



**LAPORAN**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Kelurahan Kelapa Dua Wetan**  
**Tahun 2022**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Ciracas  
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 .....	2
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. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	7
1. Pelayanan PPSU.....	7
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	7
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
3. Pelayanan Posyandu.....	8
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
4. Pelayanan Jumantik.....	8
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	

5. Pelayanan PKK.....	9
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
6. Pelayanan RPTRA.....	9
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan .....	10
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.....	13

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	
14	
B. Saran.....	
14	

#### 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 Kelapa Dua Wetan. 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat
10. Intruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
11. Keputusan Walikota Kota Administrasi Nomor 43 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022
12. Keputusan Camat Kecamatan Ciracas
13. Keputusan Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua Wetan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Kelapa Dua Wetan 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 Kelapa Dua Wetan 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 Kelapa Dua Wetan 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 Kelapa Dua Wetan 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 Kelapa Dua Wetan dilaksanakan pada Tanggal 19 September 2022 sampai dengan 14 Oktober 2022

Kegiatan	Bulan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Evaluasi SKM 2022													
Persiapan dan perencanaan SKM 2022													
Sosialisasi dan Bimbingan teknis													
Pelaksanaan SKM													
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)													
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan													

## **BAB II**

### **METODELOGI**

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

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan Nomor 019 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei 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 Kelapa Dua Wetan dilaksanakan pada 19 September 2022 sampai dengan 14 Oktober 2022

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

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 134 RT, dan 12 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 134 RT, dan 12 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 134 RT, dan 12 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 134 RT, dan 12 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 134 RT, dan 2 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 2 RPTRA

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

Jumlah responden pada Kelurahan Kelapa Dua Wetan sebanyak 478 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 101 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 67 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 86 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 113 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 60 responden; dan
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 31 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 Kelapa Dua Wetan 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. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan**

**1. Pelayanan PPSU**

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	91	73,98
	Perempuan	32	26,02
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	13	6,50
	Kader/Pengurus Jumantik	5	4,07
	Lainnya	14	11,36
	Pegawai swasta	27	21,95
	Pelajar/Mahasiswa	3	2,44
	Petugas ketertiban umum	1	0,81
	PNS/Guru	3	2,44
	Swasta	47	38,21
	Tenaga Honorer	9	7,32
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	6	4,88
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	5	4,07
	Magister S2	2	1,63
	Sarjana S1	4	3,25
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	5	4,07
	SMA/Setingkat	93	75,61
	SMP/Setingkat	14	11,38

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 2. Pelayanan Ketertiban Umum

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	84	70,80
	Perempuan	39	29,20
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	7,96
	Kader/Pengurus Jumantik	5	4,42
	Lainnya	13	10,62
	Pegawai swasta	24	21,24
	Pelajar/Mahasiswa	4	3,54
	Petugas ketertiban umum	1	0,88
	PNS/Guru	3	2,65
	Swasta	43	38,05
	Tenaga Honorer	6	5,31
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	6	5,31
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	4	3,54
	Magister S2	3	2,65
	Sarjana S1	4	3,54
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	3	2,65
	SMA/Setingkat	86	76,11
	SMP/Setingkat	12	10,62
	Taman Kanak-Kanak (TK)/Setingkat	1	0,88

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 3. Pelayanan Posyandu

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	79	75,24
	Perempuan	26	24,76
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	8	7,62
	Kader/Pengurus Jumantik	5	4,76
	Ketua/Perangkar RT dan RW	1	0,95

	Lainnya	10	9,52
	Pegawai swasta	24	22,86
	Pelajar/Mahasiswa	2	1,90
	PNS/Guru	2	1,90
	Swasta	42	40,00
	Tenaga Honorer	5	4,76
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	6	5,71
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	6	5,71
	Magister S2	1	0,95
	Sarjana S1	2	1,90
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	2	1,90
	SMA/Setingkat	82	78,10
	SMP/Setingkat	12	11,43

