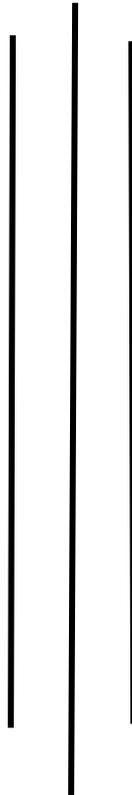




# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Meningkatkan Budaya Pelayanan,  
Menumbuhkan Kebahagiaan Bagi Pemberi Dan Penerima Layanan

Kelurahan Kalisari Kecamatan Pasar Rebo  
Kota Administrasi Jakarta Timur  
Tahun 2023

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

### 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.

- A. Identitas/Karakter Responden
  - 1. Jenis Kelamin
  - 2. Pendidikan Terakhir
  - 3. Pekerjaan
- B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan
  - 1. Pelayanan PPSU
    - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

2. Pelayanan Ketertiban Umum
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
3. Pelayanan Posyandu
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
4. Pelayanan Jumantik
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
5. Pelayanan PKK
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
6. Pelayanan RT / RW, LMK dan FKDM
  - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan

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

## 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

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Kalisari Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam rangka mengevaluasi kegiatan Pemerintah Kelurahan Kalisari untuk tugas-tugas mendatang semakin baik, maka aparatur Pemerintah Kelurahan Kalisari dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari sebagai Abdi Negara dan masyarakat harus memahami dan melaksanakan tugas pokok dan administrasi Pemerintah Kelurahan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Hal ini sesuai dan dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan-peraturan tersebut dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas-tugas mendatang agar semakin baik.

Laporan ini sangat tepat dan penting artinya karena dalam melaksanakan tugas sehari-hari aparatur Pemerintah Kelurahan Kalisari dapat melihat serta mengevaluasi hasil kerja, sehingga kegiatan-kegiatan yang masih ditingkatkan dan disempurnakan dalam rangka melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat di Bidang Pemerintahan, Pembangunan, Kemasyarakatan dan Pembinaan Wilayah mengenai sasaran sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Laporan ini dibuat dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan kami menyadari dibalik keberhasilan yang telah dicapai tidak menutup kemungkinan masih adanya kekurangan-kekurangan, sehubungan dengan itu kepada instansi terkait dan semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di wilayah Kelurahan Kalisari Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur sehingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini kami ucapkan terima kasih.

# **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 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 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 Kalisari 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 Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
8. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Surevi Kepuasan Masyarakat;
9. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-00361 Tahun 2023 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Surat Keputusan Camat Kecamatan Pasar Rebo Nomor e-0004 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik Di Wilayah Kecamatan Pasar Rebo.

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kalisari sebagai berikut :

1. Salah satu dari Perkin Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui kinerja masing-masing jenis bidang pelayanan di Kelurahan yaitu PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, PKK, Posyandu, RT, RW dan FKDM

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kalisari 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 Kalisari 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 Kalisari 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.



## **BAB II**

### **METODELOGI**

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

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Kalisari Nomor E-0020 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kelurahan Kalisari.

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

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kalisari dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan April 2023

##### **2. Sasaran Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

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

##### **3. Jumlah Responden**

Jumlah responden pada Kelurahan Kalisari sebanyak 685 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 122 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 111 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 115 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 115 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 111 responden;
- f. Pelayanan RT, RW, LMK dan FKDM berjumlah 111 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 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:

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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 Kalisari dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 6 (enam) Jenis Pelayanan (PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, Posyandu, PKK, RT/RW, LMK dan FKDM) 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**

