



LAPORAN
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Kelurahan Jatinegara
Tahun 2022

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Cakung
Kota Administrasi Jakarta Timur

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bidang PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu, RPTRA yang telah diberikan oleh Kelurahan Jatinegara selama tahun 2022.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum pada Kelurahan Jatinegara. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan Publik, maka Kelurahan Jatinegara sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan September sampai dengan Oktober 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Jatinegara.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Lurah Kelurahan Jatinegara

Slamet Sihabudin, S.AP
NIP 196507221986031008

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
E. Sasaran	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II METODELOGI	6
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 Jatinegara.....	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
A. Identitas / Karakter Responden.....	8
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan	9
1. Pelayanan PPSU	10
2. Pelayanan Ketertiban Umum	11
3. Pelayanan JUMANTIK.....	12
4. Pelayanan PKK.....	12
5. Pelayanan Posyandu	13
6. Pelayanan RPTRA.....	13
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Jatinegara	18

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
A. Kesimpulan	19
B. Saran	19
Lampiran	
a. Foto Foto Pendukung Kegiatan.....	22
b. Keputusan Lurah Tentang Pembentukan Tim.....	25
c. Kerangka Acuan Kerja	26

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 standard 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 tolak 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 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 Jatinegara. 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 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;

10. Keputusan Camat Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 26 Tahun 2022 tentang Tim Monitoring dan Pelaporan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
11. Keputusan Lurah Jatinegara Nomor 56 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jatinegara sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Jatinegara secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan.

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Jatinegara 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 Jatinegara 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.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Jatinegara 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 Jatinegara dilaksanakan pada Tanggal 19 September sampai dengan 14 Oktober 2022.

Kegiatan	Bulan													
	September					Oktober					November			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1. Evaluasi SKM 2022	■	■												
2. Persiapan dan perencanaan SKM 2022	■	■												
3. Sosialisasi SKM 2022			■											
4. Pelaksanaan SKM				■	■	■	■							
5. Pengolahan Data								■	■	■	■			
6. Pembuatan Laporan di Kelurahan												■		
7. Pembuatan Laporan di Kecamatan													■	
8. Pembuatan Laporan di tingkat Kota													■	■

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Jatinegara Nomor 56 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jatinegara

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jatinegara dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober sampai dengan tanggal 14 Oktober 2022.

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 167 RT, dan 14 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 167 RT, dan 14 RW
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 167 RT, dan 14 RW
- d. Pelayanan PKK berjumlah 167 RT, dan 14 RW
- e. Pelayanan Posyandu berjumlah 167 RT, dan 14 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 167 RT, dan 14 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Jatinegara sebanyak 494 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 128 responden
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 144 responden
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 47 responden
- d. Pelayanan PKK berjumlah 73 responden
- e. Pelayanan Posyandu berjumlah 46 responden
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 56 responden

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Jatinegara
 - b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
 - c. Pengolahan data dengan komputer.
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jatinegara

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 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 Jatinegara dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua 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

Identitas/karakter responden berdasarkan:

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	JenisKelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	312	63,16
2	Perempuan	182	36,84
	Total	494	100

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Laki-laki.

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	JenisKelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	46	9,32
2	SMP	85	17,20
3	SMA	317	64,18
4	D3	15	3,03
5	S1	31	6,27
6	S2	-	-

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA.

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	71	14,37
2	Kader/ Pengurus Jumantik	3	0,61
3	Pegawai Swasta	70	14,17
4	Petugas Ketertiban Umum	8	1,62
5	Swasta	194	39,27
6	Tenaga Honorer	49	9,92
7	Wirausaha	18	3,64
8	Pelajar/ Mahasiswa	60	12,15
9	Lainnya	21	4,25

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Swasta.

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan JUMANTIK	Pelayanan PKK	Pelayanan POSYANDU	Pelayanan RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	91,60	96,88	93,62	96,23	95,65	93,30
2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	92,58	96,18	94,15	96,23	93,48	93,75

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan JUMANTIK	Pelayanan PKK	Pelayanan POSYANDU	Pelayanan RPTRA
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	91,60	95,31	92,55	93,84	94,02	95,09
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	91,99	96,18	94,68	95,89	93,48	94,20
5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan pelayanan	91,02	95,49	90,96	94,86	95,11	93,75
6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	89,84	96,35	93,09	94,18	91,85	93,75
7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	93,16	96,35	92,55	95,55	94,02	94,64
8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	93,16	95,49	92,02	95,89	89,13	95,09
9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik	91,99	94,44	93,09	94,86	94,02	94,20
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	91,88	95,85	92,97	95,28	93,42	94,20
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	91,88	95,85	92,97	95,28	93,42	94,20

