

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LatarBelakang**

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 Ujung Menteng 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 2023 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;Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
8. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tanggal 24 Mei 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
9. Keputusan Camat Cakung Nomor e-0017 Tahun 2023 tanggal 25 Mei 2023 Tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
- 10.Keputusan Lurah Ujung Menteng No. 224 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Ujung Menteng Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ujung Menteng sebagai berikut :

1. Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas kinerja serta mutu pelayanan;
2. Mengembangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan;
3. Mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Ujung Menteng secara keseluruhan;
4. Mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan;

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Ujung Menteng 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 Ujung Menteng 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.

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

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Ujung Menteng 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

Kegiatan ini dilaksanakan pada triwulan II Tahun Anggaran 2023 dengan jadwal sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan																				
	Januari					Februari					Maret					April					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Evaluasi SKM 2023		■																			
2. Persiapan dan perencanaan SKM 2023			■	■	■	■															
3. Sosialisasi SKM 2023						■	■														
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 Ujung Menteng Nomor 224 tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ujung Menteng

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

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ujung Menteng dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2023

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

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan Jumentik berjumlah 105 RT dan 10 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 105 RT dan 10 RW
- c. Pelayanan PKK berjumlah 105 RT dan 10 RW
- d. Pelayanan POSYANDU berjumlah 105 RT dan 10 RW
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 105 RT dan 10 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 105 RT dan 10 RW
- g. Pelayanan RT/RW berjumlah 105 RT dan 10 RW

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

Jumlah responden pada Kelurahan Ujung Menteng sebanyak 914 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumentik berjumlah 108 responden.
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 187 responden.
- c. Pelayanan PKK berjumlah 105 responden

- d. Pelayanan POSYANDU berjumlah 115 responden
  - e. Pelayanan PPSU berjumlah 147 responden
  - f. Pelayanan RPTRA berjumlah 111 responden
  - g. Pelayanan RT/RW berjumlah 141 responden
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.
- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Ujung Menteng.
  - 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 Ujung Menteng

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 mengalihkan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 TidakSetuju (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:

<b>NilaiPersepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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 Ujung Menteng dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}}$$



## 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	JumlahResponden	
		Orang	%
1	Laki-laki	461	50,44
2	Perempuan	453	49,56
	Total	914	100

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

#### 2. Pendidikan terakhir

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

No	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	SD	15	0,16 %
2	SMP	109	1,19 %
3	SMA	590	6,46 %
4	D3	49	0,54 %
5	S1	140	1,53%
6	S2	11	0,12%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas)

### 3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 9 (sembilan) kelompok, yaitu Ibu Rumah Tangga, Kader, Lainnya, Pegawai Swasta, Pelajat/Mahasiswa, PNS/Guru, Swasta, Honorer dan Wirausaha.

No	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	162	0,18 %
2	Kader/Kader Jumantik	107	0,12 %
3	Lainnya	93	0,10 %
4	Pegawai Swasta	82	0,09 %
5	Pelajar/Mahasiswa	34	0,04 %
6	PNS/Guru	46	0,05 %
7	Swasta	293	0,32 %
8	Honorer	31	0,03 %
9	Wirausaha	66	0,07 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Swasta dan Ibu Rumah Tangga

### B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan PKK	Pelayanan POSYANDU	Pelayanan PPSU	Pelayanan RPTRA	Pelayanan RT RW, LMK & FKDM
9 Unsur Pelayanan :							
1. Persyaratan	93,06	96,79	94,52	93,70	94,73	95,27	96,28
2. Prosedur	93,75	96,93	95,48	94,78	94,90	96,40	96,63
3. Waktu	92,82	96,93	95,48	93,91	94,56	96,85	96,63
4. Biaya	93,29	96,39	95,24	95,00	94,73	96,40	96,63
5. Hasil kerja petugas	93,52	96,93	95,71	93,70	94,90	96,62	96,99

