



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cipinang Besar Selatan Tahun 2023

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Jatinegara
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. 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 Cipinang Besar 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 e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
10. Keputusan Camat Jatinegara Nomor 17 Tahun 2023.
11. Keputusan Lurah Cipinang besar Selatan Nomor 15 Tahun 2023

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipinang Besar Selatan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Cipinang Besar Selatan secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. dst

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cipinang Besar 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 tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.
6. dst

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cipinang Besar 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 unsure pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Cipinang Besar 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 Cipinang Besar Selatan dilaksanakan pada Tanggal 7 April sampai dengan 28 April 2023.

Kegiatan		Bulan																		
		Maret					April					Mei				Juni				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1.	Evaluasi SKM 2022																			
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2022																			
3.	Sosialisasi SKM 2022																			
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 Cipinang Besar Selatan Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kelurahan Cipinang Besar Selatan

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipinang Besar Selatan dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Mei 2023

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 128 RT, dan 10 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 128 RT, dan 10 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Cipinang Besar Selatan sebanyak 200 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden.
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden.
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 30 responden.
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 30 responden.
- e. Pelayanan PKK berjumlah 30 responden.
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 30 responden

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsure 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 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:

NilaiPersepsi	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 Cipinang Besar Selatan dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

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

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan: (uraikandengan 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	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	Laki-laki	275	275%
2	Perempuan	100	100%
	Total	375	375%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh 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	14	3.7%
2	SMP	147	39.2%
3	SMA	212	56.5%
4	D3	1	0.3%
5	S1	1	0.3%
6	S2	0	0

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

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	48	12.8%
2	Kader/Pengurus Jumantik	1	0,3%
3	Pegawai swasta	13	3,5%
4	Pelajar/Mahasiswa	7	1,9 %
5	Petugas ketertiban umum	3	0,8,%
6	Swasta	17	4,5%
7	Tenaga Honorer	256	70,7%
8	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	1,9%
9	Lainnya	14	3,7%

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

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan RPTRA
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	96.10	97.69	98.71	97.46	98.71	98.71
2.Sistem, Mekanisme, Prosedur	97.08	98.46	98.28	97.46	98.71	98.71
3. Waktu	96.75	98.46	98.28	97.46	98.71	99.14
4. Biaya	96.75	98.46	98.28	97.46	98.71	97.84
5. Spesifikasi jenis pelayanan	97.40	97.31	98.28	97.46	98.71	97.84
6. Kompetensi Pelaksana	96.75	96.92	98.28	97.46	98.71	97.41
7. Perilaku Petugas Pelayanan	97.40	97.69	98.28	97.46	98.71	97.84
8. Penanganan saran dan aduan	97.40	96.54	98.28	97.46	98.71	97.41
9. Sarana pendukung pelayanan	97.40	97.31	98.71	97.46	98.71	97.84
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	97.01	97.65	98.37	97.46	98.71	98.08

Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	97.89	97.89	97.89	97.89	97.89	97.89
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Cipinang Besar Selatan 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 unsur Kompetensi Persyaratan dengan nilai 96.10 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Spesifikasi jenis pelayanan** dengan nilai 97.40 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

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 Penanganan saran dan aduan** dengan nilai 96.54 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur** dengan nilai 98.46 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

3. Pelayanan Jumantik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Penanganan saran dan aduan** dengan nilai 98.28 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

Sedangkan pelayanan jumantik yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan** dengan nilai 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

4. Pelayanan PKK

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKK yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Sarana pendukung pelayanan** dengan nilai 97.46 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan** dengan nilai 97.46 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

5. Pelayanan Posyandu

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Sarana pendukung pelayanan** dengan nilai 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan** dengan nilai 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

6. Pelayanan RPTRA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Sarana Penanganan saran dan aduan** dengan nilai 97.41 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst

Sedangkan pelayanan RPTRA yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Waktu** dengan nilai 99.14 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c.dst.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Cipinang Besar Selatan .Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.10 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 98.71** Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 97.08 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.75 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 99.14 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure biaya/tariff memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.75 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.71 .Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97.31 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.75 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 97.40 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.54 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 97.31 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98.71 Hal ini disebabkan karena:

- a.
- b.
- c. dst

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

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

$$= 873.0 : 9 = 97.0 \text{ (PPSU)}$$

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

$$= 878.8 : 9 = 97.6 \text{ (Ketertiban Umum)}$$

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

$$= 885.4 : 9 = 98.4 \text{ (Jumantik)}$$

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

$$= 877.1 : 9 = 97.5 \text{ (PKK)}$$

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

$$= 888.4 : 9 = 98.7 \text{ (Posyandu)}$$

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

$$= 882.7 : 9 = 98.1 \text{ (RPTRA)}$$

IKM Kelurahan Cipinang Besar Selatan = $\frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}}$

$$= 587.3 : 6 = 97.89$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cipinang Besar Selatan Pada tahun 2022 dengan nilai **97.89** (mutu pelayanan **A (SANGAT BAIK)**)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori A dengan nilai IKM sebesar **97.89** hal tersebut dikarenakan:
 - a.
 - b.
 - c. dst
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur, dan Kompetensi Pelaksana rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan. (unsur apa saja)

B. Saran

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

- a.
- b.
- c.dst