



LAPORAN
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Kelurahan Bidara Cina
Tahun 2023

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Jatinegara
Kota Administrasi Jakarta Timur

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	3
E. Sasaran	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB II METODELOGI	6
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	7
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2. Sasaran dan Lokasi Survei	7
3. Jumlah Responden.....	7
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	8
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bidara Cina	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. Identitas/Karakter Responden	9
1. Identitas/karakter responden seluruh jenis pelayanan.....	9
2. Identitas/karakter responden berdasarkan jenis pelayanan	10
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan	1
1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	1
2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	1
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan.....	2
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	2
5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	2
6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian	3

7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	3
8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik.....	4
9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik pelayanan....	4
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....	4
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	6
A. Kesimpulan	6
B. Saran.....	6

LAMPIRAN

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 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 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 Bidara Cina. 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 Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
8. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

9. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 17 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.
10. Keputusan Lurah Kelurahan Bidara Cina Nomor e-0370 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bidara Cina Tahun 2023.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bidara Cina sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Bidara Cina secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan.

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bidara Cina 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 Bidara Cina 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.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bidara Cina sebagai berikut :

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis
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. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Hasil kerja 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 petugas mendukung kelancaran penyelesaian
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

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 terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik pelayanan

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 dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2023 dengan jadwal sebagai berikut:

	Bulan
--	-------

Kegiatan		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 2022		■																		
2	Persiapan dan perencanaan SKM 2023			■	■	■	■														
3	Sosialisasi SKM 2023							■	■												
4	Pelaksanaan SKM Triwulan I									■	■	■	■								
5	Pengolahan Data SKM Triwulan I													■	■	■	■				
6	Pembuatan Laporan SKM Triwulan I di Kelurahan																	■			
7	Pembuatan Laporan Triwulan I di Kecamatan																		■		
8	Pembuatan Laporan Triwulan I di tingkat Kota																			■	

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Bidara Cina Nomor e-0370 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Bidara Cina Tahun 2023.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bidara Cina dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan April 2023 Kelurahan Bidara Cina

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan Jumantik;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum;
- c. Pelayanan PKK;
- d. Pelayanan Posyandu;
- e. Pelayanan PPSU dan;
- f. Pelayanan RPTRA;
- g. Pelayanan RT/RW, LMK, FKDM.

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Bidara Cina dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumantik berjumlah 110 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 108 responden;
- c. Pelayanan PKK berjumlah 111 responden;
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 111 responden;
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 116 responden;

- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 109 responden;
 - g. Pelayanan RT/RW, LMK, FKDM berjumlah 104 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 Bidara Cina

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:

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Bidara Cina dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 6 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

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

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Identitas/karakter responden seluruh jenis pelayanan

a) 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	526	64.86 %
2	Perempuan	285	35.14 %
	Total	811	100 %

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

b) Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu, Sekolah Dasar (SD)/Setingkat, SMP/Setingkat, SMA/Setingkat, Diploma D3/D4/Setingkat, Sarjana S1, Magister S2

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	28	3.45%
2	SMP/Setingkat	125	15.41%
3	SMA/Setingkat	458	56.47%
4	Diploma D3/D4/Setingkat	68	8.38%
5	Sarjana S1	125	15.41%
6	Magister S2	7	0.86%
	Total	811	100%

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

c) Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok sebagaimana terdapat dalam tabel berikut.

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	72	8.88%
2	Kader/Pengurus Jumantik	14	1.73%
3	Pelajar/Mahasiswa	24	2.96%
4	PNS/Guru	14	1.73%
5	Swasta	82	10.11%
6	Tenaga Honorer	289	35.64%
7	Pegawai Swasta	157	19.36%
8	Wirusaha/Dagang/Bisnis/Freelance	53	6.54%
9	Petugas Ketertiban Umum	14	1.73%
10	Lainnya	92	11.34%
	Total	811	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai **Tenaga Honorer**

2. Identitas/karakter responden berdasarkan jenis pelayanan

a) Pelayanan PPSU

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	80	65.57%
	Perempuan	42	34.43%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	9.02%
	Kader/Pengurus Jumantik	2	1.64%
	Lainnya	13	10.66%
	Pegawai swasta	23	18.85%
	Pelajar/Mahasiswa	4	3.28%
	Petugas ketertiban umum	2	1.64%
	PNS/Guru	2	1.64%

	Swasta	13	10.66%
	Tenaga Honorer	45	36.89%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	5.74%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	11	9.02%
	Sarjana S1	18	14.75%
	Magister S2	1	0.82%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	5	4.10%
	SMA/ Setingkat	69	56.56%
	SMP/Setingkat	18	14.75%

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honorer
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

b) Pelayanan Ketertiban Umum

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	74	64.91%
	Perempuan	40	35.09%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	10	8.77%
	Kader/Pengurus Jumantik	2	1.75%
	Lainnya	13	11.40%
	Pegawai swasta	23	20.18%
	Pelajar/Mahasiswa	3	2.63%
	Petugas ketertiban umum	2	1.75%
	PNS/Guru	2	1.75%
	Swasta	11	9.65%
	Tenaga Honorer	41	35.96%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	6.14%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	10	8.77%
	Sarjana S1	17	14.91%
	Magister S2	1	0.88%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	4	3.51%
	SMA/ Setingkat	64	56.14%
	SMP/Setingkat	18	15.79%