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						
	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan PKK	Pelayanan POSYANDU	Pelayanan PPSU	Pelayanan RPTRA	Pelayanan RT RW, LMK & FKDM
6.KompetenPelaksana	92,13	96,79	95,71	94,13	95,07	96,85	96,63
7.Perilaku Petugas	93,75	97,19	95,95	94,78	95,24	97,52	96,99
8.Penanganan saran dan aduan	92,13	96,66	95,48	93,91	95,07	96,85	96,81
9.Sarana pendukung pelayanan	91,90	96,79	95,48	93,04	94,73	96,17	96,63
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	92,92	96,82	95,45	94,10	94,88	95,54	96,69
IndeksKepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	7,20	6,91	7,01	7,08	7,05	7,00	6,92

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Kelurahan Ujung Menteng dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Pelayanan Jumantik

Jumantik adalah orang yang melakukan pemeriksaan, pemantauan, dan pemberantasan jentik nyamuk, khususnya *Aedes aegypti* dan *Aedes albopictus*, bertugas memantau jentik nyamuk yang ada di sekeliling tempat tinggal, terutama di tempat-tempat yang biasa menjadi sarang nyamuk seperti di bak mandi karena jarang dikuras, genangan air di sampah kaleng atau plastik kemasan air minum. Sarang nyamuk tersebut hendaknya diberantas dengan segera agar tidak menimbulkan DBD, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jumantik yang memiliki **Nilai Rendah** adalah Sarana Pendukung Pelayanan yaitu 91,90 ini disebabkan karena :

- a. Masih adanya Kader Jumantik dalam melaksanakan tugasnya tidak membekali dengan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan yang ada, dikarenakan adanya efisiensi anggaran, sehingga kurang maksimal dalam melaksanakan tugas;

Sedangkan Pelayanan Jumantik yang memiliki **Nilai tertinggi** adalah Prosedur dan Perilaku Petugas, dengan Nilai masing-masing 93,75 Hal ini disebabkan karena :

- a. Semua Kader Jumantik selalu di berikan Pengarahan dan pembinaan secara Periodik sehingga Kader Jumantik dapat melaksanakan tugas dengan baik dan benar sesuai dengan Prosedur yang ada ;
- b. Kader Jumantik selalu diberikan Pengarahan dalam menjalankan tugas harus selalu berPerilaku sopan, santun dan humanis, sehingga dapat diterima oleh warga masyarakat dengan hasil yang maksimal.

## 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 SurveiKepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Biaya dengan nilai 96,39 Hal ini disebabkan karena:

- a. terendah disini masih diatas 95 artinya bukan Nilai yang rendah, dalam hal ini memungkinkan bahwa Responden sudah memberikan Penilaian yang sangat baik namun masih merasa bahwa masih diperlukan biaya
- b. Beberapa Warga Masyarakat mungkin belum mengetahui bahwa semua jenis Pelayanan Ketertiban Umum tidak dipungut Biaya (Gratis)

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** Perilaku Petugas dengan nilai masing-masing 97,19 Hal ini disebabkan karena

- a. Pelayanan Ketertiban Umum dilaksanakan sesuai Ketentuan dan mengedepankan Kedisiplinan dan Kearifan ;
- b. Responden berpendapat bahwa hampir semua pelayanan Ketertiban Umum telah diterima dengan baik

## 3. Pelayanan PKK

PKK atau Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga adalah Gerakan dalam bidang pemberdayaan keluarga dan pembangunan masyarakat yang pengelolaannya dari, oleh dan untuk masyarakat. Sasaran utama Gerakan PKK adalah individu, keluarga dan lingkungan yang merupakan ekosistem dalam kehidupan masyarakat, guna terwujudnya keluarga yang berakhlak

mulia, sehat, sejahtera, maju dan mandiri. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PKK yang memiliki **Nilai terendah** adalah Unsur Persyaratan yaitu 94,52 hal ini disebabkan karena :

- a. Masih ada warga yang belum mengetahui Peran dari PKK
- b. Belum adanya Aplikasi Khusus untuk Penanganan Pengaduan khusus PKK

