



# **LAPORAN**

## **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	
Daftar Isi .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN.</b>	
A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum .....	
C. Tujuan.....	
D. Manfaat.....	
E. Sasaran.....	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	
G. Jenis Pelayanan yang Disurvei.....	
H. Jadwal Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan .....	
<b>BAB II METODELOGI</b>	
A. Persiapan Penyusunan Lap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat... ..	
B. Pelaksanaan Penyusunan Lap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
2. Ruang Lingkup .....	
3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden.....	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan..	
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.</b>	
A .Identitas/Karakter Responden.....	
1. Jenis Kelamin.....	
2. Pendidikan Terakhir.....	
3. Pekerjaan.....	
B .Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan pada masing-masing Kelurahan	
1. Pelayanan PPSU.....	
2. Pelayanan Ketertiban Umum .....	
C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan masing-masing Kelurahan	
1. Kelurahan Duren Sawit .....	
2. Kelurahan Pondok Bambu.....	

- 3. Kelurahan Klender.....
- 4. Kelurahan Malaka Sari.....
- 5. Kelurahan Malaka Jaya.....
- 6. Kelurahan Pondok Kopi.....
- 7. Kelurahan Pondok Kelapa.....

D. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit.....

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

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

#### Lampiran

- 1. Foto-foto Pendukung Kegiatan
- 2. Keputusan Camat tentang Pembentukan Tim
- 3. Keputusan Lurah tentang Pembentukan Tim
- 4. 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 public 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 tolok 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 public 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 Kecamatan Duren Sawit. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan masing-masing kelurahan dan untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat tingkat Kecamatan merupakan kumpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan di Kecamatan Duren Sawit.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 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-0001/PU.04.00 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;
10. Keputusan Camat Duren Sawit Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 108 Tahun 2022 tentang Tim Monitoring dan Pelaporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kecamatan Duren

### **C. Tujuan**

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Duren Sawit sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauhmana kinerja kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauhmana kinerja masing-masing jenis pelayanan di masing-masing kelurahan;
3. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya di masing-masing kelurahan; dan
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing kelurahan

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Duren Sawit sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja kecamatan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan di setiap kelurahan;
3. Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di kelurahan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat kecamatan dalam upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing kelurahan;
5. Memacu persaingan positif antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan

### **E. Sasaran**

Adapun sasaran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Duren Sawit sebagai berikut:

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;
2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;

3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public baik di kelurahan maupun kecamatan.

## **F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Duren Sawit yang dilakukan oleh 7 (tujuh) Kelurahan mencakup 9 (sembilan) unsur yaitu :

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. Jenis Pelayanan yang di Survei**

Ada 2 (dua) jenis pelayanan dasar di kelurahan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. 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.
2. 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.

**H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan**

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Duren Sawit dilaksanakan pada tanggal 17 Nopember sampai dengan 22 Nopember 2022 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit.

Kegiatan	Bulan																			
	September					Oktober					November					Desember				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Evaluasi SKM																				
2. Persiapan dan perencanaan SKM																				
3. Sosialisasi SKM																				
4. Pelaksanaan SKM																				
5. Pengolahan Data																				
6. Pembuatan Laporan di Kelurahan																				
7. Pembuatan Laporan di Kecamatan																				



8.	Pembuatan Laporan di tk Kota																		
----	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## BAB II

### METODELOGI

#### A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Duren Sawit Nomor 108 Tahun 2022 tentang Tim Monitoring dan Pelaporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kecamatan Duren Sawit.

#### B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

##### 1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit dilaksanakan pada tanggal 14 Nopember s.d 16 November 2022.

##### 2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit dilaksanakan pada:

- a. Kelurahan Duren Sawit;
- b. Kelurahan Pondok Bambu;
- c. Kelurahan Klender;
- d. Kelurahan Malaka Sari;
- e. Kelurahan Malaka Jaya;
- f. Kelurahan Pondok Kopi;
- g. Kelurahan Pondok Kelapa.

##### 3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit merupakan kompilasi data dari 2 (dua) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 1896 responden, dengan rincian berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 1054 responden

b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 842 responden;

Total jumlah responden sebanyak seribu delapan ratus sembilan puluh enam ( 1896 ) responden.

#### 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit dilakukan dengan cara menghimpun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing kelurahan kemudian diolah dan dianalisa baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mendapatkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit.