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Tenaga Honoror
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

c) Pelayanan Posyandu

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	76	64.96%
	Perempuan	41	35.04%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	10	8.55%
	Kader/Pengurus Jumantik	2	1.71%
	Lainnya	13	11.11%
	Pegawai swasta	22	18.80%
	Pelajar/Mahasiswa	4	3.42%
	Petugas ketertiban umum	2	1.71%
	PNS/Guru	2	1.71%
	Swasta	12	10.26%
	Tenaga Honoror	42	35.90%
	Wirusaha/Dagang/Bisnis/Freelance	8	6.84%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	10	8.55%
	Sarjana S1	18	15.38%
	Magister S2	1	0.85%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	4	3.42%
	SMA/ Setingkat	66	56.41%
	SMP/Setingkat	18	15.38%

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honoror
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

d) Pelayanan Jumantik

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	76	65.52%
	Perempuan	40	34.48%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	10	8.62%
	Kader/Pengurus Jumantik	2	1.72%
	Lainnya	13	11.21%
	Pegawai swasta	22	18.97%
	Pelajar/Mahasiswa	4	3.45%
	Petugas ketertiban umum	2	1.72%
	PNS/Guru	2	1.72%
	Swasta	12	10.34%
	Tenaga Honorer	41	35.34%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	8	6.90%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	7.76%
	Sarjana S1	18	15.52%
	Magister S2	1	0.86%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	4	3.45%
	SMA/ Setingkat	66	56.90%
	SMP/Setingkat	18	15.52%

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honorer
3. Pendidikan SMA/Setingkat

e) Pelayanan PKK

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	75	64.10%
	Perempuan	42	35.90%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	11	9.40%
	Kader/Pengurus Jumantik	2	1.71%
	Lainnya	14	11.97%

	Pegawai swasta	22	18.80%
	Pelajar/Mahasiswa	3	2.56%
	Petugas ketertiban umum	2	1.71%
	PNS/Guru	2	1.71%
	Swasta	12	10.26%
	Tenaga Honorer	41	35.04%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	8	6.84%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	7.69%
	Sarjana S1	19	16.24%
	Magister S2	1	0.85%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	4	3.42%
	SMA/ Setingkat	66	56.41%
	SMP/Setingkat	18	15.38%

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honorer
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

f) Pelayanan RPTRA

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	74	64.35%
	Perempuan	41	35.65%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	10	8.70%
	Kader/Pengurus Jumantik	2	1.74%
	Lainnya	13	11.30%
	Pegawai swasta	23	20.00%
	Pelajar/Mahasiswa	3	2.61%
	Petugas ketertiban umum	2	1.74%
	PNS/Guru	2	1.74%
	Swasta	11	9.57%
	Tenaga Honorer	41	35.65%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	8	6.96%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	10	8.70%
	Sarjana S1	18	15.65%
	Magister S2	1	0.87%

	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	4	3.48%
	SMA/ Setingkat	64	55.65%
	SMP/Setingkat	18	15.65%

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honoror
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

g) Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	71	64.55%
	Perempuan	39	35.45%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	10	9.09%
	Kader/Pengurus Jumantik	2	1.82%
	Lainnya	13	11.82%
	Pegawai swasta	22	20.00%
	Pelajar/Mahasiswa	3	2.73%
	Petugas ketertiban umum	2	1.82%
	PNS/Guru	2	1.82%
	Swasta	11	10.00%
	Tenaga Honoror	38	34.55%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	6.36%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	8.18%
	Sarjana S1	17	15.45%
	Magister S2	1	0.91%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	3	2.73%
	SMA/ Setingkat	63	57.27%
	SMP/Setingkat	17	15.45%

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honoror
3. Pendidikan Terakhir SMA/Setingkat

B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan							
	Jumantik	Ketertiban Umum	PKK	Posyandu	PPSU	RPTRA	RT/RW, LMK & FKDM	IKM rata-rata per unsur
1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	98.06	98.46	98.08	98.29	97.34	98.04	97.73	98.00
2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	97.84	98.25	97.86	98.29	96.72	97.83	97.73	97.79
3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	98.06	97.81	97.86	97.86	96.52	97.39	98.41	97.70
4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	97.41	96.93	96.58	96.79	96.52	96.52	97.73	96.93
5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	97.63	98.25	98.08	98.50	96.72	97.61	98.18	97.85
6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian	97.63	97.81	97.65	98.08	96.72	97.83	97.27	97.57
7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	97.84	97.81	97.86	98.50	97.13	97.83	97.95	97.85
8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	98.28	97.81	97.86	97.86	96.52	97.61	98.41	97.76
9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik pelayanan	97.63	97.59	97.86	98.50	96.93	98.04	98.18	97.82
IKM rata-rata per jenis pelayanan	97.82	97.86	97.74	98.08	96.79	97.63	97.95	
IKM rata-rata pelayanan	97.70							

