



**LAPORAN**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Kelurahan Utan Kayu Selatan**  
**Tahun 2023**

Meningkatkan budaya pelayanan  
menumbuhkan kebahagiaan bagi  
pemberi dan penerima layanan.

Kecamatan Matraman  
Kota Administrasi Jakarta Timur

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi.....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	
B. Dasar Hukum.....	
C. Tujuan .....	
D. Manfaat .....	
E. Sasaran .....	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
<b>BAB II METODELOGI</b>	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	
3. Jumlah Responden .....	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	
5. Penentuan Nilai IndeksKepuasan Masyarakat Kelurahan .....	
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas/Karakteristik Responden .....	
B. Berdasarkan Jenis Responden.....	
1. Pelayanan PPSU Analisis hasil Survei .....	
2. Pelayanan Ketertiban Umum Analisis hasil Survei .....	
3. Pelayanan RPTRA Analisis hasil Survei .....	
4. Pelayanan Jumantik Analisis hasil Survei .....	
5. Pelayanan Posyandu Analisis hasil Survei .....	
6. Pelayanan PKK Analisis hasil Survei .....	
7. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM Analisis hasil Survei .....	

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

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

# **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.

SKM 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 Utan Kayu Selatan 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;
8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 338 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2021;

10. Keputusan Camat Kecamatan Matraman Nomor 20 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Matraman Kota Administrasi Jakarta Timur;
11. Keputusan Lurah Kelurahan Utan Kayu Selatan Nomor 129 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Utan Kayu Selatan Kecamatan Matraman Kota Administrasi Jakarta Timur.

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Utan Kayu Selatan sebagai berikut :

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

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Utan Kayu Selatan 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. Dst Sasaran**

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Utan Kayu Selatan 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 Utan Kayu Selatan 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 Utan Kayu Selatan dilaksanakan pada Tanggal 29 Maret sampai dengan 28 April 2023 secara digital melalui Link : <https://bit.ly/SKMDKIJKT23>





## **BAB II**

### **METODELOGI**

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

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Utan Kayu Selatan Nomor 129 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Utan Kayu Selatan.

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

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Utan Kayu Selatan dilaksanakan pada bulan April 2023.

##### 2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada : Pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, RPTRA, Jumantik, Posyandu dan PKK (916 responden).

##### 3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Utan Kayu Selatan sebanyak 916 responden.

##### 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

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

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Utan Kayu Selatan dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Kelurahan} = \frac{\text{total dari nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan : (uraikan dengan table)

#### 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	412	44.98
2	Perempuan	504	55.02
	Total	916	100

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh **Perempuan**.

#### 2. Usia

Responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	<17	2	0.22
2	17 – 25	106	11.57
3	26 – 35	134	14.63
4	36 – 45	218	23.80
5	46 – 55	320	34.93
6	>50	136	14.85
	Total	916	100

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar adalah **Usia 36 – 45**

### 3. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Diploma D3/D4/Setingkat	79	8.62
2	Sarjana S1	163	17.79
3	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	39	4.26
4	SMA/Setingkat	593	64.74
5	SMP/Setingkat	41	4.48
6	Taman Kanak-Kanak (TK)/Setingkat	1	0.11
	Total	916	100

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berpendidikan terakhir **SMA/Setingkat**

### 4. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	203	22.16
2	Kader/Pengurus Jumantik	112	12.23
3	Ketua/Perangkat RT dan RW	49	5.35
4	Lainnya	189	20.63
5	Pegawai swasta	49	5.35
6	Pelajar/Mahasiswa	40	4.37
7	PNS/Guru	28	3.06
8	Swasta	98	10.70
9	Tenaga Honorar	92	10.04
10	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	56	6.11
	Total	916	100

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar adalah **Lainnya**.