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

1. Berjenis kelamin Laki-Laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

#### 4. Pelayanan Jumantik

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	73	75,24
	Perempuan	26	24,76
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	8	7,62
	Kader/Pengurus Jumantik	5	4,76
	Ketua/Perangkar RT dan RW	1	0,95
	Lainnya	10	9,52
	Pegawai swasta	24	22,86
	Pelajar/Mahasiswa	2	1,90
	PNS/Guru	1	0,95
	Swasta	43	40,95
	Tenaga Honorer	5	4,76
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	6	5,71
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	5	4,76
	Magister S2	1	0,95
	Sarjana S1	2	1,90
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	2	1,90
	SMA/Setingkat	83	79,05
	SMP/Setingkat	12	11,43

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

1. Berjenis kelamin Laki-Laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 5. Pelayanan PKK

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	78	74,29
	Perempuan	27	25,71
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	8	7,62
	Kader/Pengurus Jumantik	5	4,76
	Ketua/Perangkar RT dan RW	1	0,95
	Lainnya	11	10,48
	Pegawai swasta	23	21,90
	Pelajar/Mahasiswa	2	1,90
	PNS/Guru	2	1,90
	Swasta	42	40,00
	Tenaga Honoror	5	4,76
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	6	5,71
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	4	3,81
	Magister S2	2	1,90
	Sarjana S1	3	2,86
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	2	1,90
	SMA/Setingkat	83	79,05
	SMP/Setingkat	11	10,48

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

1. Berjenis kelamin Laki-Laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 6. Pelayanan RPTRA

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	89	74,77
	Perempuan	28	25,23
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	8	7,21
	Kader/Pengurus Jumantik	5	4,50
	Ketua/Perangkar RT dan RW	1	0,90
	Lainnya	13	11,71

	Pegawai swasta	24	21,62
	Pelajar/Mahasiswa	2	1,80
	PNS/Guru	2	1,80
	Swasta	43	38,74
	Tenaga Honorer	7	6,31
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	6	5,41
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	7	6,31
	Magister S2	2	1,80
	Sarjana S1	3	2,70
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	2	1,80
	SMA/Setingkat	85	76,58
	SMP/Setingkat	12	10,81

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

## B. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						IKM per Unsur
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	
9 Unsur Pelayanan :							
1. Persyaratan	85.42	85.42	85.42	85.42	85.42	85.42	85.42
2.Sistem, Mekanisme,	85.13	85.13	85.13	85.13	85.13	85.13	85.13
3. Waktu	85.41	85.49	85.47	85.42	85.42	85.42	85.42
4. Biaya	85.62	85.13	85.53	85.13	85.74	85.13	85.49
5.Spesifikasi jenis	85.42	85.42	85.42	85.42	85.42	85.42	85.42
6. Kompetensi	85.16	85.19	85.13	85.13	85.13	85.13	85.77
7. Perilaku Petugas	84.99	85.42	85.32	85.42	85.42	85.42	85.42
8. Penanganan saran	85.13	85.13	85.13	85.41	85.13	85.27	85.39
9. Sarana pendukung	85.46	85.42	85.49	85.45	85.44	85.42	85.42
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	85.96	84.45	84.30	84.98	85.79	88.62	Total = 85,68 (total ukm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

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

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 84.96 pada jenis pelayanan Pelayanan Umum. Hal ini disebabkan oleh:

Belum adanya SOP Pelayanan Umum bidang pertanahan sehingga warga harus melengkapi berkas-berkas pendukung.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 88.62 pada jenis pelayanan RPTRA Hal ini disebabkan karena:

Petugas RPTRA menjalankan tugas sesuai ketentuan dan arahan.

## 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 84.45 pada jenis pelayanan Penertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Kesadaran warga terhadap ketertiban umum masih rendah, petugas sudah berkali-kali untuk menghimbau planggar ketertiban umum, namun masih ada saya warga yang melanggar.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 84.98 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

Sikap komunikatif kader Jumantik kepada warga dan responsifnya kader Jumantik terhadap saran dan kritik warga.

## 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85,96 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Disebabkan adanya aduan warga yang terjadi dihari sabtu/minggu dimana pada hari tersebut jumlah personol PPSU terbatas, sehingga laporan ditindaklanjuti pada hari kerja.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar **85,65** pada jenis pelayanan RPTRA. Hal ini disebabkan karena:

- a. Karena terjadwalnya setiap kegiatan yang ada di RPTRA dengan baik dan rapih di setiap harinya.
- b. Para Pengelola RPTRA dapat mengatur masyarakat yang hadir dengan baik sehingga setiap kegiatan di RPTRA dapat berjalan dengan baik.

