



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Ceger

Tahun 2022

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Cipayung

Kota Administrasi Jakarta Timur

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat.....	2
E. Sasaran	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	3
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	5
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	5
3. Jumlah Responden.....	5
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	5
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A .Identitas/Karakter Responden.....	7
1. Jenis Kelamin.....	7
2. Pendidikan Terakhir.....	7
3. Pekerjaan.....	7
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	7
1. Pelayanan PPSU.....	7
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	7
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
3. Pelayanan Posyandu.....	8
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
4. Pelayanan Jumantik.....	8
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
5. Pelayanan PKK.....	9
Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	

C. Indeks Beradsarkan Unsur Pelayanan	10
1. Unsur Persyaratan	
2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur	
3. Unsur Waktu	
4. Unsur Biaya	
5. Unsur Spesifikasi jenis pelayanan	
6. Unsur Kompetensi Pelaksana	
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan	
8. Unsur Penanganan saran dan aduan	
9. Unsur Sarana pendukung pelayanan	
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan.....	13

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	14
B. Saran.....	14

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 standar 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 Ceger 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 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja kota/kabupaten.
8. (dasar hukum lainnya/sesuai kebutuhan)

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ceger sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Ceger 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 Ceger 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 Ceger 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 Ceger 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 Ceger dilaksanakan pada tanggal 19 September s.d 14 Oktober 2022

Kegiatan	Bulan													
	September					Oktober					November			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1. Evaluasi SKM 2021	■													
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 Ceger Nomor 44 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ceger.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ceger dilaksanakan pada tanggal 19 September s.d 14 Oktober 2022.

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 39 RT, dan 5 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 39 RT, dan 5 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 39 RT, dan 5 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 39 RT, dan 5 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 39 RT, dan 5 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Ceger sebanyak 433 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 94 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 97 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 80 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 81 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 81 responden; dan

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 maupun manual.

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 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:

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 Ceger dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 5 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	71	75.5 %
	Perempuan	23	24.5 %
B	Pekerjaan		
	PNS	4	4.25 %
	TNI	-	-
	POLRI	-	-
	Swasta	24	25.53 %
	Wirausaha	17	18.08 %
	Lainnya ...	49	57.40 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	8	8.51 %
	SMP	13	13.82 %
	SMA	56	59.57 %
	D3	9	9.57 %
	S1	8	8.51 %
	S2	-	-
	Lainnya		

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

1. Berjenis kelamin : Perempuan sejumlah 75.5 % atau 71 orang
2. Pekerjaan Lainnya : 49 orang terdiri dari 9 IRT , 1 kader/jumantik, 19 pegawai swasta, 3 mahasiswa, 3 petugas katibum, 13 tenaga honorer dan 1 lainnya.
3. Pendidikan Terakhir SMA : 59.57 % atau 56 orang

2. Pelayanan Ketertiban Umum

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	67	69 %
	Perempuan	30	31 %
B	Pekerjaan		
	PNS	4	4,12 %
	TNI		
	POLRI		
	Swasta	26	26,80 %
	Wirausaha	18	18,55 %
	Lainnya ...	49	50,51 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	8	8,25 %
	SMP	10	10,30 %
	SMA	56	57,73 %
	D3	11	11,34%
	S1	12	12,37 %

	S2		
	Lainnya		

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki sejumlah 69 % atau 67 orang
2. Pekerjaan lainnya 50,51 % atau 49 orang
3. Pendidikan Terakhir SMA 57,73 % atau 56 orang

3. Pelayanan Posyandu

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	61	76,25 %
	Perempuan	19	23,75 %
B	Pekerjaan		
	PNS	4	-
	TNI		-
	POLRI		-
	Swasta	23	28,75 %
	Wirausaha	16	20 %
	Lainnya ...	37	46,25 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	7	8.75 %
	SMP	10	12,5 %
	SMA	48	60 %
	D3	7	8.75 %
	S1	8	10 %
	S2	-	-
	Lainnya	-	-

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

1. Berjenis kelamin laki-laki sejumlah 61 orang atau 76,25 %
2. Pekerjaan Lainnya sejumlah 37 orang atau 46,25 %
3. Pendidikan Terakhir SMA sejumlah 57 %

4. Pelayanan Jumantik

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	61	75,30 %
	Perempuan	20	24,69 %
B	Pekerjaan		
	PNS	4	2,46 %
	TNI		-
	POLRI		-
	Swasta	23	28,39 %
	Wirausaha	16	19,75 %
	Lainnya ...	38	46,91 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	7	8,64 %
	SMP	10	12,34 %

	SMA	49	60,49 %
	D3	7	8,64 %
	S1	8	9,87 %
	S2	-	-
	Lainnya	-	-

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

1. Berjenis kelamin laki-laki sejumlah 61 orang atau 75,30 %
2. Pekerjaan Lainnya sejumlah 38 orang atau 46,91 %
3. Pendidikan Terakhir SMA sejumlah 49 orang atau 60,49 %

5. Pelayanan PKK

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	61	75,30 %
	Perempuan	20	24,70 %
B	Pekerjaan		
	PNS	4	2,46 %
	TNI		-
	POLRI		-
	Swasta	23	28,39 %
	Wirausaha	16	19,75 %
	Lainnya ...	38	46,91 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	7	8,64 %
	SMP	10	12,34 %
	SMA	49	60,49 %
	D3	7	8,64 %
	S1	8	9,87 %
	S2	-	-
	Lainnya	-	-

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

1. Berjenis kelamin laki-laki sejumlah 61 orang atau 75,30 %
2. Pekerjaan Lainnya sejumlah 38 orang atau 46,91 %
3. Pendidikan Terakhir SMA sejumlah 49 orang atau 60,49 %

