. I	Nilai IKM SM. II	Rata-rata IKM 2023
1	Pulau Pari	Kep. Seribu Selatan	82,61	89,27	85,94
2	Krukut	Taman Sari	97,04	75,05	86,04
3	Lenteng Agung	Jagakarsa	83,92	89,78	86,85
4	Karet Kuningan	Setia Budi	86,27	89,16	87,72
5	Pulau Kelapa	Kep. Seribu Utara	87,65	88,22	87,93

6	Tanjung Priok	Tanjung Priok	82,70	93,85	88,27
7	Taman Sari	Taman Sari	88,68	88,46	88,57
8	Jati Padang	Pasar Minggu	89,12	88,19	88,65
9	Pulau Harapan	Kep. Seribu Utara	87,88	90,12	89,00
10	Bambu Apus	Cipayung	89,74	88,98	89,36

Sedangkan Kelurahan yang mendapat nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan ketertiban umum terendah adalah Kelurahan Pulau Pari (85,94), Kelurahan Krukut Jakarta Barat (86,04), Kelurahan Lenteng Agung Jakarta Selatan (86,85), Kelurahan Karet Kuningan Jakarta Selatan (87,72), Kelurahan Pulau Kelapa Kabupaten Kepulauan Seribu (87,93) dan Kelurahan Tanjung Priok (88,27) peringkat mutu pelayanan dengan kategori **"B"** kategori **"BAIK"**.

D. RENCANA TINDAK LANJUT

Atas dasar data yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut BAB III, maka ada 3 unsur yang perlu ditingkatkan, yaitu:

- 1) Biaya/Tarif;
- 2) Persyaratan;
- 3) Waktu Penyelesaian;

Oleh sebab itu, Hasil analisa survei yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan layanan berbasis daring;
- 2) Menambah sarana layanan berbasis IT;
- 3) Pelatihan pelayanan prima dengan konsep attention, attitude dan action.

Sesuai dengan rencana jangka menengah Satpol PP Provinsi DKI Jakarta, terdapat beberapa kegiatan yang diarahkan untuk meningkatkan layanan informasi dan dokumentasi bagi masyarakat, yaitu :

1. Memaksimalkan fungsi Media Sosial untuk menampilkan informasi yang dapat diakses oleh Masyarakat Provinsi DKI Jakarta;
2. Melakukan bimbingan kepada petugas dimasing-masing Kelurahan untuk meningkatkan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya.
3. Mendorong Kerjasama lebih luas dengan Seluruh Stakeholder yang ada di Wilayah Masing-masing.

BAB II

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang dilakukan oleh Kota/Kabupaten Administrasi Provinsi DKI Jakarta dilaksanakan Semester I dan Semester II Tahun 2023 secara elektronik, telah menghimpun tanggapan sebanyak 69.488 responden.

Hasilnya menunjukkan Nilai Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Ketertiban Umum Tahun 2023 sebesar 94,88 peringkat mutu pelayanan dengan kategori "A" kategori "**SANGAT BAIK**".

Walaupun demikian, masih tetap perlu dilakukan perbaikan-perbaikan, baik dalam melakukan survei maupun tindak lanjut dari hasil survei. Untuk pelaksanaan survei hanya dapat menjangkau 69.488 responden, tentunya hal ini belum sepenuhnya menggambarkan pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta secara luas.

Diharapkan untuk pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun depan akan dilakukan dengan rentang waktu lama untuk mendapatkan responden lebih besar lagi, selain teknik pengumpulan yang lebih beragam.

Beberapa saran atau masukan yang diberikan oleh responden dalam rangka meningkatkan pelayanan, antara lain:

- a. Agar konsisten dalam penegakkan disiplin;
- b. Agar melakukan sosialisasi secara konsisten berkaitan dengan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah agar masyarakat semakin paham dan mengerti;
- c. Agar meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat;
- d. Agar diintensifkan koordinasi dengan dinas/instansi terkait berkenaan dengan sinkronisasi program, penindakan, dan pelaksanaan ketenteraman dan ketertiban umum.

B. SARAN

Perlu Sosialisasi kepada Masyarakat dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, misalnya dalam penggunaan sistem informasi manajemen atau pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini tentunya dapat menjangkau responden yang lebih luas lagi di samping rentang waktu pelaksanaan lebih lama dan berkesinambungan.

