



# **LAPORAN**

## **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pinang Ranti Tahun 2023**

**Meningkatkan budaya pelayanan menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi  
dan penerima layanan**

**Kecamatan Makasar  
Kota Administrasi Jakarta Timur**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar..... I

Daftar Isi ..... ii

### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang.....
- B. Dasar Hukum .....
- C. Tujuan.....
- D. Manfaat.....
- E. Sasaran.....
- F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....
- G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....

### BAB II METODELOGI

- 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 IndeksKepuasan Masyarakat Kelurahan

### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.

- A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan.....
  - 1. Pelayanan PPSU.....
    - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
    - b. Analisis hasil Survei
  - 2. Pelayanan Ketertiban Umum.....
    - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
    - b. Analisis hasil Survei...
- B. Indeks Kepuasan Masyarakat 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 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 pinang Ranti 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;

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pinang Ranti sebagai berikut :

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

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pinang Ranti 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 Pinang Ranti 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 Pinang Ranti 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 Pinang Ranti dilaksanakan pada Tanggal 28 Maret sampai dengan 28 April 2023.

Kegiatan	Bulan						
	Maret			April			
	3	4	5	1	2	3	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 Pinang Ranti Nomor 139 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pinang Ranti.

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

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pinang Ranti dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan April 2023.

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

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 54 RT, dan 5 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 54 RT, dan 5 RW
- c. Pelayanan Jumanik berjumlah 54 RT, dan 5 RW
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 54 RT, dan 5 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 54 RT, dan 5 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 54 RT, dan 5 RW
- g. Pelayanan RT, RW, dan FKDM berjumlah 54 RT, dan 5 RW

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

Jumlah responden pada Kelurahan Pinang Ranti sebanyak 700 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden.
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden.
- c. Pelayanan Jumanik berjumlah 100 responden
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 100 responden
- e. Pelayanan PKK berjumlah 100 responden
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 100 responden
- g. Pelayanan RT, RW, dan FKDM berjumlah 100 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.

#### 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 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 – 2,59	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 Pinang Ranti dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat keenam 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	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	342	16
2	Perempuan	1714	84
	Total	2056	100

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

##### 2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1, S2, dan S3

No	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	SD	101	5
2	SMP	264	13
3	SMA	1370	67
4	D3	132	6
5	S1	149	7
6	S2	26	1
7	S3	14	1

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari **tingkat Pendidikan SMA**

### 3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 12 (dua belas) kelompok, yaitu Ibu Rumah Tangga, Kader Jumantik, Ketua RT/RW, Pegawai Swasta, Pelajar, Petuga Ketertiban Umum, PNS/Guru, POLRI, Swasta, Tenaga Honorer, Wirausaha, dan lainnya.

No	JenisKelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	572	27,82
2	Kader / Pengurus Jumantik	477	23,20
3	Ketua / Perangkat RT dan RW	115	5,59
4	Pegawai Swasta	179	8,71
5	Pelajar	3	0,15
6	Petugas Ketertiban Umum	10	0,49
7	PNS / Guru	21	1,02
8	POLRI	10	0,49
9	Swasta	434	21,11
10	Tenaga Honorer	81	3,94
11	Wirausaha	26	1,27
12	Lainnya	128	6,29

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

## B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai Masing-masing Jenis pelayanan						
	PPSU	TIBUM	JUMANTIK	POSYANDU	PKK	RPTRA	RT, RW, dan FKDM
9.Unsur Pelayanan							
1.Persyaratan	91.69	92.18	91.58	92.57	92.10	92.77	92.57
2.Sistem,Mekanisme	92.44	92.01	91.82	92.57	91.75	92.77	92.40
3.Waktu	92.44	92.95	91.51	92.04	91.75	93.17	92.74
4.Biaya	92.51	93.21	91.51	92.49	91.93	92.97	92.83
5.Spesifikasi jenis pelayanan	92.36	92.95	91.51	91.78	92.19	92.36	92.32
6.Kompetensi Pelayanan	91.91	92.78	91.20	91.78	91.57	92.57	92.23
7.Perilaku Petugas pelayanan	92.73	93.12	91.35	92.22	92.02	92.06	92.32
8.Penanganan Saran dan aduan	91.84	92.35	91.43	91.87	92.02	92.06	91.55
9.Sarana Pendukung Pelayanan	91.31	91.83	90.58	91.43	91.93	92.06	91.46
Ratarata pelayanan per unsur							
Indeks Kepuasan Masyarakat ratarata pelayanan							

