



**LAPORAN**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Kelurahan Gedong**  
**Tahun 2022**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Pasar Rebo  
Kota Administrasi Jakarta Timur

## DAFTAR ISI

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

- Terakhir)
- 4. Pelayanan Jumantik.....
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- 5. Pelayanan PKK.....
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- 6. Pelayanan RPTRA.....
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
- C. Indeks Beradsarkan Unsur Pelayanan .....
  - 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.....

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan.....
- B. Saran.....

#### Lampiran

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolok ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Gedong. 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 2019 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 e-0001/PU.04.00 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;

10. Keputusan Camat Kecamatan Pasar Rebo Nomor 25 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
11. Keputusan Lurah Kelurahan Gedong Nomor 143 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2021

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gedong sebagai berikut :

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

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Gedong 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 Gedong 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 public.

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

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Gedong 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 Gedong dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2022.

Kegiatan		Bulan																			
		Agustus					September					Oktober					November				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Evaluasi SKM 2021																				
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2022																				
3.	Sosialisasi SKM 2022																				
4.	Pelaksanaan SKM																				





## **BAB II**

### **METODELOGI**

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

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Gedong Nomor 148 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gedong.

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

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gedong dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2022

##### **2. Sasaran dan Lokasi Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 1 RPTRA

##### **3. Jumlah Responden**

Jumlah responden pada Kelurahan Gedong sebanyak 627 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 152 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 85 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 88 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 128 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 95 responden; dan
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 79 responden.

#### 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
- c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

#### 5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Gedong dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 6 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}}$$

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

**A. Identitas/Karakter Responden**

**1. Pelayanan PPSU**

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	94	62%
	Perempuan	58	38%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	19	13%
	Kader/Pengurus Jumantik	16	11%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	6	4%
	Lainnya	28	18%
	Pegawai Swasta	6	4%
	Petugas Ketertiban Umum	5	3%
	PNS/Guru	14	9%
	Swasta	11	7%
	Tenaga Honoror	43	28%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	4	3%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD/ Setingkat	7	5%
	SMP/ Setingkat	30	20%
	SMA/ Setingkat	82	54%
	D3/ D4/ Setingkat	13	9%
	Sarjana S1	16	11%
	Magister S2	4	3%

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

1. Berjenis kelamin laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honoror
3. Pendidikan terakhir SMA

**2. Pelayanan Ketertiban Umum**

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	33	39%
	Perempuan	52	61%
B	Pekerjaan		

	Ibu Rumah Tangga	18	21%
	Kader/Pengurus Jumantik	17	20%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	8	9%
	Lainnya	14	16%
	Pegawai Swasta	1	1%
	Petugas Ketertiban Umum	2	2%
	PNS/Guru	11	13%
	Polri	1	1%
	Swasta	4	5%
	Tenaga Honorer	6	7%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	3	4%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	3	4%
	SMP/ Setingkat	10	12%
	SMA/ Setingkat	44	52%
	Diploma D3/D4/Setingkat	11	13%
	Sarjana S1	12	14%
	Magister S2	5	6%

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan: Kader/Pengurus Jumantik
3. Pendidikan Terakhir SMA/ Setingkat

### 3. Pelayanan Posyandu

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	24	27%
	Perempuan	64	73%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	20	23%
	Kader/Pengurus Jumantik	27	31%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	7	8%
	Lainnya	11	13%
	Pegawai Swasta	1	1%
	Petugas Ketertiban Umum	1	1%
	PNS/Guru	9	10%
	Swasta	4	5%
	Tenaga Honorer	4	5%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	4	5%
C	Pendidikan Terakhir		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	5	6%
	SMP/ Setingkat	12	14%
	SMA/ Setingkat	41	47%
	Diploma D3/D4/Setingkat	13	15%

	Sarjana S1	13	15%
	Magister S2	4	5%

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan Kader/Pengurus Jumantik
3. Pendidikan Terakhir SMA/ Setingkat

#### 4. Pelayanan Jumantik

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	33	26%
	Perempuan	95	74%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	37	29%
	Kader/Pengurus Jumantik	43	34%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	9	7%
	Lainnya	12	9%
	Pegawai Swasta	3	2%
	Petugas Ketertiban Umum	1	1%
	PNS/Guru	9	7%
	Swasta	4	3%
	Tenaga Honorer	5	4%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	5	4%
C	Pendidikan Terakhir		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	6	5%
	SMP/ Setingkat	20	16%
	SMA/ Setingkat	61	48%
	Diploma D3/D4/Setingkat	18	14%
	Sarjana S1	19	15%
	Magister S2	4	3%

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan Kader/Pengurus Jumantik
3. Pendidikan Terakhir SMA/ Setingkat

#### 5. Pelayanan PKK

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	27	28%
	Perempuan	68	72%

<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	23	24%
	Kader/Pengurus Jumantik	25	26%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	8	8%
	Lainnya	15	16%
	Pegawai Swasta	1	1%
	PNS/Guru	10	11%
	Swasta	4	4%
	Tenaga Honoror	6	6%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	3	3%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	4	4%
	SMP/ Setingkat	10	11%
	SMA/ Setingkat	48	51%
	Diploma D3/D4/Setingkat	13	14%
	Sarjana S1	16	17%
	Magister S2	4	4%