## B. Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan
7 Unsur Pelayanan :	(%)
1. Pelayanan PPSU	92.41
2. Pelayanan Ketertiban Umum	95.44
3. Pelayanan RPTRA	95.47
4. Pelayanan Jumantik	92.00
5. Pelayanan Psoyandu	92.82
6. Pelayanan PKK	93.92
7. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM	93.11
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Utan Kayu Selatan dengan hasil sebagai berikut :

### 1. Kepuasan 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 Unsur Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah** dengan **nilai 91,72** Hal ini disebabkan karena :

- Jumlah Petugas kurang efektif dengan Luas Wilayah.
- Laporan yang diterima cukup banyak dan intens setiap harinya.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **unsur Biaya Pelayanan, Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan dan Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik** dengan **nilai 92,67** Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas sudah diberikan tata cara SOP Pelayanan yang baik dan benar.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

## 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 **Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah** dengan **nilai 94,96** Hal ini disebabkan karena :

- a. Peralatan yang dibutuhkan kurang memadai.
- b. Kesadaran masyarakat setelah ditertibkan kurang.

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **unsur Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat** dengan **nilai 96,05** Hal ini disebabkan karena :

- a. Setiap Pengaduan Penderekan Mobil dan Kegiatan Penertiban bertindak sesuai SOP.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

## 3. Pelayanan RPTRA

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 Sarana Pendukung Pelayanan** dengan **nilai 94,91** Hal ini disebabkan karena :

- a. Peralatan yang dibutuhkan kurang memadai.

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Biaya Pelayanan** dengan **nilai 96,24** Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas sudah diberikan tata cara SOP Pelayanan yang baik dan benar.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

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

Juru pemantau jentik atau Jumantik adalah orang yang melakukan pemeriksaan, pemantauan, dan pemberantasan jentik nyamuk, khususnya *Aedes aegypti* dan *Aedes albopictus*. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Waktu Penyelesaian** dengan **nilai 91,44** Hal ini disebabkan karena :

- a. Peralatan yang dibutuhkan kurang memadai.

Sedangkan pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Perilaku Petugas** dengan **nilai 92,96** Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas sudah diberikan tata cara SOP Pelayanan yang baik dan benar.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

#### **5. Pelayanan Posyandu**

Posyandu adalah kegiatan masyarakat dalam upaya pelayanan kesehatan dasar dan keluarga berencana yang diselenggarakan dari, oleh dan untuk masyarakat yang dibantu oleh petugas kesehatan adalah pusat kegiatan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Prosedur mendapatkan pelayanan, Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik** dengan **nilai 92,54** Hal ini disebabkan karena :

- a. Peralatan yang dibutuhkan kurang memadai.



Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Hasil Kerja Petugas** dengan **nilai 93,28** Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas sudah diberikan tata cara SOP Pelayanan yang baik dan benar.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

## **6. Pelayanan PKK**

PKK adalah gerakan nasional dalam pembangunan masyarakat yang tumbuh dari bawah yang pengelolaannya dari, oleh dan untuk masyarakat menuju terwujudnya keluarga yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera, maju dan mandiri, kesetaraan dan keadilan gender serta kesadaran hukum dan lingkungan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Kompetensi Petugas dan Penanganan Pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas** dengan **nilai 93,64** Hal ini disebabkan karena :

- a. Peralatan yang dibutuhkan kurang memadai.

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Prosedur mendapatkan pelayanan** dengan **nilai 94,28** Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas sudah diberikan tata cara SOP Pelayanan yang baik dan benar.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

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

Tanpa peran serta RT/RW, LMK dan FKDM sebagai perpanjangan tangan pemerintah yang menyentuh langsung kepada masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Kompetensi Petugas dan Prosedur mendapatkan pelayanan mudah** dengan **nilai 92,68** Hal ini disebabkan karena:

- a. Peralatan yang dibutuhkan kurang memadai.

Sedangkan pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Hasil Kerja Petugas dan Perilaku Petugas** dengan **nilai 93,46** Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas sudah diberikan tata cara SOP Pelayanan yang baik dan benar.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Utan Kayu Selatan Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut :

### **1. Persyaratan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah sebesar 91,73** Hal ini disebabkan karena :

- a. Banyak yang merasa persyaratan untuk pelaporan rumit.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 95,35**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Hanya tinggal melapor ke Kelurahan atau aplikasi JAKI.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah sebesar 92,12**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Banyak Pelapor merasa prosedur rumit.
- b. Dan tidak mengetahui Alur Pelaporan.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar 95,35** Hal ini disebabkan karena :

- a. Untuk Pelaporan Pengaduan terkait RPTRA cepat dan tanggap melalui aplikasi JAKI atau bisa dengan melapor kepada Kasi terkait.

