



LAPORAN
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Kelurahan Setu
Tahun 2022

Meningkatkan budaya pelayanan,
menumbuhkan kebahagiaan
bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Cipayung
Kota Administrasi Jakarta Timur

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilaksanakan dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan, juga mengupayakan perbaikan pelayanan Kelurahan dikemudian hari.

Bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang terdapat dalam karya tulis ini. Oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran kepada berbagai pihak untuk kami jadikan sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kinerja untuk kedepannya.

Jakarta, 8 November 2022

Lurah Kelurahan Setu,

Dwi Widiastuti, SE
NIP 196612061989031005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat	3
E. Sasaran.....	3
F. Unsur Survei Keputusan Masyarakat.....	3
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 Survei	6
3. Jumlah Responden	6
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	6
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Setu.....	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
A. Identitas/Karakter Responden.....	8
1. Jenis kelamin	8
2. Pendidikan terakhir	8
3. Pekerjaan.....	9
B. Indeks Berdasarkan Unsur pelayanan.....	9
1. Persyaratan	10
2. Prosedur	10
3. Waktu penyelesaian.....	10
4. Biaya.....	11
5. Hasil Kerja Petugas	11
6. Kompetensi Petugas	11
7. Perilaku Petugas.....	12

8. Penanganan Pengaduan	12
9. Sarana dan Prasarana	12
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	14
A. Kesimpulan	14
B. Saran	14
Lampiran.....	15

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 Setu 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.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Setu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Setu secara keseluruhan;

2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Setu 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 tindaklanjut 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 Setu sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatis dalam menyelenggara pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

F. Unsur Survei Keputusan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Setu 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 Setu dilaksanakan pada Tanggal 19 September s.14 Oktober 2022.

Kegiatan		Bulan																
		September				Oktober					November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Evaluasi SKM 2021	■	■	■														
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 Setu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Setu dilaksanakan pada bulan 19 September sampai dengan 14 Oktober 2022.

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 44 RT, dan 6 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 44 RT, dan 6 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Setu sebanyak 406 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumantik berjumlah 78 responden.
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 85 responden.
- c. PKK berjumlah 78 responden
- d. Posyandu berjumlah 79 responden
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 86 responden

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Setu.
- 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 Setu

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 – 2,5996	25.00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,0644	65.00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

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

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

BAB III

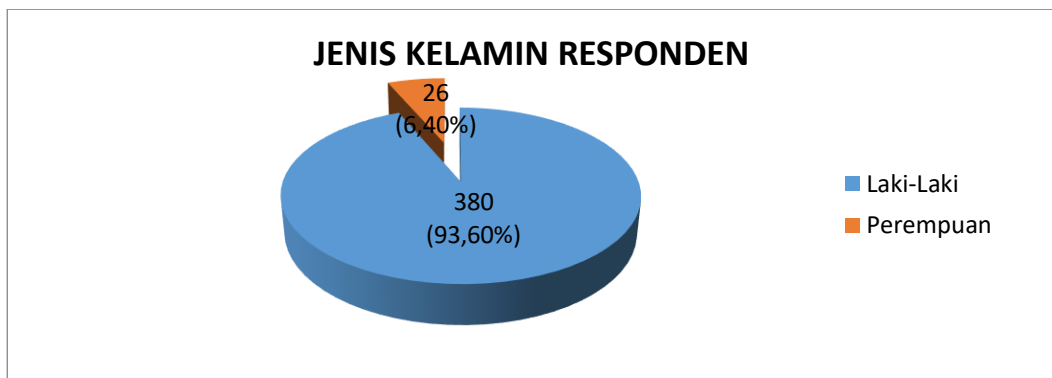
HASIL DAN PEMBAHASAN

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.



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	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	20	4,93
2	SMP	71	17,49
3	SMA	302	74,38
4	D3	5	1,23
5	S1	8	1,97
6	S2	0	0
JUMLAH		406	100

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

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan terdapat 7 (Tujuh) kelompok, terdiri dari:

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	IRT	6	1,48
2	Ketua/Perangkat RT dan RW	5	1,23
3	Pegawai Swasta	5	1,23
4	Petugas Ketertiban Umum	12	2,96
5	Swasta	18	4,43
6	Tenaga Honorer	348	85,71
7	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	12	2,96
JUMLAH		406	100

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai tenaga honorer

B. Indeks Berdasarkan Unsur pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan				
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU
9 Unsur Pelayanan :					
1. Persyaratan	97,44	97,35	98,72	98,42	97,38
2. Prosedur	97,12	97,94	98,72	98,10	97,38
3. Waktu Penyelesaian	97,76	99,12	98,72	98,42	97,38
4. Biaya	94,87	95,00	94,55	94,62	93,90
5. Hasil Kerja Petugas	98,72	98,53	98,72	99,05	97,97
6. Kompetensi Petugas	98,72	97,94	99,04	98,73	97,67
7. Sopan dan Ramah	98,72	98,24	99,04	99,05	98,55
8. Penanganan Pengaduan	98,72	98,53	98,40	98,73	98,26
9. Sarana dan Prasarana	98,40	97,65	98,72	98,73	98,84

Rata-rata Pelayanan Per Unsur	97,83	97,81	98,29	98,21	97,48
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	97,92				

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Setu berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,35 pada jenis pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan oleh:

- a. Kurangnya pengetahuan dan atau kurang mencari tahu informasi tentang spesifikasi pelayanan pengaduan ketertiban umum

Sedangkan unsure persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,72 pada jenis pelayanan **PKK**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kemudahan akses informasi dan pelayanan yang dilakukan oleh PKK.
- b. Kesederhanaan pelayanan diselenggarakan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, cepat dan tepat.

2. Prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur prosedur mendapatkan pelayanan mudah memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,12 **pelayanan jumantik**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih adanya warga yang keberatan dengan prosedur penanganan pemantauan jumantik, ketika ditemukan kasus positif DBD

Sedangkan unsure prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,72 pada pelayanan **PKK**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kecepatan dalam pelayanan dan kemudahan setiap informasi kegiatan yang dilaksanakan PKK.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,38 pada pelayanan **PPSU**, Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya pengaduan warga masih adanya keterlambatan untuk segera mengatasi atau menyelesaikannya dikarenakan membutuhkan koordinasi dalam penanganan.

Sedangkan unsure waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 99,12 pada pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Respon petugas untuk pengaduan dan keluhan masalah ketertiban umum langsung segera direspon dan dilakukan penanganan.

4. Biaya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure biaya/tariff memperoleh **nilai terendah** sebesar 93,90 pada pelayanan **PPSU**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Bahwa untuk pelayanan pengaduan secara pribadi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan PPSU, jika menggunakan peralatan dan sarana mesin maka perlu adanya dukungan logistik.

Sedangkan unsure biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 95,00 pada pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Setiap pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya.

5. Hasil Kerja Petugas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur hasil kerja petugas memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,97 pada pelayanan **PPSU**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Secara teknis pengaduan yang dilakukan membutuhkan proses koordinasi dengan instansi terkait, agar tidak menyalahi kewenangan untuk menindaklanjuti laporan/pengaduan. guna melakukan tindak lanjut dengan teliti.

Sedangkan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 99,05 pelayanan **Posyandu**, hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya informasi kesehatan dan pelayanan Posyandu yang dapat diterima dengan baik dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

6. Kompetensi Petugas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure kompetensi petugas memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,67 pada pelayanan **PPSU**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kesigapan petugas pada pelaksanaan tugas perlu penanganan segera masih dianggap kurang maksimal.

Sedangkan unsure kompetensi petugas memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 99,04 pada pelayanan **PKK**. Hal ini disebabkan karena:

- a. PKK dianggap mampu memberikan informasi dan solusi bagi pemberdayaan kesejahteraan keluarga kadernya.

7. Perilaku Petugas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure perilaku petugas yang sopan dan ramah memperoleh **nilai terendah** sebesar 98,24 pada pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena:

- b. Terkadang timbul persepsi dari masyarakat yang cenderung negatif, bila petugas sedang bertugas dan berupaya melaksanakan penegakan ketertiban umum.

Sedangkan unsure perilaku petugas memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 99,05 pada pelayanan **Posyandu**. Hal ini disebabkan karena:

- b. Penilaian positif oleh masyarakat terhadap pelayanan Posyandu yang dapat diterima dengan baik dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure Penanganan Pengaduan memperoleh **nilai terendah** sebesar 98,26 pada pelayanan **PPSU**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya pengaduan warga masih adanya keterlambatan untuk segera mengatasi atau menyelesaikannya dikarenakan membutuhkan koordinasi dalam penanganan

Sedangkan unsure penanganan pengaduan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,73 pada pelayanan **Posyandu**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pemberian layanan yang maksimal oleh Posyandu baik Posyandu Lansia maupun Posyandu Balita.

9. Sarana dan Prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,65 pelayanan **Ketertiban Umum**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Terdapat pengaduan yang sifatnya teknis dan membutuhkan alat yang khusus yang membutuhkan koordinasi dengan instansi terkait.

Sedangkan unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,84 pelayanan **PPSU**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Terealisasinya anggaran pengadaan sarana dan prasarana tiap tahunnya sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas di lapangan.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 881,21 : 9 = 97,92 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Setu} &= \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 489,62 : 5 \\ &= 97,92 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Setu Pada tahun 2022 dengan nilai 97,92 (**mutu pelayanan Sangat Baik**)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 97,92 hal tersebut dikarenakan:
 - a. Sarana dan prasarana yang memadai.
 - b. Soliditas serta kompetensi antar pelaksana dalam penanganan aduan, penerimaan saran dan masukan yang baik.
 - c. Kecepatan, ketepatan dan kepastian dalam pemberian pelayanan kepada warga.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Sarana dan Parasarana dan Sistem, Mekanisme, Prosedur dirasa masih rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

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

- a. Unsur pelayanan PPSU, kompetensi pelaksana dalam hal ini adalah petugas PPSU masih belum merata. Perlu ditingkatkan dengan keahlian – keahlian yang teknis yang spesifik.
- b. Unsur pelayanan Ketertiban Umum perlu adanya penambahan personil atau perubahan sistem jam kerja, dimana terkadang personil yang ada seringkali diperbantukan untuk kegiatan pengamanan lainnya di luar wilayah Kelurahan Setu.

Lampiran

Foto Foto Pendukung Kegiatan