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Jatinegara dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Kompetensi Petugas dengan nilai 89,84 Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- b. Sebagian kecil responden tidak mengetahui persis pekerjaan apa saja yang dikerjakan oleh PPSU
- c. Sebagian kecil responden hanya mengetahui bahwa Pekerjaan PPSU hanya menyapu sampah di jalan dan pembersihan sampah saluran
- d. Sebagian kecil responden tidak mengetahui bahwa PPSU bisa melakukan tugas dengan kompetensi lainnya seperti melakukan penopongan pohon, pembersihan rumput liar, menindaklanjuti adanya aduan masyarakat melalui aplikasi smartphone (QLUE, JAKI, CRM), dll.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Perilaku Petugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 93,16 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian besar Responden mengetahui ramahnya pelayanan dari adanya PPSU
- b. Cepat tanggap / respon cepat terkait dengan adanya aduan masyarakat yang diterima oleh Kelurahan melalui aplikasi smartphone (QLUE, JAKI, CRM)
- c. Hasil pekerjaan memuaskan dan dapat dirasakan oleh masyarakat (Contoh: Mengerjakan aliran air yang tersumbat pada saluran air, penanganan penopongan pohon tumbang, dll)

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 94,44 Hal ini disebabkan karena:

- a. Fasilitas sarana dan prasarana yang terbatas dalam mendukung pelayanan untuk masyarakat
- b. Dalam unsur Sarana Pendukung Pelayanan membutuhkan adanya rapat koordinasi sebelum adanya pelaksanaan kegiatan

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Persyaratan Mendapat Pelayanan dengan nilai 96,88 Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam unsur Persyaratan Mendapat Pelayanan yang diberikan mudah dan cepat dipahami oleh masyarakat, serta pelayanan yang diberikan secara gratis.

3. Pelayanan JUMANTIK

Juru pemantau jentik atau Jumantik adalah orang yang melakukan pemeriksaan, pemantauan, dan pemberantasan jentik nyamuk, khususnya *Aedes aegypti* dan *Aedes albopictus*. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Hasil Kerja Petugas dengan nilai 90,96 Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- b. Sebagian kecil responden tidak mengetahui persis pekerjaan apa saja yang dikerjakan oleh JUMANTIK
- c. Sebagian kecil responden hanya mengetahui bahwa Pekerjaan JUMANTIK hanya memantau keberadaan jentik nyamuk di genangan air

Sedangkan pelayanan JUMANTIK yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Biaya Pelayanan dengan nilai 94,68 Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam unsur Biaya Pelayanan semua kegiatan tidak dikenakan biaya alias Rp. 0,- (nol rupiah)
- b. Masyarakat sudah mulai memahami pentingnya PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat)

4. Pelayanan PKK

PKK adalah organisasi kemasyarakatan yang bertujuan untuk memberdayakan perempuan. Mulai dari kegiatan pelatihan UKM (Usaha Kecil Menengah), pengajian, sampai seminar-seminar kecil mengenai kesehatan reproduksi, KB (Keluarga Berencana), KDRT (Kekerasan dalam Rumah Tangga), dan kesehatan anak. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap

pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 93,84 Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Persyaratan dan Prosedur Pelayanan dengan nilai 96,23 Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam unsur Persyaratan Mendapat Pelayanan yang diberikan mudah dan cepat dipahami oleh masyarakat.
- b. Segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan SOP

5. Pelayanan Posyandu

Posyandu adalah pusat kegiatan masyarakat dalam upaya pelayanan kesehatan dan keluarga berencana. Kegiatan pokok posyandu yaitu KIA, KB, Imunisasi, Gizi, Penanggulangan Diare. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 89,13 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian petugas Posyandu masih kurang dalam pengaplikasian alat teknologi yang merupakan salah satu wadah dalam pusat pengaduan

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 95,65 Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam unsur Persyaratan Mendapat Pelayanan yang diberikan mudah dan cepat dipahami oleh masyarakat, serta pelayanan yang diberikan secara gratis.