Walaupun hasil survei atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 sudah cukup baik, namun tetap perlu dijaga dan ditingkatkan terus pelayanannya. Dimasa Pemilihan Umum Tahun 2024, kiprah anggota Satuan Polisi Pamong Praja sangat disorot oleh masyarakat. Upaya-upaya penegakkan hukum Alat Peraga Kampanye (APK) terkadang menemui kendala dan resistensi di masyarakat. Untuk itu, nilai-nilai budaya kerja bagi anggota Satuan Polisi Pamong Praja harus tetap dan terus ditingkatkan. Profesional, disiplin, integritas dan humanis harus tetap menjadi nilai-nilai yang dipegang oleh seluruh jajaran Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta.

Terutama untuk meningkatkan pelayanan dari unsur sarana dan prasarana, perlu terus ditingkatkan pengadaan dan pemeliharannya agar terus terjaga kesiapsiagaan dalam pelayanan kepada masyarakat. Disadari bahwa kondisi eksisting sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta masih jauh yang diharapkan. Perlu langkah bersama untuk mencapai standar pemenuhan sarana dan prasarana yang harus dimiliki, seperti Kantor Satpol PP yang mandiri maupun penunjang lainnya.

Namun keterbatasan ini tentunya bukan menjadi hambatan atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

No	Jenis Saran dan Masukan	Jumlah Responden
1	Agar bisa ditingkatkan dan dipertahankan kedepannya	23.863
2	Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas pelayanan	9.605
3	Kedepannya jadwalkan monitor secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan	7.286
4	Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti	5.984
5	Diadakan Pembinaan dan pelatihan secara berkala	5.089
6	Mempermudah prosedur/pelayanan	5.023
7	Sosialisasi prosedur/pelayanan	4.127
8	Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani	887
	Jumlah	61.864

B. REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN

No	Kelurahan	Kecamatan	Nilai IKM SM. I	Nilai IKM SM. II	Rata-rata IKM 2023
1	Kebon Sirih	Menteng	100	100	100
2	Cikoko	Pancoran	100	100	100
3	Tugu Utara	Koja	100	100	100
4	Pesanggrahan	Pesanggrahan	99,97	100	99,99
5	Batu Ampar	Kramat Jati	99,96	100	99,98
6	Cempaka Putih Timur	Cempaka Putih	99,88	100	99,94
7	Warakas	Tanjung Priok	99,87	100	99,94
8	Lubang Buaya	Cipayung	99,86	99,98	99,92
9	Pegangsaan Dua	Kelapa Gading	100	99,79	99,89
10	Petukangan Selatan	Pesanggrahan	99,75	100	99,88
11	Penggilingan	Cakung	99,75	100	99,88
12	Cakung Timur	Cakung	99,78	99,87	99,82
13	Duri Selatan	Tambora	99,61	99,98	99,80
14	Kelapa Dua	Kebon Jeruk	100	99,52	99,76
15	Harapan Mulia	Kemayoran	99,44	100	99,72
16	Pulau Panggang	Kep. Seribu Utara	99,40	99,91	99,65
17	Senen	Senen	99,28	99,96	99,62
18	Galur	Johar Baru	99,26	99,96	99,61
19	Kayu Putih	Pulo Gadung	99,20	100	99,60
20	Pulo Gebang	Cakung	99,75	99,37	99,56
21	Kartini	Sawah Besar	99,07	99,94	99,51
22	Tangki	Taman Sari	99,86	99,10	99,48
23	Kebon Kosong	Kemayoran	99,14	99,75	99,44
24	Petojo Utara	Gambir	100	98,85	99,43
25	Penjaringan	Penjaringan	99,22	99,55	99,39

