



## **LAPORAN**

# **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Balekambang Tahun 2023**

Meningkatkan Budaya Pelayanan, Menumbuhkan Kebahagiaan Bagi  
Pemberi dan Penerima Layanan

**Kelurahan Balekambang**

Kota Administrasi Jakarta Timur

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. LATAR BELAKANG.....</b>	<b>1</b>
<b>B. DASAR HUKUM.....</b>	<b>2</b>
<b>C. TUJUAN .....</b>	<b>2</b>
<b>D. MANFAAT .....</b>	<b>3</b>
<b>E. SASARAN .....</b>	<b>3</b>
<b>F. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>4</b>
<b>G. JADWAL KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II METODELOGI .....</b>	<b>7</b>
<b>A. PERSIAPAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>7</b>
<b>B. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>8</b>
<b>A. IDENTITAS/KARAKTER RESPONDEN.....</b>	<b>9</b>
<b>B. INDEKS BERDASARKAN JENIS PELAYANAN .....</b>	<b>15</b>
<b>C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KELURAHAN .....</b>	<b>19</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>20</b>
<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>20</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>20</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>A. KEPUTUSAN LURAH TENTANG PEMBENTUKAN TIM</b>	

# **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 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 Balekambang. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

## **B. DASAR HUKUM**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;
11. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
12. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
13. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036/PU.04.00 tanggal 24 Mei 2023, tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;

### **C. TUJUAN**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balekambang sebagai berikut :

1. Membangun semangat dan mendorong kreatifitas serta motivasi penyelenggaraan pelayanan public dalam rangka untuk meningkatkan kualitas kinerja serta mutu pelayanan;
2. Mengembangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan public dalam memberikan pelayanan;
3. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Balekambang secara keseluruhan;
4. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan

### **D. MANFAAT**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Balekambang 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 Balekambang 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.

## **F. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Adapun Unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Balekambang 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.

## 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 Balekambang dilaksanakan pada Tanggal 28 Maret sampai dengan 28 April 2023.

Kegiatan		Bulan																			
		Maret					April					Mei				Juni					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1.	Evaluasi SKM 2022	■	■																		
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2023	■	■																		
3.	Sosialisasi SKM 2023		■	■																	
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 Balekambang Nomor.35 Tahun 2023 Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Public Di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023.

#### **B. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balekambang dilaksanakan pada 28 Maret sampai dengan 28 April 2023.

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

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 53 RT,dan 5 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 53 RT,dan 5 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 53 RT,dan 5 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 53 RT,dan 5 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 53 RT,dan 5 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah Nihil
- g. RT/RW/LMK/FKDM

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

Jumlah responden pada Kelurahan Balekambang sebanyak 743 responden dengan rincian sebagai berikut:

a. Pelayanan PPSU	berjumlah	145 responden;
b. Pelayanan Ketertiban Umum	berjumlah	104 responden;
c. Pelayanan Posyandu	berjumlah	127 responden;
d. Pelayanan Jumantik	berjumlah	137 responden;
e. Pelayanan PKK	berjumlah	111 responden;
f. Pelayanan RPTRA	berjumlah	Nihil.dan
g. Pelayanan RT/RW/LMK/FKDM	berjumlah	119 responden

#### 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsure pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/ataudipandu oleh surveyor melalui <http://jaksurvei.jakarta.go.id/ls/?surveyId=892231>
- c. Pengolahan data dengan komputer.

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

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsure pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 TidakSetuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan kedalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam table berikut:

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,

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

IKM Kelurahan =  $\frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}}$

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. IDENTITAS / KARAKTER RESPONDEN

Identitas / karakter responden berdasarkan: (uraikan dengan table)

##### 1. Pelayanan PPSU

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

NO	Keterangan	Orang	Presentase
<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	70	48,28%
	Perempuan	75	51,72%
	<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>
<b>B</b>	<b>Usia</b>		
	<17 tahun	1	0,69%
	>55 Tahun	11	7,59%
	17-25 Tahun	9	6,21%
	26-35 Tahun	21	14,48%
	36-45 Tahun	48	33,10%
	46-55 Tahun	55	37,93%
	<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>
<b>C</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	28	19,31%
	Kader/Pengurus Jumantik	28	19,31%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	13	8,97%
	Lainnya	20	13,79%
	Pegawai swasta	7	4,83%
	Pelajar/Mahasiswa	2	1,38%
	Petugas ketertiban umum	4	2,76%
	PNS/Guru	8	5,52%
	Swasta	15	10,34%
	Tenaga Honorer	17	11,72%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	3	2,07%
	<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>
<b>D</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	6	4,14%
	Magister S2	2	1,38%
	Sarjana S1	15	10,34%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	3	2,07%
	SMA/ Setingkat	104	71,72%
	SMP/Setingkat	15	10,34%
	<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>

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

1. Berjenis kelamin Perempuan sebanyak 51,72%
2. Pekerjaan Ibu rumah tangga sebanyak 19,31%
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 71,72%

