



# **LAPORAN**

**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

**Kelurahan Munjul**

**Tahun 2022**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Cipayung

Kota Administrasi Jakarta Timur

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat.....	2
E. Sasaran.....	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
<b>BAB II METODELOGI</b>	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	5
3. Jumlah Responden.....	5
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	5
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	5
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.</b>	
A .Identitas/Karakter Responden.....	8
1. Jenis Kelamin.....	8
2. Pendidikan Terakhir.....	8
3. Pekerjaan.....	8
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	8
1. Pelayanan PPSU.....	8
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	8
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
3. Pelayanan Posyandu.....	9
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	

4. Pelayanan Jumantik.....	9
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
5. Pelayanan PKK.....	10
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan.....	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	
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....	15
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	16
B. Saran.....	16
<b>Lampiran</b>	
a. Foto-Foto Pendukung Kegiatan	
b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim	
c. Kerangka Acuan Kerja	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LatarBelakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan public 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 tolak 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 public 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 Munjul 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 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerjakota/kabupaten;
8. (dasar hukum lainnya/sesuai kebutuhan)

## **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Munjul sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Munjul secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. dst

## **D. Manfaat**

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

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.
6. Dst

#### **E. Sasaran**

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Munjul 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.
5. Dst

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

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

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

**G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat**

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Munjul dilaksanakan pada tanggal 19 September s.d 14 Oktober 2022

Kegiatan	Bulan												
	September					Oktober					November		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
Persiapan dan perencanaan SKM 2022 di Kelurahan dan Kecamatan ( SK Camat dan Lurah, KAK)													
Pelaksanaan SKM													

Pengolahan SKM tingkatKelurahan(Laporanhasil SKM Kelurahan)															
Pengumpulanhasil SKM Kelurahan di Kecamatan dan pembuatan laporan															
Pengumpulanhasil SKM Kecamatan ketingkat Kota dan pembuatan laporan															

## **BAB II**

### **METODELOGI**

#### **A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat**

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Munjul Nomor 43 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Munjul.

#### **B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

##### 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Munjul dilaksanakan pada tanggal 19 September s.d 14 oktober 2022.

##### 2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 75 RT dan 8 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 75 RT dan 8 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 75 RT dan 8 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 75 RT dan 8 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 75 RT dan 8 RW

##### 3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Munjul sebanyak 304 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 93 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 92 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 42 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 38 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 39 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.

##### 5. Pengolahan data dengan computer maupun manual. 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 unsure 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 kedalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam table 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 Munjul dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 5 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}}$$

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

**A. Identitas/Karakter Responden**

**1. Pelayanan PPSU**

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	35	37,63%
	Perempuan	58	62,37%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	40	43,01%
	Kader/Pengurus Jumantik	5	5,38%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	3	3,23%
	Lainnya	5	5,38%
	Pegawai Swasta	13	13,98%
	Pelajar/ Mahasiswa	7	7,53%
	PNS/Guru	1	1,08%
	Swasta	8	8,60%
	Tenaga Honorer	2	2,15%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	9	9,68%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	9,68%
	Sarjana S1	8	8,60%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	1,08%
	SMA/ Setingkat	70	75,27%
	SMP/Setingkat	5	5,38%

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

1. Berjenis kelamin: Perempuan sejumlah 62,37 % atau 58 orang
2. Pekerjaan : Ibu RumahTangga sejumlah 43,01 % atau 40 orang
3. Pendidikan Terakhir SMA : 72,27 % atau 70 orang

**2. Pelayanan Ketertiban Umum**

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	34	36,96%
	Perempuan	58	63,04%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	40	43,48%
	Kader/Pengurus Jumantik	6	6,52%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	3	3,26%
	Lainnya	6	6,52%
	PegawaiSwasta	12	13,04%
	Pelajar/ Mahasiswa	6	6,52%
	PNS/Guru	7	7,61%
	Swasta	1	1,09%
	Tenaga Honorer	11	11,96%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance		

C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	9,78%
	Sarjana S1	6	6,52%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	1,09%
	SMA/ Setingkat	6	73,91%
	SMP/Setingkat	8	8,70%

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

1. Berjenis kelamin Perempuan sejumlah 63,04 % atau 58 orang
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga 43,48 % atau 40 orang
3. Pendidikan Terakhir Diploma D3/D4/Setingkat 9,78 % atau 9 orang

