



**LAPORAN**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Kelurahan Pulo Gadung**  
**Tahun 2022**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

**Kelurahan Pulo Gadung**  
**Kecamatan Pulo Gadung**  
**Kota Administrasi Jakarta Timur**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa 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 Pulo Gadung 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 (SKM) 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 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 596 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2021;
10. Keputusan Camat Kecamatan Pulogadung Nomor Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022;

11. Keputusan Lurah Kelurahan Pulo Gadung Nomor Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Pulo Gadung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022

### **C. Tujuan**

Tujuan diadakannya pelaksanaan koordinasi pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pulo Gadung adalah :

1. Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas kinerja serta mutu pelayanan ;
2. Mengembangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dengan capaian sebagai berikut ;
  - Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulo Gadung Tahun 2022
  - Terpetakannya kinerja pelayanan public yang telah dilaksanakana oleh masing-masing unit kerja
  - Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Pulo Gadung
  - Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indicator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kelurahan Pulo Gadung.
  - Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulo Gadung 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 tindaklanjut 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 Pulo Gadung 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 Pulo Gadung sebagai berikut :

##### **1. Persyaratan Pelayanan**

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

Penerima pelayanan tidak dibebankan biaya/ tarif pelayanan (gratis) kecuali pada pelayanan tertentu yang dikenakan retribusi sesuai dengan peraturan perundang-undangan

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.

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 Pulo Gadung dilaksanakan pada Tanggal 19 September 2022 sampai dengan 14 Oktober 2022.

Kegiatan	Bulan																			
	Agustus					September					Oktober				November					
	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 Pulo Gadung Nomor tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulo Gadung

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

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulo Gadung dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2022.

##### **2. Sasaran dan Lokasi Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU
- b. Pelayanan Ketertiban Umum
- c. Pelayanan Jumantik
- d. Pelayanan PKK
- e. Pelayanan Posyandu

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

Jumlah responden pada Kelurahan Pulo Gadung sebanyak 272 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 115 responden.
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 112 responden.
- c. Pelayanan Jumantik berjumlah 78 responden.
- d. Pelayanan PKK berjumlah 73 responden
- e. Pelayanan Posyandu berjumlah 73 responden

#### 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsure pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.
- b. Survey dilakukan menggunakan aplikasi Jaksurvey dengan mengisi link menggunakan email dan link akan dibagi sebelum pelaksanaan survey dimulai.
- c. Pengolahan data dilakukan oleh Dinas Kominfo setelah masa survey berakhir.

#### 5. Penentuan Nilai IndeksKepuasan 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 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 Pulo Gadung dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks

Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

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

### BAB III

## HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan:

##### 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	326	72
2	Perempuan	125	28
	Total	451	100

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	11	2
2	SMP	41	9
3	SMA	330	73,17
4	D3	28	6,21
5	S1	34	7
6	S2	7	1

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	PNS	41	13,27
2	TNI	0	0
3	Polri	1	0,2
4	Swasta	97	21,51
5	Wiraswasta	3	0,6
6	Lainnya	309	68,51

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

### B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan				
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu
9 Unsur Pelayanan :					
1. Persyaratan	96,09	94,64	96,15	95,21	96,58
2. Sistem, Mekanisme,	96,96	95,09	96,15	95,89	96,23
3. Waktu	96,52	95,98	96,47	96,58	96,23
4. Biaya	96,74	95,31	96,47	96,23	96,58
5. Spesifikasi jenis	96,96	95,98	96,79	96,58	96,23
6. Kompetensi	96,96	95,98	96,47	96,92	96,92
7. Perilaku Petugas	97,39	95,54	96,47	96,92	96,92
8. Penanganan saran dan aduan	96,96	96,65	96,47	96,23	95,89
9. Sarana pendukung pelayanan	96,74	96,43	97,44	96,23	96,23

Rata-rata Pelayanan Per Unsur	96,81	95,73	96,55	96,31	96,42
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	96,81	95,73	96,55	96,31	96,42

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulo Gadung 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 Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah dengan nilai 96,09 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya pembinaan terhadap petugas pelayanan.
- b. Kurangnya sarana pendukung pelayanan yang memadai.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur biaya dengan nilai 96,96 Hal ini disebabkan karena:

- a. Penghasilan yang didapatkan oleh petugas PPSU sudah sangat baik.
- b. adanya jaminan kerja dan jaminan kesehatan bagi petugas PPSU.

### 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 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Prosedur mendapatkan pelayanan mudah dengan nilai 95,09 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya koordinasi yang baik dari masing-masing pihak.
- b. Kurang maksimal dalam pelayanan terhadap warga.

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik dengan nilai 96,65 Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya kemudahan dalam hal pengaduan pelayanan ketertiban umum.
- b. Adanya beberapa channel pengaduan yang mudah diakses oleh warga.

### 3. Pelayanan Jumantik

Pelayanan Jumantik adalah suatu keadaan dimana dilakukan pemeriksaan jentik nyamuk yang dilaksanakan oleh para kader jumantik di masing-masing RW di Kelurahan Pulo Gadung. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Jumantik yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Persyaratan dan Prosedur dengan nilai 96,15 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya koordinasi yang baik dari warga yang diperiksa rumahnya.
- b. Kurang maksimal dalam pemeriksaan jentik.

Sedangkan pelayanan jumantik yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Sarana Prasarana dengan nilai 97,44 Hal ini disebabkan karena:

- a. Telah disediakan sarana dan prasarana berupa jumantik kit bagi kader jumantik.
- b. Adanya honor yang memadai bagi kader jumantik.