Sedangkan Pelayanan PKK yang memiliki **Nilai Tertinggi** adalah Unsur dan Perilaku Petugas yaitu masing-masing 95,95 Hal ini disebabkan karena

- a. Adanya Pertemuan Rutin yang diadakan setiap bulan dalam rangka melakukan evaluasi kerja dan Pembinaan terhadap Kader PKK Baik PKK Kelurahan maupun PKK RW ;
- b. Adanya Pengajian Rutin yang di laksanakan oleh PKK Kelurahan guna menjalin Silaturahmi dan Meningkatkan Iman dan Taqwa kepada Tuhan yang Maha Esa sehingga Para Kader PKK Memiliki Perilaku yang baik dan bisa menjadi Suri Tauladan bagi Warga Masyarakat ;

#### **4. Pelayanan POSYANDU**

POSYANDU adalah salah satu bentuk Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar/sosial dasar untuk mempercepat penurunan Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan POSYANDU yang memiliki **Nilai terendah** adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan yaitu 93,04 Hal ini disebabkan karena belum lengkapnya Sarana Pendukung Pelayanan dalam kegiatan Posyandu setiap bulan. Sedangkan pelayanan POSYANDU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah Prosedur dan Perilaku Petugas yaitu 94,78 Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelayanan POSYANDU di masing-masing RW dilaksanakan secara GRATIS ;
- b. Dalam Rangka Peningkatan Gizi bagi Balita dan Lansia juga di berikan Makanan Tambahan bagi Balita dan Lansia secara Gratis yang Biayanya di tanggung oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

## 5. 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 Waktu yaitu 94,56 Hal ini disebabkan karena:

- a. Ketidaktahuan Warga Masyarakat tentang waktu kerja PPSU di lapangan dalam membersihkan serta menjaga kebersihan di wilayah
- b. Masih adanya warga yang kurang sadar dalam membuang Sampah berupa sampah hasil bersih-bersih rumah mis, Bangku sofa, kasur dan lain-lain dan meminta PPSU untuk membersihkan.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Perilaku Petugas dengan nilai masing-masing 95,24 Hal ini disebabkan karena setiap hari selalu diberikan arahan pada PPSU dalam menjaga Perilaku baik dalam melaksanakan tugas maupun dalam kehidupan sehari hari

## 6. Ruang Publik Terpadu Ramah Anak

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) adalah ruang publik berupa ruang terbuka hijau ramah anak yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung perkembangan anak, kenyamanan orangtua, serta tempat berinteraksi seluruh warga dari berbagai kalangan. RPTRA terbuka untuk umum dan dibangun di tengah permukiman warga, agar manfaatnya dapat dirasakan oleh warga sekitar. Fasilitas-fasilitas dalam RPTRA tidak hanya ramah anak, namun juga ramah penyandang disabilitas. Selain itu, RPTRA juga dilengkapi dengan pengawasan CCTV (*closed circuit television*) yang membuat area ini memiliki sistem keamanan yang baik, sehingga orangtua tidak perlu khawatir terhadap keamanan anaknya ketika bermain dan belajar. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Persyaratan dengan nilai 95,27 Hal ini disebabkan karena:

- Masih banyak warga yang belum memahami Persyaratan untuk menggunakan atau memakai fasilitas di RPTRA, sehingga sering terjadi miskomunikasi

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Perilaku Petugas dengan nilai masing-masing 97,52 Hal ini disebabkan karena

- a. Pelayanan di RPTRA tidak di pungut Biaya atau GRATIS ;
- b. Petugas atau Pengelola RPTRA Selalu mendapatkan Pembinaan baik dari Kelurahan maupun dari Suku Dinas PPAPP Kota Administrasi Jakarta Timur sehingga memiliki Kompetensi yang sesuai dengan Pelayanan RPTRA dan Berperilaku Baik.