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

### 1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah Sarana Pendukung Pelayanan dengan nilai 91,31 Hal ini disebabkan karena:

*Masyarakat kurang sabar menunggu giliran untuk menerima pelayanan*

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Perilaku Petugas Pelayanan** dengan nilai 92,73 Hal ini disebabkan karena:

*Respon cepat dari Petugas yang ramah dan didukung dengan sarana yang Memadai*

## 2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Sarana Pendukung pelayanan dengan nilai 91,83 Hal ini disebabkan karena:

*Keterbatasan Sumber daya manusia sehingga penyelesaian masalah dilapangan kurang maksimal.*

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Biaya** dengan nilai 93,21 Hal ini disebabkan karena:

*Petugas dilapangan bersikap sebagai pelayan masyarakat yang dituntut bersikap semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan menerapkan 3S ( Senyum, sapa, dan salam )*

## 3. Pelayanan Posyandu

Posyandu (pos pelayanan terpadu) merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan masyarakat Indonesia dalam memperoleh pelayanan kesehatan ibu dan anak. Tujuan utama posyandu adalah mencegah peningkatan angka kematian ibu dan bayi saat kehamilan, persalinan, atau setelahnya melalui pemberdayaan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Sarana Pendukung pelayanan dengan nilai 91,43 Hal ini disebabkan karena:

*Masih adanya Posyandu yang belum memiliki tempat pelaksanaan kegiatan yang permanen dan memadai*

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan dan Prosedur Pelayanan** dengan nilai 92,57 Hal ini disebabkan karena:

*Dalam kegiatan Posyandu tidak ada biaya apapun yang dibebankan kepada masyarakat demi menjaga Kesehatan balita dan Lansia*

#### **4. Pelayanan Jumantik**

Pelayanan Jumantik (Juru pemantau jentik) adalah petugas yang melakukan pemeriksaan, pemantauan dan pemberantasan jentik nyamuk khususnya Aedes aegypti dan Aedes albopictus. Menyusun Program dan Rencana Kegiatan Pemberantasan Penyakit Demam Berdarah Dengue. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Kompetensi Pelayanan dengan nilai 90,58 Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan Sumber daya manusia dengan wilayah kerja yang cukup luas sehingga penyelesaian masalah dilapangan kurang maksimal.
- b. Kurangnya kesadaran dari warga masyarakat untuk menjaga kebersihan lingkungan rumah dari jentik

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Prosedur Pelayanan** dengan nilai 91,82 Hal ini disebabkan karena: *Petugas dilapangan sudah menerapkan sebagai pelayan masyarakat yang dituntut bersikap semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan menerapkan 3S ( Senyum, sapa, dan salam )*

#### **5. Pelayanan PKK**

Pelayanan PKK adalah segala upaya bimbingan dan pembinaan agar keluarga dapat hidup sehat sejahtera, maju dan mandiri. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Kompetensi pelayanan dengan nilai 91,57 Hal ini disebabkan karena: *Keterbatasan pengetahuan masyarakat tentang kegiatan PKK sehingga dampaknya belum merata keseluruh lapisan masyarakat*

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai 92,19 Hal ini disebabkan karena:  
*Semua kegiatan pelayanan oleh PKK tidak dipungut biaya dan terkadang ada reward yang diberikan atas prestasi yang ada*

## 6. Pelayanan RPTRA

Pelayanan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) merupakan 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. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Perilaku Petugas Pelayanan, Penanganan Sarana dan aduan, serta Sarana Pendukung pelayanan dengan nilai 92,06 Hal ini disebabkan karena :

*Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas di RPTRA masih belum memenuhi apa yang diinginkan masyarakat pengguna RPTRA*

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Waktu** dengan nilai 93,17 Hal ini disebabkan karena:  
Semua kegiatan yang menggunakan fasilitas RPTRA selalu dicatat di papan agenda, sehingga waktu nya terjadwal dengan rapi.