6. Pelayanan RPTRA

RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) adalah tempat dan /atau ruang terbuka yang memadukan kegiatan dan aktivitas warga dengan mengimplementasikan 10 (sepuluh) Program Pokok Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga dengan Program Kota Layak Anak. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai**

terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 93,30 Hal ini disebabkan karena:

- a. Jenis persyaratan yang diberikan sedikit berbeda dengan pelayanan lainnya, sehingga perlu masih beradaptasi terhadap peraturan baDaru

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 95,09 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas melaksanakan segala bentuk kegiatan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
- b. Cepat tanggap / respon cepat terkait adanya aduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelayanan RPTRA

Dalam semua spesifikasi jenis pelayanan sudah memiliki SOP tersendiri

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

1. Persyaratan Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 91,60 (Pelayanan PPSU) Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian kecil responden belum mengetahui persis persyaratan yang bisa didapat untuk PPSU

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 96,88 (Pelayanan Ketertiban Umum) Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian besar responden sudah mengetahui persyaratan untuk mendapatkan pelayanan Ketertiban Umum
- b. Untuk mendapatkan persyaratan tersebut masyarakat bisa melakukan dengan menelepon atau chat melalui media sosial (whatsapp) kepada petugas

2. Prosedur Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,58 (Pelayanan PPSU) Hal ini disebabkan karena:

- a. Proses penyelesaian terhadap masing-masing permasalahan harus dilakukan terlebih dengan beberapa instansi terkait;
- b. SOP di masing-masing instansi yang berbeda-beda

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 96,23 (Pelayanan PKK) Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian besar responden sudah mengetahui prosedur untuk mendapatkan pelayanan PKK
- b. Untuk mendapatkan prosedur tersebut masyarakat bisa melakukan dengan menelepon atau chat melalui media sosial (whatsapp) kepada petugas

3. Waktu Penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 91,60 (Pelayanan PPSU) Hal ini disebabkan karena:

- a. Dianggap lama dalam penyelesaian proses permasalahan karena membutuhkan koordinasi dengan instansi terkait yang memakan waktu tidak istant
- b. Dibutuhkan rapat koordinasi dengan instansi terkait

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 95,31 (Pelayanan Ketertiban Umum) Hal ini disebabkan karena:

- a. Jumlah petugas Ketertiban Umum yang mencukupi untuk menjangkau semua wilayah
- b. Terbagi dalam 6 (enam) zona dalam 1 (satu) Kelurahan

4. Biaya Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 91,99 (Pelayanan PPSU) Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian kecil masih beranggapan pelayanan terkait PPSU akan dikenakan biaya yang sebenarnya tidak ada pungutan biaya apapun

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,18 (Pelayanan Ketertiban Umum) Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian besar responden sudah mengetahui bahwa pelayanan tidak dikenakan biaya apapun (gratis) / Rp 0,- (nol rupiah)

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 90,96 (Pelayanan JUMANTIK) Hal ini disebabkan karena:

- a. Dianggap lama dalam penyelesaian proses permasalahan karena membutuhkan koordinasi dan ketelitian dalam menyelesaikan permasalahan
- b. Serta koordinasi dengan instansi terkait yang memakan waktu

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 95,49 (Pelayanan Ketertiban Umum) Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat puas atas penyelesaian kinerja dari Ketertiban Umum di lapangan
- b. Melaksanakan tugas dengan optimal karena didukung dengan jumlah Ketertiban Umum yang mencukupi kebutuhan di lapangan

6. Kompetensi Petugas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi petugas memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,84 (Pelayanan PPSU) Hal ini disebabkan karena:

- e. Sebagian kecil responden hanya mengetahui bahwa Pekerjaan PPSU hanya menyapu sampah di jalan dan pembersihan sampah saluran, tidak mengetahui bahwa PPSU bisa melakukan tugas dengan kompetensi lainnya seperti melakukan penopongan pohon, pembersihan rumput liar, menindaklanjuti adanya aduan masyarakat melalui aplikasi smartphone (QLUE, JAKI, CRM), dll

Sedangkan unsur kompetensi petugas memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 96,35 (Pelayanan Ketertiban Umum) Hal ini disebabkan karena:

- a. Kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh para Anggota Ketertiban Umum dalam setiap harinya, menjadi terbiasa dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di lapangan

7. Perilaku Petugas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 93,16 (Pelayanan PPSU) Hal ini disebabkan karena:

- a. Para Petugas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 96,35 (Pelayanan Ketertiban Umum) Hal ini disebabkan karena:

- a. Para petugas memang sudah dituntut harus selalu berperilaku ramah dan sopan kepada masyarakat
- b. Disiplin dalam bekerja dan rapih dalam berpakaian