26	Kelapa Gading Barat	Kelapa Gading	99,47	99,24	99,36
27	Cempaka Putih Barat	Cempaka Putih	99,07	99,63	99,35
28	Petamburan	Tanah Abang	99,72	98,97	99,35
29	Ulujami	Pesanggrahan	99,36	99,34	99,35
30	Petojo Selatan	Gambir	98,69	99,89	99,29
31	Kebon Melati	Tanah Abang	99,13	99,39	99,26
32	Gambir	Gambir	98,49	99,76	99,13
33	Pegangsaan	Menteng	98,29	99,98	99,13
34	Gunung Sahari Utara	Sawah Besar	98,93	99,31	99,12
35	Rawasari	Cempaka Putih	99,26	98,79	99,03
36	Bendungan Hilir	Tanah Abang	98,08	99,94	99,01
37	Rambutan	Ciracas	98,27	99,75	99,01
38	Johar Baru	Johar Baru	98,19	99,79	98,99
39	Gelora	Tanah Abang	99,17	98,80	98,99
40	Kebagusan	Pasar Minggu	98,71	99,26	98,98
41	Gondangdia	Menteng	98,42	99,52	98,97
42	Kampung Bali	Tanah Abang	98,46	99,42	98,94
43	Kemayoran	Kemayoran	97,86	99,79	98,82
44	Cakung Barat	Cakung	97,63	100	98,82
45	Cibubur	Ciracas	97,71	99,93	98,82
46	Cengkareng Timur	Cengkareng	99,19	98,41	98,80
47	Tanah Sereal	Tambora	97,94	99,65	98,79
48	Jelambar Baru	Grogol Petamburan	98,61	98,95	98,78
49	Kebon Baru	Tebet	98,76	98,77	98,76
50	Cijantung	Pasar Rebo	98,91	98,56	98,73
51	Tanjung Duren Selatan	Grogol Petamburan	97,46	99,99	98,72
52	Karang Anyar	Sawah Besar	97,54	99,81	98,68
53	Kramat	Senen	97,79	99,34	98,57
54	Pondok Ranggon	Cipayung	97,04	100	98,52
55	Pasar Manggis	Setia Budi	97,14	99,86	98,50
56	Pisangan Baru	Matraman	99,50	97,50	98,50
57	Lebak Bulus	Cilandak	96,92	100	98,46
58	Halim Perdana Kusumah	Makasar	98,12	98,73	98,42
59	Pasar Minggu	Pasar Minggu	97,49	99,29	98,39
60	Kebon Pala	Makasar	98,26	98,51	98,38
61	Rawa Terate	Cakung	99,09	97,66	98,37
62	Kerendang	Tambora	97,87	98,84	98,36
63	Cipinang Melayu	Makasar	98,38	98,35	98,36
64	Ujung Menteng	Cakung	96,82	99,84	98,33
65	Kampung Rawa	Johar Baru	98,22	98,19	98,20
66	Rorotan	Cilincing	97,79	98,60	98,19
67	Semper Timur	Cilincing	97,78	98,27	98,03
68	Kalibata	Pancoran	96,03	99,92	97,98
69	Kamal	Kali Deres	97,83	97,93	97,88
70	Karet Tengsin	Tanah Abang	95,69	100	97,85
71	Ciracas	Ciracas	99,25	96,31	97,78
72	Rawa Buaya	Cengkareng	98,98	96,55	97,76
73	Malaka Sari	Duren Sawit	97,94	97,50	97,72