## 7. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM

Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM adalah Pelayanan keamanan, ketertiban dan lain sebagainya yang diberikan kepada warga masyarakat di wilayah Kelurahan dalam membantu Pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM yang memiliki **nilai terendah** adalah Persyaratan yaitu 96,28 Hal ini disebabkan karena: masih banyak warga kurang memahami peran serta RT/RW, LMK maupun FKDM untuk membantu Program Pemerintah dalam memberikan layanan kepada warga masyarakat.

Sedangkan pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Hasil Kerja Petugas dan Perilaku Petugas dengan nilai masing-masing 96,99 Hal ini disebabkan karena: Sering diadakannya pembinaan dan silaturahmi dengan Kelurahan sehingga terjalin komunikasi yang baik

### C. Indeks Pelayanan berdasarkan Unsur Pelayanan

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

#### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure persyaratan pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 91,90 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih adanya Warga yang belum mengetahui bahwa Semua Persyaratan sudah di publikasikan melalui Website dan Banner ;
- b. Masih ada Warga yang enggan datang sendiri ke Kelurahan untuk mengurus kepentingannya dan menyuruh orang lain untuk mengurus ke kelurahan ;

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,79 Hal ini disebabkan karena:

- a. Persyaratan Pelayanan yang di Persyaratkan sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dituangkan di dalam Buku Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng ;
- b. Masing-masing RW diikut sertakan dalam Menyusun Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng sehingga bisa membantu Menginformasikan kepada warganya masing-masing RW ;
- c. Persyaratan Pelayanan juga disosialisasikan Melalui Media Sosial, Web, Banner, Standing Banner dan di tempel di lokasi-lokasi yang mudah dibaca oleh Warga Masyarakat ;

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai terendah sebesar 93,75 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih adanya Warga yang belum mengetahui bahwa Semua Persyaratan sudah di publikasikan melalui Website dan Banner, Instagram dll;
- c. Informasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur dirasakan masih belum tersampaikan bagi sebagian Warga Masyarakat, kemungkinan kurangnya informasi dari Pengurus RT.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,93.Hal ini disebabkan karena:



- a. sistem, mekanisme dan prosedur Pelayanan sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dituangkan di dalam Buku Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng ;
- b. Masing-masing RW diikuti sertakan dalam Menyusun Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng sehingga bisa membantu Menginformasikan kepada warganya masing-masing RW ;
- c. Persyaratan Pelayanan juga disosialisasikan Melalui Media Sosial, Web, Banner, Standing Banner dan di tempel di lokasi-lokasi yang mudah dibaca oleh Warga Masyarakat ;

### **3. Waktu penyelesaian**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 92,82 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih banyak Warga yang tidak datang sendiri untuk mengurus kepentingannya atau dengan menugaskan orang lain sehingga bisa menyebabkan waktu penyelesaian lebih lama;
- b. Berkas yang datang ke Kelurahan tidak lengkap sehingga tidak dapat di proses ;

Sedangkan unsure waktu penyelesaian memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,93 Hal ini disebabkan karena:

- a. Unsur waktu penyelesaian Pelayanan sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dituangkan di dalam Buku Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng ;
- b. Masing-masing RW diikuti sertakan dalam Menyusun Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng sehingga bisa membantu Menginformasikan kepada warganya masing-masing RW ;
- c. Persyaratan Pelayanan juga disosialisasikan Melalui Media Sosial, Web, Banner, Standing Banner dan di tempel di lokasi-lokasi yang mudah dibaca oleh Warga Masyarakat ;

### **4. Biaya/tarif**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure biaya/tarif memperoleh nilai terendah sebesar 93,29 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih ada Warga yang tidak tahu bahwa semua jenis Pelayanan di Kelurahan Gratis atau tidak dipungut Biaya
- b. Masih ada Warga yang tidak datang sendiri ke kelurahan untuk mengurus kepentingannya, menugaskan orang lain tentunya dengan biaya untuk orang yang ditugaskan

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,63 Hal ini disebabkan karena :