#### 5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Duren Sawit dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh Kelurahan dibagi jumlah kelurahan, maka IKM Kecamatan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kecamatan} = \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$$

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 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

**BAB III**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Identitas/Karakter Responden**

**1. Pelayanan PPSU**

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

A	JenisKelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	748	70,97 %
	Perempuan	306	29,03 %
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	121	11,48 %
	Kader/Pengurus Jumantik	42	3,98 %
	Ketua/Perangkar RT dan RW	92	8,73 %
	Lainnya	149	14,14 %
	Pegawai swasta	152	14,42 %
	Pelajar/Mahasiswa	31	2,94 %
	Petugas ketertiban umum	17	1,61 %
	PNS/Guru	19	1,80 %
	POLRI	6	0,57 %
	Swasta	152	14,42 %
	Tenaga Honorer	175	16,60 %
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	98	9,30 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	62	5,88 %
	SMP	140	13,28 %
	SMA	665	63,09 %
	Diploma D3/D4	70	6,64 %
	Sarjana	108	10,25 %
	Magister	6	0,57 %
	Doktor	2	0,19 %
	Tidak pernah sekolah	1	0,09 %

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU di Kecamatan Duren Sawit sebagian besar:

1. Berjenis kelamin laki-laki
2. Tenaga honorer
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 2. Pelayanan Ketertiban Umum

### a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan)

A	JenisKelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	536	63,66 %
	Perempuan	306	36,34 %
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	123	14,61 %
	Kader/pengurus jumantik	32	3,80 %
	Ketua/Perangkat RT dan RW	63	7,48 %
	Lainnya	81	9,62 %
	Pegawai swasta	126	14,96 %
	Pelajar/mahasiswa	39	4,63 %
	Petugas Ketertiban Umum	15	1,78 %
	PNS/guru	18	2,14 %
	POLRI	3	0,36 %
	Swasta	137	16,27 %
	Tenaga honorer	103	12,23 %
	TNI	1	0,12 %
	Wirausaha/dagang/bisnis/freelance	101	12,00 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	41	4,87 %
	SMP	92	10,93 %
	SMA	527	62,59 %
	D3/D4	74	8,79 %
	S1	98	11,64 %
	S2	10	1,19 %

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Ketertiban Umum di Kecamatan Duren Sawit sebagian besar:

1. Berjenis kelamin laki-laki
2. Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 7 (tujuh) Kelurahan lingkup Kecamatan Duren Sawit dengan hasil sebagai berikut :

## B. Analisis Setiap Unsur dan pelayanan Kepuasan Masyarakat dimasing-masing Kelurahan, Kecamatan Duren Sawit

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Jumlah Kelurahan		
1. Kelurahan Duren Sawit	89.28	90.71
2. Kelurahan Pondok Bambu	97.33	99.47
3. Kelurahan Klender	94.47	94.88
4. Kelurahan Malaka Sari	93.97	95.64
5. Kelurahan Malaka Jaya	92.96	93.77
6. Kelurahan Pondok Kopi	93.97	96.60
7. Kelurahan Pondok Kelapa	95.58	97.27
Rata-rata masing-masing Pelayanan di Kelurahan	94	95

### 1. Kelurahan Duren Sawit

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Duren Sawit memperoleh **nilai terendah** sebesar 85.00 terdapat pada pelayanan Jumantik pada unsur pelayanan biaya. Hal ini disebabkan karena Kurangnya SDM dari kader jumantik yang kurang memahami dan kurangnya sosialisasi terhadap para kader.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Duren Sawit memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 92,15 terdapat pada pelayanan RPTRA. Hal ini disebabkan karena::

- b. Secara sistem, mekanisme dan prosedur masyarakat mengetahui kegiatan pelayanan RPTRA
- c. RPTRA banyak manfaat bagi masyarakat

### 2. Kelurahan Pondok Bambu

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pondok Bambu memperoleh **nilai terendah** sebesar 97.33 terdapat pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Persyaratan dan pelapor tidak lengkap administrasi

- b. Permohonan melalui lisan

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pondok Bambu memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99.47 terdapat pada pelayanan ketertiban umum. Hal ini disebabkan karena :

- a. Kolaborasi semua pihak berjalan baik
- b. Komunikasi yang baik

### 3. Kelurahan Klender

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Klender memperoleh **nilai terendah** sebesar 94.09 terdapat pada pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pemahaman masyarakat yang belum cukup memadai terkait dengan pedoman pelaksanaan Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN)
- b. Tingkat kesesuaian yang rendah dalam menentukan waktu monitoring PSN ke rumah-rumah warga antara waktu kerja kader jumantik dan waktu yang diperkenankan warga

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Klender memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,23 terdapat pada pelayanan RPTRA. Hal ini disebabkan karena :