## 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,13 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Permohonan masyarakat terkadang menyangkut biaya yang tidak sedikit untuk perbaikan sarana umum, sedangkan di Kelurahan sangat terbatas sehingga

kami hanya dapat melanjutkan permohonan seperti itu ke tingkat yang lebih tinggi.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85,13 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

Setiap program atau kegiatan yang dilaksanakan oleh para Jumantik bersifat sosial dan edukatif bagi para masyarakat umum.

## 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,56 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Pada beberapa laporan perbaikan sarana / prasarana memerlukan material yang tidak sedikit, sedangkan di kelurahan bahan material yang disediakan terbatas.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85,42 pada jenis pelayanan RPTRA. Hal ini disebabkan karena:

Baiknya pelayanan para pengelola RPTRA pada setiap kegiatan sehingga warga yang datang dapat dilayani dengan baik

## 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,90 pada jenis pelayanan Penertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Kompetensi para petugas sudah sangat bagus hanya saja terkadang ada masyarakat yang sangat sulit untuk ditertibkan.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85,65 pada jenis pelayanan RPTRA. Hal ini disebabkan karena:

Pengelola RPTRA direkrut secara selektif dengan kompetensi yang memadai serta didukung dengan pelatihan-pelatihan dan agenda kerja yang berkualitas.

## 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,12 pada jenis pelayanan Penertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Para petugas sejatinya selalu bersifat sopan dan ramah namun bila mendapati masyarakat terutama PKL yang sangat sulit untuk ditertibkan, para petugas harus bersikap tegas.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85,65 pada jenis pelayanan RPTRA. Hal ini disebabkan karena:

Karena RPTRA merupakan lingkungan yang ramah anak dan pengelola telah mendapat bimbingan serta pelatihan tentang pelayanan yang prima.

## **8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,56 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

Petugas selalu menindaklanjuti sebuah masalah sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga proses tindaklanjut tidak dapat dilaksanakan dengan seandainya saja.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85,33 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

Selain pelayanan yang baik adalah salah satu dari 10 program PKK, para anggota PKK juga memiliki jalinan komunikasi yang baik antar anggota sehingga mudah untuk saling berkoordinasi dengan baik agar setiap tindaklanjut dapat dilakukan dengan baik.

## **9. Sarana dan prasarana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 85,12 pada jenis pelayanan Penertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

Sarana dan Prasarana terjaga dan terawat dengan baik hanya terdapat beberapa yang telah usang termakan usia.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85,10 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

Karena Mudahnya perawatan dan tidak banyaknya peralatan yang dibutuhkan para Kader Jumantik.

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

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 771,12 : 9 = 85,68 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Kelapa Dua Wetan} &= \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 514,08 : 6 = 85,68 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Dua Wetan. Pada tahun 2022 dengan nilai 85,68 (mutu pelayanan B)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori Baik dengan nilai IKM sebesar 85,68. Dari 9 Unsur, semua sudah tergolong sangat baik dari nilai IKM.
2. Masih adanya beberapa unsur yang memerlukan perbaikan karena berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat, meski tidak terlalu signifikan namun pelayanan yang baik terhadap masyarakat akan terus ditingkatkan..

### **B. Saran**

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kelapa Dua Wetan perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Meningkatkan komunikasi yang lebih baik lagi terhadap elemen masyarakat pada setiap petugas di Kelurahan.
- b. Melakukan sosialisai terhadap masyarakat bagaimana cara melaporkan suatu masalah yang baik dan benar agar saat dilakukan penyelesaian dapat ditindaklanjuti sesuai dengan yang diharapkan dengan mematuhi setiap peraturan yang ada.

**Jakarta, 07 November 2022**  
**Lurah Kelurahan Kelapa Dua Wetan**

**Sri Mulyati,SE.MSi.**  
**NIP 196504051987032005**

LAMPIRAN :

FOTO-FOTO KEGIATAN PENDUKUNG