## 7. Pelayanan RT, RW, dan FKDM

Pelayanan RT, RW dan FKDM merupakan pelayanan yang sangat penting dalam pemberdayaan masyarakat dan ikut serta dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan serta tempat berinteraksi dengan warga dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Sarana Pendukung pelayanan dengan nilai 91,46 Hal ini disebabkan karena:

*Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas RT,RW dan FKDM masih belum memenuhi apa yang diinginkan masyarakat dalam penerimaan pelayanan.*

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Biaya** dengan nilai 92,83 Hal ini disebabkan karena:

*Semua kegiatan pelayanan tidak dikenakan biaya, kecuali diminta untuk selalu ikut serta berpartisipasi pada semua kegiatan yang diadakan oleh RT, RW dan FKDM*

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

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 91,58 Hal ini disebabkan karena: *Tidak semua Kegiatan yang dilakukan diketahui oleh seluruh warga masyarakat, sehingga tidak mengetahui kinerja yang sudah dilakukan*

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92,77 Hal ini disebabkan karena: *Respon cepat terhadap masalah yang muncul di masyarakat*

### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 91.75 Hal ini disebabkan karena: *Minimnya informasi yang didapat sehingga tidak tau kegiatan yang telah dilakukan*

Sedangkan unsure sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92.77 .Hal ini disebabkan karena: *Mekanisme sederhana untuk penyelesaian permasalahan yg ada*

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 92.04 Hal ini disebabkan karena: *Kurang memahami organisasi tersebut sehingga minim informasi*

Sedangkan unsure waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 93.17 .Hal ini disebabkan karena: *Setiap laporan atau permasalahan langsung ditindaklanjuti dengan cepat*

#### 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 91.51 Hal ini disebabkan karena : *karena minimnya informasi yang dimiliki*

Sedangkan unsure biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 93.21.Hal ini disebabkan karena : *Tidak ada kegiatan yang ada tarifnya*

#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 91.51 Hal ini disebabkan karena : *Kurang Informasi dan tidak memperhatikan*

Sedangkan unsure produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92.95. Hal ini disebabkan karena : *Semua pelayanan ditindaklanjuti dengan segera.*

#### 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 91.20 Hal ini disebabkan karena: *Minim Informasi tentang kegiatan yang telah dilaksanakan*

Sedangkan unsure kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92.78. Hal ini disebabkan Karena : *Permasalahan yang muncul diselesaikan dengan baik*

#### 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 91.35 Hal ini disebabkan karena: *belum / tidak mengenal lebih dekat*

Sedangkan unsure perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 93.12.Hal ini disebabkan karena: *Kemampuan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan baik*

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 91.43 Hal ini disebabkan karena: *Belum memperhatikan dan memahami dengan baik kinerja yang ada*

Sedangkan unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92.35 .Hal ini disebabkan karena : *Segera ditindaklanjuti dengan cepat*

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 90.58 Hal ini disebabkan karena: *Kurang memperhatikan dengan seksama*

Sedangkan unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 92.06 .Hal ini disebabkan karena : *Sudah terlayani sesuai kebutuhan*

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 829 : 9 = 92 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Pinang Ranti} &= \frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 644 : 7 = 92 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pinang Ranti Pada tahun 2023 dengan nilai 92 (mutu pelayanan **A**)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori A dengan nilai IKM sebesar 92.14 hal tersebut dikarenakan:
  - a. Kesigapan untuk mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan solusi sesegera mungkin,
  - b. Tingkat Kepedulian masyarakat dalam mendukung program dan ikut berperan aktif didalamnya masih perlu untuk lebih ditingkatkan;
  - c. Peningkatan sosialisasi program kepada elemen masyarakat untuk diteruskan kepada masyarakat;
  - c. Peningkatan kualitas para kader sebagai penyambung lidah Pemerintah Kelurahan
  
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Sarana Pendukung Pelayanan rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan antara lain :
  1. Sarana dan Prasarana
  2. SDM yang memadahi

#### **B. Saran**

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

- a. Penambahan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat
- b. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan
- c. SDM yang memadahi

# DOKUMENTASI KEGIATAN SKM

---





PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR  
KECAMATAN MAKASAR  
**KELURAHAN PINANG RANTI**  
Jl. SMA Negeri 48 Telp. 8001403  
J A K A R T A

Kode Pos : 13560

---

Nomor : e- / Mei 2023  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas Kepada  
Hal : Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kel. Pinang Ranti Tahun 2023 Yth. Camat Kecamatan Makasar  
Jl. Lembur No. 1  
di Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan ini disampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pinang Ranti Tahun 2023, sebagaimana terlampir.

Demikian laporan ini disampaikan untuk diketahui dan sebagai bahan selanjutnya.

Plt. Lurah Kelurahan Pinang Ranti,

ttd

Faisal Rizal, M.KES  
NIP 197312071997031001

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Ka. Inspektorat Pembantu Kota Administrasi Jakarta Timur
4. Ka. Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Timur