### 3. Pelayanan Posyandu

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	19	45,24 %
	Perempuan	23	54,76 %
B	Pekerjaan		
	Ibu RumahTangga	16	38,10 %
	Kader/PengurusJumantik	1	2,38 %
	Ketua/Perangkar RT dan RW	1	2,38 %
	Lainnya	3	7,14 %
	PegawaiSwasta	4	9,52
	Pelajar/ Mahasiswa	3	7,14 %
	PNS/Guru	1	2,38 %
	Swasta	7	16,67 %
	Tenaga Honorer	1	2,38 %
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	5	11,90 %
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	6	14,29 %
	Sarjana S1	3	7,14 %
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	-	-
	SMA/ Setingkat	31	73,81 %
	SMP/Setingkat	2	4,76 %

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

1. Berjenis kelamin perempuan sejumlah 54,76 %
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga sejumlah 38,10%
3. Pendidikan Terakhir SMA sejumlah 73,81 %

### 4. Pelayanan Jumantik

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	18	47,37 %
	Perempuan	20	52,63 %
B	Pekerjaan		
	Ibu RumahTangga	15	39,47%
	Kader/PengurusJumantik	2	5,26%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	1	2,63%

	Lainnya	2	5,26%
	Pegawai Swasta	5	13,16%
	Pelajar/ Mahasiswa	3	7,89%
	PNS/Guru	-	-
	Swasta	6	15,79
	Tenaga Honorer	-	-
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	4	10,53
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	4	10,53 %
	Sarjana S1	3	7,89 %
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	-	-
	SMA/ Setingkat	29	76,32 %
	SMP/Setingkat	2	5,26 %

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

1. Berjenis kelamin perempuan sejumlah 20 orang atau 52,63 %
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga sejumlah 15 orang atau 39,47 %
3. Pendidikan Terakhir SMA sejumlah 29 orang atau 76,32 %

## 5. Pelayanan PKK

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	18	46,15 %
	Perempuan	21	53,85 %
B	Pekerjaan		
	Ibu RumahTangga	13	33,33 %
	Kader/PengurusJumantik	4	10,26 %
	Ketua/Perangkar RT dan RW	1	2,56 %
	Lainnya	2	5,13 %
	Pegawai Swasta	4	10,26 %
	Pelajar/ Mahasiswa	3	7,26 %
	PNS/Guru	-	-
	Swasta	8	20,51 %
	Tenaga Honorer	-	-
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	4	10,26 %
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	3	7,69 %
	Sarjana S1	3	7,69 %
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	-	-
	SMA/ Setingkat	31	79,49 %
	SMP/Setingkat	2	5,13 %

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

1. Berjenis kelamin perempuan sejumlah 21 orang atau 53,85 %
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga sejumlah 13 orang atau 33,33 %
3. Pendidikan Terakhir SMA sejumlah 31 orang atau 79,49 %

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	95,70	94,57	95,24	94,08	96,15	94,14
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	95,43	95,11	94,64	93,42	96,15	97,13
3. Waktu	95,70	95,11	92,86	94,08	95,51	94,64
4. Biaya	92,74	95,38	94,05	94,08	96,15	94,47
5. Spesifikasi jenis pelayanan	94,62	94,02	93,45	92,76	94,23	93,82
6. Kompetensi Pelaksana	94,35	95,11	94,05	91,45	95,51	94,09
7. Prilaku Petugas Pelayanan	94,35	95,11	94,64	94,08	94,23	94,47
8. Penanganan saran dan aduan	94,09	94,57	92,86	94,74	94,87	94,23
9. Sarana pendukung pelayanan	93,28	95,38	92,26	94,74	94,23	93,97
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	94,47	94,93	93,78	93,71	95,23	Total = 94,5 (total ikm per unsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

## B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur

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

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,08 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan oleh:

- Masih kurangnya kesadaran masyarakat bahwa Jumantik sebagai gerakan pembangunan masyarakat sehingga Jumantik dapat menjadi pendorong dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga.
- Belum cukup strategi untuk meningkatkan kapasitas persyaratan pengurus Jumantik dalam mewujudkan kelurahan yang berkualitas dan berkarakter.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,15 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

- a. Makin banyak sosialisasi atau edaran terkait program PKK sehingga kesadaran warga semakin tinggi
- b. Adanya saling kerjasama PKK dengan warga masyarakat.