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	97,61	98,45	98,13	98,77	98,15	98,22
2.Sistem, Mekanisme,	97,87	98,45	98,13	98,15	98,15	98.15
3. Waktu	97,07	98,71	98,13	97,84	98,15	97.98
4. Biaya	97,61	98,71	97,50	98,15	97,84	97.96
5.Spesifikasi jenis	97,87	98,71	98,13	98,15	97,53	98.07
6. Kompetensi	97,61	98,71	98,13	98,15	97,84	98.08
7. Perilaku Petugas	97,61	99,23	97,81	98,15	97,84	98.12
8. Penanganan saran	98,40	98,45	98,13	98,15	98.15	98.25
9. Sarana pendukung	98,14	98,45	98,13	97,84	98,15	98.14
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	97.75	98.65	98.02	98.15	97.97	Total = 98.11 (total ikm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur

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

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,61 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan oleh:

a. Masyarakat tidak memiliki kewenangan langsung dalam memberikan perintah kepada PPSU, harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak Kelurahan.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98.77 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

a. Para Kader Jumantik sering terjun langsung ke warga untuk mengingatkan pentingnya Jumantik mandiri dalam mencegah kasus DBD.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,87 pada jenis pelayanan PPSU .Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat tidak memiliki kewenangan langsung dalam memberikan perintah kepada PPSU, harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak Kelurahan.
- b. Kurangnya sosialisasi terkait prosedur baru yang berlaku.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,45 pada jenis pelayanan ketertiban umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sistem, mekanisme dan prosedur telah dilaksanakan secara rutin dalam pelayanan ketertiban umum seperti Apel 3 pilar, siskamling, dsb.
- b. Adanya keharmonisan baik dari pihak kelurahan, kecamatan, Satpol PP, Polisi dan juga warga.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,07 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sumber Daya Manusia lebih ditingkatkan agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan semakin cepat.
- b. Proses Birokrasi yang terlalu lama

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,71 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. 4 pilar berkolaborasi dalam menciptakan ketertiban di wilayah, kegiatan rutin patroli wilayah sering dilakukan sehingga permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat dapat dengan cepat ditindaklanjuti.
- b. Komunikasi yang baik antara 4 pilar sehingga menciptakan situasi yang aman dan kondusif.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,50 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan anggaran sehingga sarana dan prasarana posyandu banyak yang sudah tidak layak digunakan

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,71 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Dalam mendapatkan rasa aman di masyarakat tidak perlu membayar biaya keamanan karena terdapat perangkat wilayah 4 pilar yang sigap dalam menjaga ketentraman dan ketertiban.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,53 pada jenis pelayanan PKK . Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan kemampuan dan ketrampilan PKK
- b. Keterbatasan anggaran PPK karena tidak memiliki operasional dalam menjalankan kegiatan PKK.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,71 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. 4 pilar berkolaborasi dalam menciptakan ketertiban di wilayah, kegiatan rutin patroli wilayah sering dilakukan sehingga permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat dapat dengan cepat ditindaklanjuti.
- b. Komunikasi yang baik antara 4 pilar sehingga menciptakan situasi yang aman dan kondusif.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,61 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya kompetensi PPSU karena tingkat pendidikan yang masih rendah
- b. Banyak PPSU tidak memiliki ketrampilan khusus karena kurang pelatihan.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,71 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas Keamanan dan ketertiban sering dibekali pelatihan sehingga dapat meningkatkan kompetensi petugas.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,61 pada jenis pelayanan PPSU Hal ini disebabkan karena:

a. tingkat pendidikan petugas PPSU rendah sehingga perilakunya terkadang tidak teratur.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,23 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

a. Petugas harus mampu memberikan rasa nyaman di masyarakat sehingga ketentraman dan ketertiban dapat tercipta.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 98.13 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

a. Kurangnya ketrampilan petugas posyandu

b. Petugas tidak respon cepat dalam menangani pengaduan.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98.45 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

a. Penanganan, pengaduan ditanggapi secara cepat karena didukung oleh Sumber Daya Manusia yang bagus.

b. Kolaborasi yang sangat baik antar unsur 4 pilar dalam menangani pengaduan.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,84 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai karena anggaran yang terbatas.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,45 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

a. Kolaborasi yang sangat baik antar unsur 4 pilar dalam menciptakan ketentraman dan ketertiban

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 882,99 : 9 = 98,11 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Ceger} &= \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 490,55 : 5 = 98,11 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Ceger. Pada tahun 2022 dengan nilai **98,11 (mutu pelayanan A)**

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Ceger pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 98,11. Ada 4 (banyaknya jumlah unsur) unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:
 - a. Unsur Persyaratan
 - b. Unsur Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
 - d. Unsur Penanganan Saran
 - e. Unsur Sarana Pendukung Pelayanan
2. Meski nilai IKM sudah sangat baik namun Kelurahan Ceger merasa perlu melakukan perbaikan agar nilai IKM ke depannya semakin lebih baik lagi.

B. Saran

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

a. Waktu Penyelesaian

Perlu lebih ditingkatkan agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan semakin cepat.

b. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Perlu adanya pembenahan dalam sistem dan petugas dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat serta harus selalu memperhatikan apa saja yang sedang dibutuhkan masyarakat

c. Kompetensi Pelaksanaan

Hal ini berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, maka diperlukan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dengan mengadakan atau mengikuti pelatihan – pelatihan yang berhubungan dengan kompetensi pelaksanaan.

d. Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menentukan spesifikasi produk dan jenis pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat lebih meningkat.