- a. Unsur biaya/tarif Pelayanan sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dituangkan di dalam Buku Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng ;
- b. Masing-masing RW diikut sertakan dalam Menyusun Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng sehingga bisa membantu Menginformasikan kepada warganya masing-masing RW;
- c. Persyaratan Pelayanan juga disosialisasikan Melalui Media Sosial, Web, Banner, Standing Banner dan di tempel di lokasi-lokasi yang mudah dibaca oleh Warga Masyarakat ;

## **5. Hasil Kerja**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure Hasil Kerja jenis pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 93,52 Hal ini disebabkan karena:

- a. terendah disini masih diatas 90 artinya bukan Nilai yang rendah, dalam hal ini memungkinkan bahwa Responden sudah memberikan Penilaian yang sangat baik namun masih terasa ada yang harus ditingkatkan;
- b. Masih perlu ditingkatkan kembali Kinerja Petugas Kelurahan

Sedangkan unsur Hasil Kerja jenis pelayanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,99 Hal ini disebabkan karena:

- a. Unsur Hasil Kerja jenis Pelayanan sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dituangkan di dalam Buku Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng ;
- b. Masing-masing RW diikut sertakan dalam Menyusun Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng sehingga bisa membantu Menginformasikan kepada warganya masing-masing RW;
- c. Hasil Kerja Pelayanan juga disosialisasikan Melalui Media Sosial, Web, Banner, Standing Banner dan di tempel di lokasi-lokasi yang mudah dibaca oleh Warga Masyarakat ;

## **6. Kompetensi pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure kompetensi pelaksana memperoleh nilai terendah sebesar 92,13 Hal ini disebabkan karena:

- a. terendah disini masih diatas 90 artinya bukan Nilai yang rendah, dalam hal ini memungkinkan bahwa Responden sudah memberikan Penilaian yang sangat baik namun masih terasa ada yang harus ditingkatkan;
- b. Informasi tentang kompetensi pelaksana Pelayanan dirasakan masih belum tersampaikan oleh sebagian Warga Masyarakat

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,85.Hal ini disebabkan karena:

- a. Unsur kompetensi pelaksana Pelayanan sesuai dengan Peraturan yang berlaku dan dituangkan di dalam Buku Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng ;
- b. Masing-masing RW diikut sertakan dalam Menyusun Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng sehingga bisa membantu Menginformasikan kepada warganya masing-masing RW;

## **7. Perilaku pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure Perilaku pelaksana memperoleh nilai terendah sebesar 93,75 Hal ini disebabkan karena:

- a. terendah disini masih diatas 90 artinya bukan Nilai yang rendah, dalam hal ini memungkinkan bahwa Responden sudah memberikan Penilaian yang sangat baik namun masih terasa ada yang harus ditingkatkan;
- b. Unsure Perilaku pelaksana Pelayanan walaupun sudah dilakukan sebaik mungkin, namun masih ada saja yang dirasa masih kurang dan masih perlu untuk ditingkatkan lagi

Sedangkan unsure perilaku pelaksana memperoleh nilai tertinggi sebesar 97,52 Hal ini disebabkan karena:

- a. Unsure perilaku pelaksana selalu mengedepankan Pelayanan Prima, Mengembangkan 3S (Senyum Salam Sapa) dalam memberikan Pelayanan kepada Warga Masyarakat
- b. Memberikan Pelayanan yang terbaik, aman dan Nyaman sehingga warga Masyarakat merasa Sangat Puas dalam menerima Layanan Kelurahan Ujung Menteng

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure penanganan pengaduan,saran dan masukan memperoleh nilai terendah sebesar 92,13 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih adanya Warga yang melaporkan pengaduan tidak melalui Kanal Resmi atau Pengaduan Langsung di Posko Pengaduan Kelurahan ;
- b. Pengaduan Masyarakat yang membutuhkan Penanganan khusus oleh OPD Terkait bisa menyebabkan waktu penyelesaian lebih lama Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,85 Hal ini disebabkan karena:
  - a. Unsur penanganan pengaduan Pelayanan Masyarakat Kelurahan Ujung Menteng dapat disampaikan melalui Posko Pengaduan, Instagram Kelurahan Ujung Menteng dan melalui Kanal Pengaduan Resmi CRM
  - b. Jika ada Keluhan/Pengaduan, langsung di tangani dan segera melakukan koordinasi dengan OPD Terkait atau Stake Holder Terkait untuk segera menyelesaikan Permasalahan.