74	Sukabumi Selatan	Kebon Jeruk	99,28	96,12	97,70
75	Gunung Sahari Selatan	Kemayoran	99,54	95,82	97,68
76	Pondok Kelapa	Duren Sawit	98,34	96,99	97,67
77	Kedoya Selatan	Kebon Jeruk	98,05	97,26	97,66
78	Tomang	Grogol Petamburan	99,86	95,38	97,62
79	Kebon Kelapa	Gambir	99,12	96,10	97,61
80	Pluit	Penjaringan	99,91	95,29	97,60
81	Ceger	Cipayung	96,94	98,05	97,50
82	Pulo	Kebayoran Baru	99,20	95,75	97,48
83	Bungur	Senen	97,15	97,70	97,43
84	Mangga Dua Selatan	Sawah Besar	97,30	97,53	97,42
85	Kwitang	Senen	96,09	98,61	97,35
86	Kota Bambu Selatan	Palmerah	96,46	98,20	97,33
87	Kembangan Selatan	Kembangan	98,99	95,62	97,30
88	Kalisari	Pasar Rebo	97,85	96,56	97,21
89	Pademangan Barat	Pademangan	96,85	97,49	97,17
90	Kebon Manggis	Matraman	96,31	97,94	97,13
91	Utan Panjang	Kemayoran	99,81	94,42	97,12
92	Sunter Agung	Tanjung Priok	98,74	95,45	97,10
93	Jembatan Besi	Tambora	96,04	98,13	97,08
94	Meruya Utara	Kembangan	96,43	97,60	97,02
95	Cempaka Baru	Kemayoran	94,13	99,91	97,02
96	Jagakarsa	Jagakarsa	97,77	96,24	97,00
97	Gedong	Pasar Rebo	96,66	97,22	96,94
98	Glodok	Taman Sari	94,95	98,86	96,91
99	Cipinang Muara	Jatinegara	95,67	98,13	96,90
100	Tanjung Duren Utara	Grogol Petamburan	97,41	96,25	96,83
101	Cipinang	Pulo Gadung	95,99	97,63	96,81
102	Roa Malaka	Tambora	95,11	98,42	96,76
103	Kota Bambu Utara	Palmerah	97,84	95,50	96,67
104	Dukuh	Kramat Jati	97,52	95,82	96,67
105	Sumur Batu	Kemayoran	98,93	94,31	96,62
106	Koja	Koja	94,47	98,70	96,58
107	Marunda	Cilincing	96,36	96,75	96,56
108	Papanggo	Tanjung Priok	96,79	96,27	96,53
109	Gandaria Selatan	Cilandak	97,35	95,61	96,48
110	Pondok Pinang	Kebayoran Lama	96,68	96,24	96,46
111	Srengseng	Kembangan	95,00	97,91	96,45
112	Kalibaru	Cilincing	96,10	96,61	96,36
113	Pinangsia	Taman Sari	95,07	97,62	96,35
114	Susukan	Ciracas	95,07	97,57	96,32
115	Paseban	Senen	96,18	96,32	96,25
116	Kuningan Barat	Mampang Prapatan	93,88	98,62	96,25
117	Tambora	Tambora	94,81	97,63	96,22
118	Karet Semanggi	Setia Budi	95,77	96,36	96,07
119	Bidara Cina	Jatinegara	97,86	94,28	96,07
120	Duri Pulo	Gambir	95,23	96,82	96,02
121	Grogol	Grogol Petamburan	96,60	95,38	95,99
122	Pejaten Timur	Pasar Minggu	93,66	98,32	95,99

123	Ciganjur	Jagakarsa	94,39	97,51	95,95
124	Kamal Muara	Penjaringan	96,29	95,49	95,89
125	Petukangan Utara	Pesanggrahan	93,06	98,66	95,86
126	Sukabumi Utara	Kebon Jeruk	94,87	96,76	95,81
127	Setu	Cipayung	96,53	95,07	95,80
128	Grogol Selatan	Kebayoran Lama	95,23	96,27	95,75
129	Setia Budi	Setia Budi	93,90	97,57	95,74
130	Munjul	Cipayung	96,39	95,08	95,74
131	Kelapa Gading Timur	Kelapa Gading	97,66	93,82	95,74
132	Duri Kosambi	Cengkareng	95,69	95,39	95,54
133	Cipete Selatan	Cilandak	95,83	95,17	95,50
134	Kampung Melayu	Jatinegara	95,00	95,93	95,47
135	Cipulir	Kebayoran Lama	94,57	96,30	95,43
136	Tebet Timur	Tebet	94,32	96,47	95,40
137	Kenari	Senen	96,14	94,63	95,38
138	Pasar Baru	Sawah Besar	94,99	95,72	95,36
139	Bali Mester	Jatinegara	97,40	93,28	95,34
140	Kuningan Timur	Setia Budi	94,39	95,96	95,17
141	Cilangkap	Cipayung	98,72	91,60	95,16
142	Kedoya Utara	Kebon Jeruk	95,37	94,85	95,11
143	Kebayoran Lama Selatan	Kebayoran Lama	96,32	93,87	95,09
144	Utan Kayu Selatan	Matraman	95,44	94,70	95,07
145	Pondok Bambu	Duren Sawit	95,83	94,25	95,04
146	Utan Kayu Utara	Matraman	93,24	96,69	94,96
147	Pekayon	Pasar Rebo	98,23	91,59	94,91
148	Gunung	Kebayoran Baru	95,30	94,41	94,86
149	Serdang	Kemayoran	92,47	97,20	94,83
150	Rawa Jati	Pancoran	90,37	99,26	94,81
151	Jati	Pulo Gadung	94,34	95,27	94,81
152	Duri Utara	Tambora	94,79	94,80	94,80
153	Sunter Jaya	Tanjung Priok	93,69	95,89	94,79
154	Sukapura	Cilincing	94,66	94,86	94,76
155	Baru	Pasar Rebo	94,61	94,86	94,73
156	Rawamangun	Pulo Gadung	93,86	95,56	94,71
157	Pengadegan	Pancoran	93,32	96,03	94,68
158	Keagungan	Taman Sari	97,31	91,96	94,63
159	Semper Barat	Cilincing	90,73	98,47	94,60
160	Ancol	Pademangan	90,95	98,18	94,57
161	Kedaung Kali Angke	Cengkareng	94,91	94,15	94,53
162	Tugu Selatan	Koja	93,32	95,72	94,52
163	Palmerah	Palmerah	92,07	96,90	94,49
164	Tanah Tinggi	Johar Baru	92,58	96,27	94,43
165	Duri Kepa	Kebon Jeruk	94,21	94,63	94,42
166	Joglo	Kembangan	95,35	93,32	94,34
167	Grogol Utara	Kebayoran Lama	92,90	95,77	94,34
168	Cengkareng Barat	Cengkareng	94,83	93,65	94,24
169	Klender	Duren Sawit	92,76	95,72	94,24
170	Wijaya Kusuma	Grogol Petamburan	95,67	92,65	94,16
171	Cilandak Barat	Cilandak	95,99	92,26	94,13