- a. Fokus pelayanan Pengelola RPTRA Kelurahan Klender adalah fasilitasi kegiatan masyarakat, khususnya yang berhubungan dengan kesejahteraan anak dan perlindungan perempuan secara ramah tamah
- b. Pembinaan dan tindak lanjut hasil saran masyarakat terkait kualitas layanan petugas RPTRA yang dilaksanakan secara rutin dan insentif

### 4. Kelurahan Malaka Sari

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Malaka Sari memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,63 terdapat pada pelayanan RPTRA Hal ini disebabkan karena

- a. Salah satu persyaratan mendapatkan pelayanan RPTRA adalah mengisi form peminjaman, menginfokan tujuan peminjaman, menunggu persetujuan kelurahan.
- b. Warga yang datang tidak serta merta dapat secara langsung menggunakan layanan RPTRA apabila RPTRA sedang digunakan

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Malaka Sari memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96,67 terdapat pada pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena :

- a. Program PKK berakar dari unsur terkecil yaitu keluarga terutama kaum ibu/perempuan yang memegang peranan. Didukung oleh adanya jalinan komunikasi dan informasi sesama anggota maupun masyarakat maka segala bentuk informasi terkait persyaratan pelayanan PKK bisa diperoleh dengan mudah
- b. Persyaratan Pelayanan PKK Kelurahan Malaka Sari terorganisasi dengan baik dengan PKK tingkat Kecamatan serta UKPD terkait

## 5. Kelurahan Malaka Jaya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Malaka Jaya memperoleh **nilai terendah** sebesar 92.17 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu spesifikasi jenis pelayanan, waktu dan kompetensi pelaksana (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena : Kurangnya pelatihan keterampilan terhadap pekerja PPSU

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Malaka Jaya memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98.03 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan ketertiban umum yaitu unsur biaya, persyaratan dan sistem, mekanisme, prosedur (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsure setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas pelayanan tidak memungut biaya dalam memberikan pelayanan
- b. Perilaku petugas pelayanan ketertiban umum memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan santun kepada masyarakat

## 6. Kelurahan Pondok Kopi

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pondok Kopi memperoleh **nilai terendah** sebesar 92.24 terdapat pada pelayanan Jumantik pada unsur sarana pendukung pelayanan Hal ini disebabkan karena: Kurangnya berfungsinya dengan baik sarana dan prasarana yang digunakan petugas

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pondok Kopi memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96.88 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum pada unsur

biaya. Hal ini disebabkan karena : Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan tidak dikenakan biaya/tarif (gratis)

## 7. Kelurahan Pondok Kelapa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pondok Kelapa memperoleh **nilai terendah** sebesar 95.03 terdapat pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena : Keterbatasan kader sehingga dalam memberikan pelayanan dapat melaksanakan beberapa kegiatan

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pondok Kelapa memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 95.58 terdapat pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena tidak ada persyaratan khusus.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa yang memiliki kualitas IKM pelayanan terendah adalah Kelurahan Duren Sawit dan yang memiliki IKM pelayanan tertinggi di Kelurahan Pondok Bambu.

## D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan

$$\begin{aligned} \text{IKM Kecamatan Duren Sawit} &= \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}} \\ &= 652 : 7 = 93 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit Pada tahun 2022 dengan nilai 93 (Sangat Baik)

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN



## **A. Kesimpulan**

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kelurahan lingkup Kecamatan Duren Sawit pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 93 hal tersebut dikarenakan ada beberapa kelurahan yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, yaitu:
  - 1.1 Kelurahan Pondok Bambu
  - 1.2 Kelurahan Klender
  - 1.3 Kelurahan Malaka Sari
  - 1.4 Kelurahan Pondok Kelapa
  - 1.5 Kelurahan Pondok Kopi
  - 1.6 Kelurahan Malaka Jaya
  
2. Masih ada kelurahan yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada Kelurahan Duren Sawit rendah, karena berada di bawah nilai IKM Kecamatan sehingga masih memerlukan perbaikan.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Duren Sawit perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut: (dari sisi jenis layanan dan masing –masing kelurahan di bawah nilai IKM kecamatan)

- Perlu peningkatan ketrampilan bagi anggota PPSU untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
- Perlunya disiplin tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan dalam penanganan setiap permasalahan di wilayah

## **LAMPIRAN**

1. Foto-foto Pendukung Kegiatan

2. Keputusan Camat tentang pembentukan tim
3. Keputusan masing-masing Lurah tentang pembentukan tim
4. Kerangka Acuan Kerja Kelurahan dan Kecamatan
5. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan

**1. Nilai per unsur di Kelurahan Duren Sawit (Seluruh Kelurahan dibawah Kecamatan di lampirkan)**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Unsur Pelayanan :		
1. Persyaratan	88.09	89.88
5. Sistem, Mekanisme, Prosedur	89.12	89.29
6. Waktu	88.97	91.07
7. Biaya	89.85	90.48
8. Spesifikasi jenis pelayanan	89.26	91.37
9. Kompetensi Pelaksana	88.68	90.77
7. Perilaku Petugas Pelayanan	90.29	91.07
8. Penanganan saran dan aduan	89.26	90.77
9. Sarana pendukung pelayanan	90.00	91.67
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	89.28	90.71

**2. Nilai per unsur di Kelurahan Pondok Bambu (Seluruh Kelurahan di bawah Kecamatan di lampirkan)**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Unsur Pelayanan :		
1. Persyaratan	96.65	98.60
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	97.16	99.16
3. Waktu	96.91	99.44
4. Biaya	97.68	99.72
5. Spesifikasi jenis pelayanan	97.42	99.72
6. Kompetensi Pelaksana	97.16	99.72
7. Perilaku Petugas Pelayanan	97.94	99.72
8. Sarana Prasarana	97.68	99.44
9. Pengaduan, saran dan masukan	97.42	99.72
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	97.33	99.47

**3. Nilai per unsur di Kelurahan Klender (Seluruh Kelurahan dibawah**

**Kecamatan di lampirkan)**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Unsur Pelayanan :		
1 Persyaratan		
2 Sistem, Mekanisme, Prosedur		
3. Waktu		
4. Biaya		
5 Spesifikasi jenis pelayanan		
6. Kompetensi iPelaksana		
7. Perilaku Petugas Pelayanan		
8. Penanganan saran dan aduan		
9. Sarana pendukung pelayanan		
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan		

**4. Nilai per unsur di Kelurahan Malaka Sari (Seluruh Kelurahan di bawah Kecamatan di lampirkan)**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Unsur Pelayanan :		
1. Persyaratan	94.10	95.68
2.Sistem, Mekanisme, Prosedur	93.40	95.68
3. Waktu	93.63	95.37
4. Biaya	94.10	95.06
5.Spesifikasi jenis pelayanan	94.81	96.60
6. Kompetensi Pelaksana	93.87	95.37
7. Perilaku Petugas Pelayanan	94.81	95.06
8. Penanganan saran dan aduan	93.63	95.99
9. Sarana pendukung pelayanan	93.40	95.99
IndeksKepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	93.97	95.64

**5. Nilai per unsur di Kelurahan Malaka Jaya (Seluruh Kelurahan di bawah Kecamatan di lampirkan)**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Unsur Pelayanan :		
1. Persyaratan	92.47	93.42
2.Sistem, Mekanisme, Prosedur	92.47	93.42
3. Waktu	92.17	92.93
4. Biaya	97.14	98.03
5.Spesifikasi jenis pelayanan	92.17	93.26
6. KompetensiPelaksana	92.32	93.26
7. Perilaku Petugas Pelayanan	92.62	93.26
8. Penanganan saran dan aduan	92.47	93.26
9. Sarana pendukung pelayanan	92.77	93.09
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	92.96	93.77

**6. Nilai per unsur di Kelurahan Pondok Kopi (Seluruh Kelurahan di bawah Kecamatan di lampirkan)**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Unsur Pelayanan :		
1. Persyaratan	91.94	96.39
2.Sistem, Mekanisme, Prosedur	94.17	96.88
3. Waktu	94.72	96.63
4. Biaya	93.61	96.88
5.Spesifikasi jenis pelayanan	93.33	96.39
6. Kompetensi Pelaksana	94.44	96.39
7. Perilaku Petugas Pelayanan	93.89	96.63
8. Penanganan saran dan aduan	93.89	96.63
9. Sarana pendukung pelayanan	93.89	96.39
IndeksKepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	93.97	96.60

**7. Nilai per unsur di Kelurahan Pondok Kelapa (Seluruh Kelurahan di bawah**

**Kecamatan di lampirkan)**

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Unsur Pelayanan :		
1. Persyaratan	96.00	96.81
2.Sistem, Mekanisme, Prosedur	96.00	96.57
3. Waktu	95.25	97.30
4. Biaya	94.50	97.30
5.Spesifikasi jenis pelayanan	95.50	97.55
6. Kompetensi Pelaksana	95.00	97.30
7. Perilaku Petugas Pelayanan	96.00	97.79
8. Penanganan saran dan aduan	95.50	97.30
9. Sarana pendukung pelayanan	96.50	97.55
IndeksKepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	95.58	97.27