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Bidara Cina Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97.34 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Pelayanan aduan masyarakat yang dilayani petugas PPSU sebagian besar melalui aplikasi CRM yang mana sebagaimana besar masyarakat masih belum mengerti tata cara dan persyaratan dalam menggunakan kanal pengaduan online

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.46 pada jenis pelayanan ketertiban umum Hal ini disebabkan karena:

- Sosialisasi pada masyarakat tentang pentingnya kepentingan umum
- Tersedianya informasi publik yang mudah diakses oleh masyarakat

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Prosedur mendapatkan pelayanan mudah memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.72 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Kurang paham nya sebagian warga akan sistem , mekanisme dan prosedur dalam pelayanan PPSU sehingga memberi nilai tidak maksimal.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97.76 pada jenis pelayanan Posyandu Hal ini disebabkan karena:

- Sistem , mekanisme dan prosedur yang mudah dalam Pelayanan Posyandu serta dukungan yang baik terhadap pemanfaatan fasilitas Posyandu oleh masyarakat.

3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.52 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Banyaknya pegaduan yang dikirimkan masyarakat melalui CRM akibatnya tidak mampu diselesaikan seluruhnya dalam satu waktu sehingga masyarakat merasa kurang dilayani

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97.39 pada jenis pelayanan RPTRA Hal ini disebabkan karena:

- Petugas RPTRA secara rutin dan telah ditetapkan waktu didalam menyelesaikan/ melaksanakan tugas dan secara nyata akan dapat dilihat langsung oleh warga

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tariff memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.52 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Sumber daya yang terbatas terhadap kegiatan pelaksanaan/ tindak lanjut terhadap beberapa aduan CRM sehingga memerlukan sedikit biaya tambahan untuk dapat menyelesaikan aduan

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97.41 pada jenis pelayanan ketertiban umum Hal ini disebabkan karena:

- Pelayanan ketertiban umum yang diberikan secara gratis kepada masyarakat.

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.72 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya sosialisasi kepada warga perihal jenis spesifikasi Pelayanan PPSU

Sedangkan unsur Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97.43 pada jenis pelayanan Posyandu Hal ini disebabkan karena:

- Kader Posyandu memiliki kompetensi dan kerja sama yang baik dalam melaksanakan program-program yang telah direncanakan.

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.72 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Seringkali aduan yang diberikan tidak mampu diselesaikan hanya dengan personil PPSU namun perlu koordinasi dengan pihak-pihak terkait

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.08 pada jenis pelayanan Posyandu Hal ini disebabkan karena:

- Mampu memahami tugas dan fungsi sebagai kader posyandu
- Mampu bekerja sama dengan baik

7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 97.13 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Kurangnya apresiasi dan dukungan dari masyarakat terhadap petugas PPSU dalam penyelesaian aduan masyarakat

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.5 pada jenis pelayanan Posyandu Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melayani masyarakat petugas mengedepankan sikap senyum, sapa, salam, sopan dan santun kepada warga yang dilayani.

8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.52 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Keadaan ini lebih banyak dipengaruhi respon time didalam menyelesaikan suatu permasalahan yang didalam penyelesaiannya tergantung dari Instansi/Sektor terkait

Sedangkan unsur penanganan penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.41 pada jenis pelayanan RT/RW, LMK & FKDM. Hal ini disebabkan karena:

- Cepat tanggap dalam merespon aduan masyarakat
- Mau dan mampu berbaur serta turun dengan masyarakat

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.93 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

- Frekuensi penggunaan yang tinggi terhadap sarana dan prasarana dalam kegiatan pelayanan oleh petugas PPSU menyebabkan penurunan fungsi dan kualitas sarana dan prasarana

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97.76 pada jenis pelayanan posyandu Hal ini disebabkan karena:

- Terpeliharanya saran dan prasarana yang digunakan pada kegiatan posyandu.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

Rata-rata Seluruh Pelayanan Per unsur pelayanan = $\frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$

$$= 879.27 : 9 = 97.70$$

$$\text{IKM Kelurahan Bidara Cina} = \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}}$$

$$= 683.87 : 7 = 97.70$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bidara Cina Pada tahun 2022 dengan nilai **97.70** (mutu pelayanan **A**)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Bidara Cina pada tahun 2023 Triwulan I dapat disimpulkan, sebagai berikut : Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar **97.70** Hal tersebut dikarenakan masyarakat Kelurahan Bidara Cina merasakan pelayanan yang memuaskan dari pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan Jumantik, pelayanan Posyandu, pelayanan RPTRA, pelayanan PPSU, pelayanan Ketertiban Umum dan pelayanan PKK di Kelurahan Bidara Cina.

B. Saran

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

- a. Lebih memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat pada unsur sarana pendukung
- b. Menambah kompetensi pada petugas dengan melakukan pelatihan – pelatihan yang dapat menunjang kegiatan.