172	Cipinang Cempedak	Jatinegara	94,43	93,83	94,13
173	Duren Sawit	Duren Sawit	90,46	97,73	94,10
174	Pegadungan	Kali Deres	88,16	100	94,08
175	Kapuk	Cengkareng	94,85	93,24	94,04
176	Senayan	Kebayoran Baru	92,16	95,82	93,99
177	Bangka	Mampang Prapatan	94,14	93,79	93,96
178	Karet	Setia Budi	94,31	93,57	93,94
179	Cipayung	Cipayung	95,12	92,52	93,82
180	Tegal Parang	Mampang Prapatan	89,74	97,88	93,81
181	Pekojan	Tambora	87,98	99,57	93,77
182	Selong	Kebayoran Baru	92,14	95,36	93,75
183	Bale Kambang	Kramat Jati	92,33	95,02	93,68
184	Cipinang Besar Utara	Jatinegara	91,92	95,33	93,63
185	Pulau Tidung	Kep. Seribu Selatan	92,62	94,60	93,61
186	Petogogan	Kebayoran Baru	94,12	93,06	93,59
187	Pejaten Barat	Pasar Minggu	94,72	92,40	93,56
188	Rawa Barat	Kebayoran Baru	98,33	88,74	93,53
189	Kayu Manis	Matraman	93,25	93,79	93,52
190	Gandaria Utara	Kebayoran Baru	92,60	94,33	93,46
191	Tegal Alur	Kali Deres	91,35	95,56	93,45
192	Cipinang Besar Selatan	Jatinegara	89,12	97,76	93,44
193	Cipedak	Jagakarsa	88,38	98,31	93,35
194	Kebayoran Lama Utara	Kebayoran Lama	87,02	99,58	93,30
195	Duren Tiga	Pancoran	95,03	91,51	93,27
196	Jatinegara Kaum	Pulo Gadung	93,81	92,64	93,23
197	Cilincing	Cilincing	92,19	94,23	93,21
198	Kebon Kacang	Tanah Abang	86,39	99,98	93,18
199	Semanan	Kali Deres	90,32	95,79	93,05
200	Kembangan Utara	Kembangan	89,69	96,41	93,05
201	Meruya Selatan	Kembangan	91,79	94,23	93,01
202	Mampang Prapatan	Mampang Prapatan	90,83	95,19	93,01
203	Kalideres	Kali Deres	95,73	90,16	92,94
204	Angke	Tambora	88,16	97,69	92,93
205	Jelambar	Grogol Petamburan	90,92	94,83	92,88
206	Kramat Jati	Kramat Jati	96,13	89,34	92,73
207	Kapuk Muara	Penjaringan	94,72	90,70	92,71
208	Kampung Tengah	Kramat Jati	94,09	91,26	92,68
209	Jatinegara	Cakung	92,86	92,23	92,54
210	Cipete Utara	Kebayoran Baru	91,05	94,01	92,53
211	Pela Mampang	Mampang Prapatan	88,73	96,29	92,51
212	Guntur	Setia Budi	89,81	95,19	92,50
213	Pulo Gadung	Pulo Gadung	89,52	95,47	92,49
214	Rawa Badak Utara	Koja	92,99	91,99	92,49
215	Maphar	Taman Sari	90,87	94,04	92,46
216	Lagoa	Koja	92,32	92,35	92,34
217	Rawa Bunga	Jatinegara	91,45	93,21	92,33
218	Cilandak Timur	Pasar Minggu	84,92	99,64	92,28
219	Cideng	Gambir	89,35	95,18	92,26
220	Cawang	Kramat Jati	95,93	88,57	92,25