## **2. Sistem, mekanisme dan prosedur**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 93,42 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sistem, mekanisme, dan prosedur yang kurang jelas dan masih membingungkan masyarakat
- b. Kurangnya sosialisasi terkait prosedur baru yang berlaku

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,15 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sistem, mekanisme dan prosedur telah dilaksanakan secara rutin dalam Program Pokok PKK dsb.
- b. Adanya keharmonisan baik dari pihak kelurahan, kecamatan, dan juga warga.

## **3. Waktu penyelesaian**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,86 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sumber Daya Manusia lebih ditingkatkan agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan semakin cepat.
- b. Kurangnya komunikasi antar pengurus Posyandu

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95,70 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan PPSU rutin dilakukan sehingga permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat dapat dengan cepat ditindaklanjuti.
- b. Komunikasi yang baik antara PPSU dengan pihak kelurahan dan warga.

#### 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,74 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Anggaran terbatas karena dana APBD tidak mencakup perbaikan semua fasilitas umum yang ada.

Sedangkan unsure biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,15 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

Penyediaan Sarana dan Prasarana membuat kegiatan Program PKK menjadi lebih baik lagi.

#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,76 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

Terbatasnya dana dalam mengcover kegiatan Jumantik sehingga pelaksanaan jenis pelayanan Jumantik kurang dapat memuaskan masyarakat.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 94,62 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Banyaknya ragam kegiatan yang dilaksanakan PPSU untuk diwilayah sehingga masyarakat merasa terbantu dengan adanya PPSU.

#### 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 91,45 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

Kurangnya Sumber Daya Manusia dan Anggaran sehingga jenis pelayanan jumantik kurang dalam spesifikasinya.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95,51 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

Adanya Sumber Daya Manusia yang baik dalam mendukung kegiatan pelayanan PKK sehingga dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelaksana dan warga.

## 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,08 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

Perilaku pelaksana sudah baik hanya saja penyampaian informasi yang kadang sering terlambat ke masyarakat.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95,11 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Pelaksana sangat sabar dalam menghadapi masalah Ketertiban Umum di Wilayah

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,86 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Belum terbukanya Pelayanan Posyandu dalam Penanganan, pengaduan maupun penerimaan saran dan masukan.
- b. Kurang baiknya sarana dan prasarana.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 94,87 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

- a. Penanganan, pengaduan ditanggapi secara cepat karena didukung oleh Sumber Daya Manusia yang bagus.
- b. PKK terbuka untuk menerima saran dan masukan dari warga dengan harapan kepuasan masyarakat dapat lebih ditingkatkan.

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,26 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

Sarana dan prasarana yang kurang memadai karena anggaran yang terbatas.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95,38 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Adanya kerjasama dalam pelayanan ketertiban dari segi sarana dan prasarana baik dengan pihak kelurahan dan warga.

#### D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 851,01 : 9 = 94,5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Munjul} &= \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 472,25 : 5 = 94,5 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Munjul. Pada tahun 2022 dengan nilai 94,5 (mutu pelayanan A).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 94,5. Ada 4 (banyaknya jumlah unsur) unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut, yaitu:
  1. Unsur Persyaratan
  2. Unsur Biaya
  3. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
  4. Unsur Sarana Pendukung Pelayanan
2. Sedangkan unsur-unsur yang berada dalam nilai IKM sebesar 94,5 terdiri dari unsur :
  - Sistem, mekanisme & prosedur
  - Waktu Penyelesaian
  - Produk Spesifikasi, jenis pelayanan
  - Kompetensi pelaksanaan
  - Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
3. Meski nilai IKM sudah sangat baik namun Kelurahan Munjul merasa perlu melakukan perbaikan agar nilai IKM ke depannya semakin lebih baik lagi.

#### **B. Saran**

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Munjul perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Waktu Penyelesaian  
Perlu lebih ditingkatkan agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan semakin cepat.
- b. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan  
Perlu adanya pembenahan dalam sistem dan petugas dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat serta harus selalu memperhatikan apa saja yang sedang dibutuhkan masyarakat
- c. Kompetensi Pelaksanaan

Hal ini berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, maka diperlukan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dengan mengadakan atau mengikuti pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan kompetensi pelaksanaan.

d. Sistem, mekanisme dan prosedur

Perlu ditingkatkan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melakukan pelayanan sehingga masing-masing petugas pelayanan mempunyai rasa tanggung jawab akan tugasnya serta dapat meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan.

e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menentukan spesifikasi produk dan jenis pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat lebih meningkat.