**1. Pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK, RT/RW, LMK dan FKDM**

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

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Orang</b>	<b>Presentase</b>
	Laki-laki	134	19,56 %
	Perempuan	551	80,44 %
<b>B</b>	<b>Usia</b>		
	<17 Tahun	12	1,75 %
	>55 Tahun	51	7,45 %
	17-25 Tahun	56	8,18 %
	26-35 Tahun	159	23,21 %
	36-45 Tahun	184	26,88 %
	46-55 Tahun	223	32,55 %
<b>C</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	392	57,23 %
	Kader/ Pengurus Jumantik	13	1,90 %
	Lainnya	19	2,77 %
	Pegawai Swasta	37	5,40 %
	Pelajar/ Mahasiswa	25	3,65 %
	Petugas Ketertiban Umum	1	0,15 %
	PNS/ Guru	18	2,63 %
	Swasta	68	9,93 %
	Tenaga Honoror	28	4,09 %
	TNI	6	0,88 %
	Wiraswasta/ Dagang/Bisnis/Freelanc	78	11,39 %
<b>D</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4 Setingkat	73	10,66 %
	Magister S2	6	0,88 %
	Sarjana S1	61	8,91 %
	Sekolah Dasar (SD) Setingkat	25	3,65 %
	SMA/ Setingkat	466	68,03 %
	SMP/ Setingkat	54	7,88 %

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Usia 46-55 Tahun
3. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
4. Pendidikan Terakhir SMA

### B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						IKM per Unsur
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RT/RW, LMK, FKDM	
9 Unsur Pelayanan :							
1. Persyaratan	95,90	97,30	98,47	97,17	98,42	97,74	97,50
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	96,10	97,52	98,04	96,95	98,42	97,74	97,47
3. Waktu	96,51	97,52	98,26	96,95	98,19	97,74	97,52
4. Biaya	96,92	98,20	98,26	97,17	98,42	97,74	97,73
5. Spesifikasi jenis pelayanan	96,92	98,20	98,26	97,82	98,42	97,97	97,91
6. Kompetensi Pelaksana	96,92	97,52	98,47	97,82	98,47	97,74	97,82
7. Perilaku Petugas Pelayanan	96,72	98,20	98,48	97,82	98,42	97,74	97,90
8. Penanganan saran dan aduan	96,92	97,97	98,47	97,82	98,42	97,74	97,89
9. Sarana pendukung pelayanan	96,92	98,20	98,47	97,82	98,42	97,74	97,92
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	96,64	97,84	98,35	97,48	98,40	97,76	97,74

### C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan

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

#### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,90 pada jenis pelayanan PPSU .Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat masih ragu menilai baik terkait persyaratan pelayanan PPSU Kelurahan
- b. Koordinasi dan sosialisasi tugas dan fungsi PPSU di Kelurahan

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,47 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat merasa perilaku para kader pada pelayanan Posyandu yang sabar, pendengar yang baik dan memberikan solusi
- b. Masyarakat menilai para kader Posyandu sangat sopan dan dapat memberikan contoh yang baik

#### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,10 pada jenis pelayanan PPSU .Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurang cepat dalam penanganan yang dikerjakan oleh PPSU Kelurahan
- b. kurang-nya pembinaan PPSU Kelurahan

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,42 pada jenis pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena:

- a. Tidak terlalu rumit ketika masyarakat meminta penyelesaian permasalahan
- b. Masyarakat merasa perilaku para kader PKK yang sopan dan dapat memberikan contoh yang baik
- c. Masyarakat Senang dengan Petugas yang cepat

- d. Koordinasi dan Komunikasi yang baik

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,51 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena Penyelesain waktu pekerjaan yang kurang cepat dalam penanganan kebersihan yang dikerjakan oleh Tim PPSU Kelurahan

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,26 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Penyelesain waktu yang cepat Pelayanan Posyandu.
- b. Masyarakat merasa perilaku kader yang sopan dan dapat memberikan contoh yang baik

### 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,92 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena :

- a. Biaya / Tarif gratis terkait dengan penanganan PPSU
- b. Petugas PPSU dilarang menerima tip /jasa dalam penanganan prasarana umum dari masyarakat
- c. Kurang-nya sosialisasi tugas dan fungsi PPSU Kelurahan

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,42 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat merasa perilaku petugas yang sopan dan dapat memnerikan contoh yang baik
- b. Kader PKK tidak pernah menerima tip/jasa dalam melaksanakan pekerjaan

## 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,92 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena Kurang Informasi Komunikasi dan Koordinasi mengenai spesifikasi jenis pelayanan pekerjaan yang dikerjakan oleh PPSU Kelurahan

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,42 pada jenis pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena Informasi Komunikasi dan Koordinasi Mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Mudah dan Cepat Penyampaiannya.