### 4. Pelayanan PKK

Pelayanan PKK adalah pelayanan pemberdayaan terhadap perempuan yang dilaksanakan oleh Kader PKK tingkat Rw dan tingkat Kelurahan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKK yang memiliki **nilai**

**terendah** adalah unsur Persyaratan dengan nilai 95,21 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya koordinasi yang baik dari masing-masing pihak.
- b. Kurang maksimal dalam penyelesaian saran dan aduan.

Sedangkan pelayanan PKK yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Kompetensi dan Perilaku dengan nilai 96,65 Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya pelatihan bagi kader-kader PKK.
- b. Adanya pendampingan dari TP PKK tingkat Kecamatan dan Tingkat Kota yang baik.

## **5. Pelayanan Posyandu**

Pelayanan Posyandu adalah Pelayanan yang berfokus kepada tumbuh kembang bayi dan balita serta Kesehatan lansia yang dilaksanakan oleh kader posyandu di masing-masing RW Kelurahan Pulo Gadung. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas dengan nilai 95,89 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih rendahnya uang operasional Posyandu dan tidak adanya honor bagi kader-kader posyandu.
- b. Tidak adanya kanal pengaduan bagi warga di posyandu.

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Kompetensi dan Perilaku dengan nilai 96,92 Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya pendampingan dari Puskesmas dan monitoring dari Kepala Seksi Kesra Kelurahan dan PKB Kelurahan Pulo Gadung untuk kader posyandu.
- b. Adanya pelatihan bagi para kader posyandu.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulo Gadung berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,64 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurang efektifnya pemberitahuan mengenai persyaratan pelayanan kepada warga.
- b. Warga belum banyak yang tersosialisasi mengenai jenis pelayanan yang dapat dilakukan secara online.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 96,58** Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya honor yang sudah memadai bagi para petugas dan kader.
- b. Loyalitas dan dedikasi yang sangat baik.

### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,09 Hal ini disebabkan karena:

- a. Banyaknya petugas ppsu dan kader yang belum memahami mengenai system, mekanisme dan prosedur yang baik

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar 96,96** Hal ini disebabkan karena petugas PPSU sudah memiliki loyalitas yang sangat baik.

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,98 Hal ini disebabkan karena masih kurang disiplin dalam mencapai deadline

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar 96,52** Hal ini disebabkan karena adanya monitoring dari tingkat atas sehingga waktu penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

#### **4. Biaya/tarif**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tariff memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,31 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih sulitnya mengatur ketertiban umum di wilayah Kelurahan Pulo Gadung
- b. Kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak terkait.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar 96,74** Hal ini disebabkan karena:

- a. Sudah memadai nya pelatihan bagi petugas ppsu.
- b. Petugas ppsu yang sangat berpengalaman.

#### **5. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,98 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih sulitnya mengatur ketertiban umum di wilayah Kelurahan Pulo Gadung.
- b. Kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak terkait.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 96,96** Hal ini disebabkan karena:

- a. Sudah memadai nya pelatihan bagi petugas ppsu.
- b. Petugas ppsu yang sangat berpengalaman.

## 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,98 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih sulitnya mengatur ketertiban umum di wilayah Kelurahan Pulo Gadung.
- b. Kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak terkait.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 96,96** Hal ini disebabkan karena:

- a. Sudah memadai nya pelatihan bagi petugas ppsu.
- b. Petugas ppsu yang sangat berpengalaman.

## 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,54 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih sulitnya mengatur ketertiban umum di wilayah Kelurahan Pulo Gadung.
- b. Kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak terkait.

Sedangkan unsure perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,39** Hal ini disebabkan karena:

- a. Sudah memadai nya pelatihan bagi petugas ppsu.
- b. Petugas ppsu yang sangat berpengalaman.

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,89 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya pelayanan posyandu.
- b. Pelatihan kurang memadai.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 96,96 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sudah memadai nya pelatihan bagi petugas ppsu.
- b. Petugas ppsu yang sangat berpengalaman.

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,23 Hal ini disebabkan karena kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,44 Hal ini disebabkan karena adanya para kader jumantik yang sudah sangat berpengalaman.

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

Rata-rata Pelayanan Per Unsur = Total 9 unsur masing-masing pelayanan

9 unsur

PPSU	= 871,30 : 9 = 96,81
Ketertiban Umum	= 861,61 : 9 = 95,73
Jumantik	= 868,91 : 9 = 96,55
PKK	= 866,78 : 9 = 96,31
Posyandu	= 867,81 : 9 = 96,42

IKM Kelurahan Pulo Gadung = total SKM 5 Jenis Pelayanan

5 jenis pelayanan

$$= 481,82 : 2 = 96,36$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulo Gadung Pada tahun 2022 dengan nilai 96,36 (mutu pelayanan Sangat Baik)

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

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

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori memuaskan dengan nilai IKM sebesar 96,36 hal tersebut dikarenakan:
  - a. Adanya koordinasi yang baik dalam hal pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum.
  - b. Adanya jaminan kesejahteraan bagi petugas pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum.
  
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan. (unsur apa saja)

### B. Saran

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

- a. Pembinaan yang lebih intens lagi terhadap petugas PPSU dan Ketertiban Umum,
- b. Peningkatan sarana dan prasarana kerja supaya lebih diperhatikan.

Jakarta, 11 November 2022

Lurah Kelurahan Pulo Gadung,

  
Abdul Haris, S.Sos  
NIP.196501011991011001