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 91,90 Hal ini disebabkan karena:

- a. Ada Beberapa Sarana Bermain di RPTRA yang sudah sebagian Rusak dan perlu diganti;
- b. Gedung RPTRA Sudah cukup Umur Manfaat dan butuh Renovasi agar Warga Pemanfaat dapat merasa aman dan nyaman ;

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,79 Hal ini disebabkan karena:

- a. Unsur sarana dan prasarana Pelayanan belum bisa dilakukan Renovasi untuk RPTRA Namun tetap dilakukan Pemeliharaan ringan dan Perbaikan sarana Bermain oleh Petugas Pengelola RPTRA ;
- b. Memaksimalkan Sarana Prasarana yang ada untuk tetap bisa memberikan Pelayanan yang baik kepada Masyarakat di semua Bidang.

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

- |                         |         |
|-------------------------|---------|
| a. Persyaratan          | : 94,90 |
| b. Prosedur Pelayanan   | : 95,55 |
| c. Waktu Penyelesaia    | : 95,31 |
| d. Biaya/Tarif          | : 95,38 |
| e. Hasil Kerja          | : 95,48 |
| f. Kompetensi Petugas   | : 95,33 |
| g. Perilaku Petugas     | : 95,91 |
| h. Penanganan Pengaduan | : 95,27 |
| i. Sarana Prasarana     | : 94,96 |

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= \frac{858,09}{9} = 95,34 \end{aligned}$$

$$\text{IKM Kelurahan Ujung Menteng} = \frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}}$$

1. Pelayanan Jumantik : 92,92
  2. Pelayanan Ketertiban Umum : 96,82
  3. Pelayanan PKK : 95,45
  4. Pelayanan POSYANDU : 94,10
  5. Pelayanan PPSU : 94,88
  6. Pelayanan RPTRA : 95,54
  7. Pelayanan RT/RW,LMK,FKDM : 96,69
- $$= \frac{666,40}{7} = 95,20$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Ujung Menteng Pada tahun 2023 dengan nilai 95,20 (mutu pelayanan A, Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN, SARAN DAN PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Ujung Menteng pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 95,20 hal tersebut dikarenakan:
  - a. Pelaksana Pelayanan Selalu Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat dengan memprioritaskan Pelayanan Prima ;
  - b. Melibatkan Unsur Tokoh Masyarakat, Ketua RW, Kader PKK, LMK dan Unsur Masyarakat dalam menyusun Buku Pedoman Standard Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng
  - c. Menginformasikan Semua Jenis dan Unsur Pelayanan melalui Media Sosial berupa Instagram Kelurahan Ujung Menteng, maupun melalui Whatsapp Grup dan Surat Pemberitahuan ;
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan, sehingga masih memerlukan perbaikan tentang sosialisasi atau pengumuman perihal persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan.

#### **B. Saran**

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ujung Menteng perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut

Sosialisasi Standard Pelayanan di Kelurahan Ujung Menteng yang meliputi

- a. Persyaratan dalam mendapatkan Pelayanan
- b. Prosedur Mendapatkan Pelayanan
- c. Waktu Penyelesaian Pekerjaan
- d. Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan
- e. Kompetensi Petugas Pelayanan
- f. Produk Pelayanan Kelurahan
- g. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
- h. Sarana dan Prasarana Petugas Pelayanan.

### **C. Penutup**

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini kami buat dan kami laporkan, semoga dapat menjadi Bahan Evaluasi dan Dapat terus meningkatkan Kinerja Pelayanan Kelurahan Ujung Menteng