221	Sungai Bambu	Tanjung Priok	88,78	95,60	92,19
222	Makasar	Makasar	89,79	94,53	92,16
223	Pinang Ranti	Makasar	92,60	91,67	92,13
224	Jembatan Lima	Tambora	84,15	99,84	91,99
225	Kali Anyar	Tambora	89,22	94,74	91,98
226	Kebon Jeruk	Kebon Jeruk	88,41	95,54	91,97
227	Kramat Pela	Kebayoran Baru	86,16	97,70	91,93
228	Kebon Bawang	Tanjung Priok	86,24	97,55	91,90
229	Kelapa Dua Wetan	Ciracas	86,08	97,65	91,87
230	Kemanggisan	Palmerah	86,04	97,27	91,66
231	Tanjung Barat	Jagakarsa	83,31	100	91,66
232	Jati Pulo	Palmerah	87,87	95,40	91,63
233	Ragunan	Pasar Minggu	87,92	95,25	91,59
234	Menteng Dalam	Tebet	88,81	94,28	91,55
235	Pancoran	Pancoran	89,04	93,98	91,51
236	Rawa Badak Selatan	Koja	97,73	85,17	91,45
237	Cikini	Menteng	91,60	91,26	91,43
238	Manggarai Selatan	Tebet	87,75	94,95	91,35
239	Melawai	Kebayoran Baru	86,44	96,22	91,33
240	Pejagalan	Penjaringan	93,19	89,43	91,31
241	Mangga Besar	Taman Sari	89,95	92,64	91,30
242	Menteng Atas	Setia Budi	84,86	97,66	91,26
243	Tebet Barat	Tebet	84,67	97,57	91,12
244	Pondok Kopi	Duren Sawit	93,20	88,69	90,94
245	Pulau Untung Jawa	Kep. Seribu Selatan	85,01	96,79	90,90
246	Pisangan Timur	Pulo Gadung	92,02	89,71	90,87
247	Cililitan	Kramat Jati	90,34	90,98	90,66
248	Slipi	Palmerah	88,66	92,38	90,52
249	Pademangan Timur	Pademangan	93,25	87,55	90,40
250	Bintaro	Pesanggrahan	95,01	85,71	90,36
251	Malaka Jaya	Duren Sawit	87,52	93,16	90,34
252	Palmeriam	Matraman	91,19	89,41	90,30
253	Menteng	Menteng	82,41	98,18	90,29
254	Srengseng Sawah	Jagakarsa	83,84	96,45	90,15
255	Bukit Duri	Tebet	80,85	98,76	89,80
256	Manggarai	Tebet	91,37	88,07	89,72
257	Pondok Labu	Cilandak	90,12	89,13	89,62
258	Bambu Apus	Cipayung	89,74	88,98	89,36
259	Pulau Harapan	Kep. Seribu Utara	87,88	90,12	89,00
260	Jati Padang	Pasar Minggu	89,12	88,19	88,65
261	Taman Sari	Taman Sari	88,68	88,46	88,57
262	Tanjung Priok	Tanjung Priok	82,70	93,85	88,27
263	Pulau Kelapa	Kep. Seribu Utara	87,65	88,22	87,93
264	Karet Kuningan	Setia Budi	86,27	89,16	87,72
265	Lenteng Agung	Jagakarsa	83,92	89,78	86,85
266	Krukut	Taman Sari	97,04	75,05	86,04
267	Pulau Pari	Kep. Seribu Selatan	82,61	89,27	85,94