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah sebesar 91,44** Hal ini disebabkan karena :

- a. Prosedur Pelayanan yang cukup lama dikarenakan peralatan yang dibutuhkan kurang memadai.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar 95,39** Hal ini disebabkan karena :

- a. Prosedur Pelayanan yang cukup mudah dan dapat langsung ditangani.
- b. Petugas yang siap dan cekatan dalam menangani laporan langsung.

### 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah sebesar 91,71**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas sudah diberikan tata cara SOP Pelayanan yang baik dan benar.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar 96,24**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas sudah diberikan tata cara SOP Pelayanan yang baik dan benar.
- b. Setiap Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun sesuai Peraturan Gubernur yang berlaku.

### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah sebesar 91,72**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Kesadaran masyarakat tentang kebersihan kurang.
- b. Peralatan yang dibutuhkan kurang memadai.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 95,79**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelaksanaan cepat dan tanggap.
- b. Hasil Pekerjaan disesuaikan dengan Laporan terkait

## **6. Kompetensi pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah sebesar 91,98**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas telah mengikuti pelatihan dan SOP sesuai peruntukannya.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 95,58**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas disesuaikan dengan bidangnya dalam hal pengerjaan Laporan.
- b. Pelatihan bagi Petugas sesuai standar K3 Kementerian Tenaga Kerja.

## **7. Perilaku pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah sebesar 92,48** Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelaksanaan Laporan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.
- b. Apabila ada kendala di lapangan disesuaikan dengan kondisi dan kebijakan atasan.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 95,79**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelaksanaan Laporan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.
- b. Diperintahkan kepada Petugas agar selalu Salam, Senyum dan Sapa.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah sebesar 91,85**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Tidak dapat langsung ditindak.
- b. Diperlukan izin diwilayah.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 95,61**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Penanganan langsung di survei sesuai lokasi Pelaporan.
- b. Dilaksanakan secara langsung sesuai Laporan.

#### **9. Sarana dan prasarana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah sebesar 92,26**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Kurangnya Petugas dengan kondisi wilayah.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 95,83**. Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelaksanaan Laporan yang sifatnya segera akan ditindaklanjuti.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Utan Kayu Selatan pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai sebesar **93,60** hal tersebut dikarenakan:
  - a. Hasil pelayanan memuaskan.
  - b. Laporan ditindaklanjuti sesuai.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang perlu ditingkatkan dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan untuk **Jumantik**.

#### B. Saran

Untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Utan Kayu Selatan perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut:(dari sisi unsur pelayanan dan jenis masing –masing pelayanan)

- a. Perlunya saling sering berkoordinasi dengan SKPD lain dan unsur wilayah dalam hal ini masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Perlunya sosialisasi kepada warga bagaimana struktur dan prosedur dari setiap jenis pelayanan.
- c. Perlunya feedback dari warga agar sistem pelayanan lebih efisien dan praktis.

Hasil Feedback (Saran) yang kami dapatkan dari Survei yang dilaksanakan yaitu

:

Uraian	Persentase masing-masing Jenis Pelayanan						RT/RW, LMK dan FKDM
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan RPTRA	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PKK	
Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	91.73	94.96	95.35	91.99	92.72	93.86	93.29
Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	92.48	95.17	95.35	92.12	92.54	94.28	92.68
Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	92.48	95.35	95.13	91.43	92.54	94.07	93.09
Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	92.67	95.18	96.23	91.71	92.72	93.86	93.29
Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	92.67	95.61	95.79	91.71	93.28	93.86	93.50
Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	92.29	95.18	95.57	91.99	92.91	93.64	92.68
Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	92.48	96.05	95.79	92.96	93.48	94.07	93.50
Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	92.67	95.61	95.13	91.85	92.58	93.64	93.01
Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik	92.29	95.83	94.91	92.27	92.72	94.07	92.87

Durah Kelurahan Utan Kayu Selatan



Eric Dasya Refanda

NIP 198709132007011001