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan Kader/Pengurus Jumantik
3. Pendidikan Terakhir SMA/ Setingkat

## 6. Pelayanan RPTRA

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

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	Orang	Presentase
	Laki-laki	26	33%
	Perempuan	53	67%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	15	19%
	Kader/Pengurus Jumantik	18	23%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	6	8%
	Lainnya	15	19%
	Pegawai Swasta	1	1%
	Petugas Ketertiban Umum	1	1%
	PNS/Guru	9	11%
	Swasta	4	5%
	Tenaga Honoror	8	10%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	2	3%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	2	3%
	SMP/ Setingkat	9	11%
	SMA/ Setingkat	39	49%
	Diploma D3/D4/Setingkat	12	15%
	Sarjana S1	12	15%
	Magister S2	5	6%

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan Kader/Pengurus Jumantik
3. Pendidikan Terakhir SMA/ Setingkat

**B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan							
1. Persyaratan	86,02	87,35	85,51	85,94	87,37	87,97	86,69
2. Sistem, Mekanisme,	87,34	87,06	85,80	86,52	86,84	87,34	86,82
3. Waktu	87,66	87,65	85,51	86,33	86,05	86,08	86,55
4. Biaya	87,66	87,65	83,24	84,38	85,79	86,39	85,85
5. Spesifikasi jenis	86,02	87,35	84,38	85,74	85,26	87,34	86,02
6. Kompetensi	85,86	86,76	84,09	85,16	85,26	86,71	85,64
7. Perilaku	87,50	88,82	86,93	87,30	86,05	87,34	87,33
8. Penanganan saran dan aduan	87,01	87,35	86,36	85,94	85,79	86,71	86,53
9. Sarana	85,53	87,06	85,51	83,98	86,32	85,76	85,69
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	86,73	87,45	85,26	85,70	86,08	86,85	86,35

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



## 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,51 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan oleh:

- a. Masih kurangnya informasi terkait persyaratan administrasi layanan Posyandu.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 87,97 pada jenis pelayanan RPTRA. Hal ini disebabkan karena:

- a. Persebaran informasi terkait administrasi pelayanan di RPTRA sudah dilakukan dengan baik.
- b.
- c. dst

## 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,80 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi terkait prosedur, sistem, dan mekanisme pelayanan Posyandu
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 87,34 pada jenis pelayanan PPSU dan RPTRA. Hal ini disebabkan karena:

- a. Informasi mengenai prosedur, sistem, dan mekanisme pelayanan PPSU dan RPTRA tersampaikan dengan baik kepada warga.
- b. dst

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,51 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Terbatasnya jumlah petugas, sedangkan warga yang dilayani cukup banyak.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 87,66 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas bertindak dengan cepat sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan waktu singkat.
- b.
- c. dst

### 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 83,24 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi terkait pelayanan Posyandu.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 87,66 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku tanpa dipungut biaya.
- b.
- c. dst

## 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 84,38 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya informasi terkait produk spesifikasi jenis pelayanan Posyandu.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 87,35 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Informasi terkait produk spesifikasi jenis pelayanan Ketertiban Umum diketahui dengan baik oleh masyarakat.
- b.
- c. dst

## 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 84,09 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas masih perlu meningkatkan kompetensinya dengan lebih baik.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 86,76 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas pelaksana memberikan pelayanan sesuai kompetensi dibidangnya.
- b. dst

## 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 86,05 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi terkait penugasan pelayanan.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 88,82 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas sudah melakukan pelayanan dengan baik.
- b.
- c. dst

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,79 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi mengenai mekanisme penanganan pengaduan.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 87,35 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan ditindaklanjuti dengan cepat.
- b.
- c. dst

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 83,98 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 87,06 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan Ketertiban Umum.
- b. Adanya kerjasama yang baik dari unsur Kelurahan, Satpol PP Kelurahan, Babinsa, dan Bimaspol.
- c. dst

## D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 777,11 : 9 = 86,35 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Gedong} &= \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 518,07 : 6 = 86,35 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gedong. Pada tahun 2022 dengan nilai 86,35 (mutu pelayanan B)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori baik dengan nilai IKM sebesar 86,35. Ada 5 (lima) unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:
  1. Unsur Persyaratan
  2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  3. Unsur Waktu
  4. Unsur Perilaku Petugas
  5. Unsur Penanganan Saran dan Aduan
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat, pada unsur: Biaya, Spesifikasi Jenis, Kompetensi, dan Sarana Pendukung, berada dalam kategori rendah, karena berada di bawah nilai IKM kelurahan sehingga masih memerlukan perbaikan.

#### **B. Saran**

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gedong dalam 6 pelayanan (PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK, RPTRA) perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Mempertahankan kinerja pelayanan
- b. Meningkatkan kinerja pelayanan
- c. Monitor secara rutin untuk melihat kinerja petugas
- d. Lebih memperhatikan kesejahteraan petugass
- e. Fasilitas umum/petugas ditingkatkan
- f. Petugas lebih sopan/ramah dalam melayani
- g. Mengadakan pembinaan dan pelatihan secara berkala bagi petugas

Jakarta,      November 2023

Lurah Kelurahan Gedong,



NUNUNG SITI CHOLIMAH, SH, MH

NIP.196808191995032002

# LAMPIRAN

## FOTO PENDUKUNG KEGIATAN