## 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,92 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Keahlian dan keterampilan serta pengalaman petugas
- b. Tugas pokok dan fungsi petugas kelurahan

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,47 pada jenis pelayanan Posyandu dan PKK. Hal ini disebabkan karena:

- a. Keahlian dan keterampilan serta pengalaman petugas Pelayanan Posyandu dan PKK
- b. Cepat dalam Pelayanan

## 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,72 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena Petugas melaksanakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan prima

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,48 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. perilaku para kader posyandu dalam memberikan pelayanan sangat baik
- b. komunikasi yang diberikan para kader posyandu kepada warga sangat baik sehingga bisa diterima oleh warga

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,92 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena: SOP penanganan pengaduan oleh PPSU

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,47 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena penanganan yang diberikan pada kader posyandu sangat cepat dikarenakan untuk membantu mensejahterakan warga-nya

## **9. Sarana dan prasarana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,92 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih ada masyarakat yang belum mengetahui batas mana sarana dan prasarana yang wajib dibersihkan oleh PPSU
- b. Kurang-nya edukasi ke warga sarana dan prasarana yang dibersihkan oleh PPSU

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,47 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana yang dimiliki kader Posyandu sangat lengkap sehingga administrasi yang dibutuhkan untuk pelayanan selalu cepat dan para kader sangat ramah dan sopan kepada masyarakat.

#### **D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan**

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

$$= xx,xx : 9 = xx,xx$$

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

$$= xx,xx : 6 = xx,xx$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kalisari. Pada tahun 2023 dengan nilai 98,40 (mutu pelayanan A)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 97,74. Ada 5 (banyaknya jumlah unsur) unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:
  1. Unsur Waktu
  2. Unsur Sarana Pendukung Pelayanan
  3. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
  4. Unsur Kompetensi Pelayanan
  5. Unsur Persyaratan Pelayanan
  
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat, pada unsur (sebutkan unsur-unsur yang nilainya dibawah nilai IKM kelurahan) rendah, karena berada di bawah nilai IKM kelurahan sehingga masih memerlukan perbaikan.
  1. Unsur Penanganan Saran dan Aduan
  2. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan
  3. Unsur Biaya
  4. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

#### **B. Saran**

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

1. Peningkatan Persyaratan PPSU, Jumantik, Ketertiban Umum, PKK, Posyandu, RT/RW, LMK dan FKDM.
2. Penyusunan Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan

3. Penyelesaian waktu PPSU, Jumantik, Ketertiban Umum, PKK, Posyandu dan RT/RW, LMK dan FKDM yang Cepat dan Responsive.
4. Tidak adanya pungutan atau gratis apabila ada biaya sesuai peraturan retribusi yang berlaku.
5. Peningkatan kualitas produk spesifikasi pelayanan
6. Peningkatan Kopemtensi PPSU, Jumantik, Ketertiban Umum, PKK, Posyandu dan RT/RW, LMK dan FKDM.
7. Peningkatan Perilaku PPSU, Jumantik, Ketertiban Umum, PKK, Posyandu dan RT/RW, LMK dan FKDM yang baik
8. Peningkatan perbaikan yang secara terus menerus terhadap penanganan pengaduan saran dan masukan
9. Peningkatan sarana dan prasana penanganan Petugas PPSU, Jumantik, Ketertiban Umum, PKK, Posyandu dan RT/RW, LMK dan FKDM.

Kami sadar bahwasanya dalam hal pembuatan laporan ini masih banyak kekurangan dan kami sangat mengharapkan adanya masukan-masukan yang bersifat membangun demi kebaikan dalam pembuatan laporan kami di waktu-waktu mendatang.

Demikian laporan dan saran-saran yang dapat kami sampaikan melalui laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.