8. Penanganan Pengaduan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,13 (Pelayanan Posyandu) Hal ini disebabkan karena:

- a. Sumber Daya Manusia yang terbatas
- b. Rata rata SDM sudah berusia pra lansia

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 95,89 (Pelayanan PKK) Hal ini disebabkan karena:

- a. Para Petugas telah paham cara menindaklanjuti pengaduan ,saran dan masukan melalui aplikasi smartphone (QLUE, JAKI, CRM) dan media sosial lainnya
- b. Cepat respon dengan adanya aduan masyarakat yang masuk

9. Sarana dan Prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 91,99 (Pelayanan PPSU) Hal ini disebabkan karena:

- a. Para Petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dengan saran dan prasaran yang sudah tersedia

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 94,86 (Pelayanan PKK) Hal ini disebabkan karena:

- a. Semua para anggota PKK telah dilengkapi oleh sarana dan prasarana kelengkapan kerja (Peralatan dan seragam) kendaraan bekerja
- b. Responden telah melihat sarana dan prasarana bekerja dari para Anggota PKK

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Jatinegara

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 846,46 : 9 = 94,05 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Jatinegara} &= \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 563,60 : 6 = 93,93 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jatinegara Pada tahun 2022 dengan nilai 93,93 (mutu pelayanan A).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori A dengan nilai IKM sebesar 93,93 hal tersebut dikarenakan:
 - a. Lebih banyak para Responden sudah mengetahui tugas dan fungsi dari pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA.
 - b. Cepat tanggap dan cepat respon membuat masyarakat puas terhadap pelayanan Ketertiban Umum.
 - c. Dengan adanya media sosial (aplikasi Whatsapp), responden bisa melakukan koordinasi dengan mudah dengan petugas Kelurahan seputar semua pelayanan baik di Kantor ataupun di lapangan.
 - d. Responden juga mudah memberikan informasi terkait dengan kebutuhan pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum melalui Aplikasi Smartphone (QLUE, JAKI, CRM) dan kanal pengaduan masyarakat lainnya yang sudah difasilitasi oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

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

- a. Pada unsur persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah
Memberikan informasi melalui surat pemberitahuan atau media sosial melalui para Ketua RT/RW/LMK/FKDM/Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat bahwa untuk mendapatkan persyaratan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA sangat mudah

- b. Pada unsur prosedur mendapatkan pelayanan mudah
Memberikan informasi melalui surat pemberitahuan atau media sosial melalui para Ketua RT/RW/LMK/FKDM/Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat bahwa prosedur untuk mendapatkan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA umum sangat mudah
- c. Pada unsur waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan
Harus lebih aktif dalam berkoordinasi dengan instansi terkait agar dalam pelaksanaan penyelesaian pekerjaan bisa cepat selesai
- d. Pada unsur biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis
Memberikan informasi melalui surat pemberitahuan atau media sosial melalui para Ketua RT/RW/LMK/FKDM/Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA Rp 0,- (nol rupiah) / gratis tanpa dipungut biaya
- e. Pada unsur hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan
Peningkatan skill bekerja pada para petugas untuk memuaskan semua masyarakat dalam pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA
- f. Pada unsur kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya
Untuk meningkatkan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA para petugas membutuhkan kerjasama dengan instansi terkait dalam memberikan pelatihan-pelatihan guna memiliki skill yang tinggi untuk mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya
- g. Pada unsur perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat
Dalam perilaku petugas sopan dan ramah terhadap masyarakat, para petugas akan selalu dituntut wajib memberikan perilaku sopan dan ramah kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA
- h. Pada unsur penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Dalam unsur penanganan pengaduan para petugas setiap minggunya akan dilaksanakan rapat evaluasi guna meningkatkan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA

- i. Pada unsur sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Kelengkapan sarana dan prasarana (peralatan kerja) akan lebih ditingkatkan kepada para petugas guna kelancaran dalam melaksanakan tugas pelayanan di bidang PPSU, Ketertiban Umum, JUMANTIK, PKK, Posyandu dan RPTRA



LAMPIRAN

FOTO FOTO

PENDUKUNG KEGIATAN



Sosialisasi dan pendampingan cara pengisian Survei Kepuasan Masyarakat



Sosialisasi dan pendampingan cara pengisian Survei Kepuasan Masyarakat



LAMPIRAN

KEPUTUSAN LURAH

TENTANG PEMBENTUKAN TIM



LAMPIRAN

KERANGKA ACUAN KERJA