## 2. Pelayanan Ketertiban Umum

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

NO	Keterangan	Orang	Presentase
<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	43	41,35%
	Perempuan	61	58,65%
	<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>
<b>B</b>	<b>Usia</b>		
	>55 Tahun	11	10,58%
	17-25 Tahun	6	5,77%
	26-35 Tahun	12	11,54%
	36-45 Tahun	36	34,62%
	46-55 Tahun	39	37,50%
	<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>
<b>C</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	24	23,08%
	Kader/Pengurus Jumantik	22	21,15%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	12	11,54%
	Lainnya	12	11,54%
	Pegawai swasta	5	4,81%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,96%
	Petugas ketertiban umum	4	3,85%
	PNS/Guru	7	6,73%
	Swasta	9	8,65%
	Tenaga Honorer	7	6,73%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	1	0,96%
	<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>
<b>D</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	5	4,81%
	Magister S2	2	1,92%
	Sarjana S1	13	12,50%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	0,96%
	SMA/ Setingkat	73	70,19%
	SMP/Setingkat	10	9,62%
	<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>

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

1. Berjenis kelamin Perempuan sebanyak 58,65%
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 23,08%
3. Pekerjaan Kader Jumantik sebanyak 21,15%
4. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 70,19%

### 3. Pelayanan Posyandu

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

NO	Keterangan	Orang	Presentase
<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	44	34,65%
	Perempuan	83	65,35%
	<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>
<b>B</b>	<b>Usia</b>		
	>55 Tahun	17	13,39%
	17-25 Tahun	7	5,51%
	26-35 Tahun	11	8,66%
	36-45 Tahun	40	31,50%
	46-55 Tahun	52	40,94%
	<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>
<b>C</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	33	25,98%
	Kader/Pengurus Jumantik	34	26,77%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	14	11,02%
	Lainnya	13	10,24%
	Pegawai swasta	5	3,94%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,79%
	Petugas ketertiban umum	3	2,36%
	PNS/Guru	7	5,51%
	Swasta	9	7,09%
	Tenaga Honorer	7	5,51%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	1	0,79%
	<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>
<b>D</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	6	4,72%
	Magister S2	2	1,57%
	Sarjana S1	13	10,24%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	0,79%
	SMA/ Setingkat	91	71,65%
	SMP/Setingkat	14	11,02%
	<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>

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

1. Berjenis kelamin Perempuan sebanyak 65,35%
2. Pekerjaan Kader/Pengurus Jumantik sebanyak 26,77%
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 71,65%

#### 4. Pelayanan Jumantik

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

NO	Keterangan	Orang	Presentase
<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	43	31,39%
	Perempuan	94	68,61%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>
<b>B</b>	<b>Usia</b>		
	>55 Tahun	20	14,60%
	17-25 Tahun	8	5,84%
	26-35 Tahun	13	9,49%
	36-45 Tahun	43	31,39%
	46-55 Tahun	53	38,69%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>
<b>C</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	38	23,55%
	Kader/Pengurus Jumantik	39	23,82%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	13	11,04%
	Lainnya	13	11,17%
	Pegawai swasta	5	4,44%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,94%
	Petugas ketertiban umum	3	2,69%
	PNS/Guru	8	6,06%
	Swasta	9	8,08%
	Tenaga Honorer	7	7,00%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	1	1,21%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>
<b>D</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	6	4,38%
	Magister S2	2	1,46%
	Sarjana S1	14	10,22%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	0,73%
	SMA/ Setingkat	97	70,80%
	SMP/Setingkat	17	12,41%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>

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

1. Berjenis kelamin Perempuan sebanyak 68,61%
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 23,55%
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 70,80%

## 5. Pelayanan PKK

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

NO	Keterangan	Orang	Presentase
<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	42	37,84%
	Perempuan	69	62,16%
	<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>
<b>B</b>	<b>Usia</b>		
	>55 Tahun	12	10,81%
	17-25 Tahun	8	7,21%
	26-35 Tahun	12	10,81%
	36-45 Tahun	37	33,33%
	46-55 Tahun	42	37,84%
	<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>
<b>C</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	26	23,42%
	Kader/Pengurus Jumantik	28	25,23%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	12	10,81%
	Lainnya	12	10,81%
	Pegawai swasta	5	4,50%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,90%
	Petugas ketertiban umum	3	2,70%
	PNS/Guru	7	6,31%
	Swasta	9	8,11%
	Tenaga Honorer	7	6,31%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	1	0,90%
	<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>
<b>D</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	5	4,50%
	Magister S2	2	1,80%
	Sarjana S1	13	11,71%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	0,90%
	SMA/ Setingkat	79	71,17%
	SMP/Setingkat	11	9,91%
	<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>

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

1. Berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 62,16%
2. Pekerjaan Kader/Pengurus Jumantik sebanyak 25,23%
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 71,17%

## 6. Pelayanan RT/RW/LMK/FKDM

Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

NO	Keterangan	Orang	Presentase
<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	52	43,70%
	Perempuan	67	56,30%
	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>
<b>B</b>	<b>Usia</b>		
	>55 Tahun	14	11,76%
	17-25 Tahun	7	5,88%
	26-35 Tahun	12	10,08%
	36-45 Tahun	38	31,93%
	46-55 Tahun	48	40,34%
	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>
<b>C</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	26	21,85%
	Kader/Pengurus Jumantik	26	21,85%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	18	15,13%
	Lainnya	13	10,92%
	Pegawai swasta	6	5,04%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,84%
	Petugas ketertiban umum	3	2,52%
	PNS/Guru	8	6,72%
	Swasta	9	7,56%
	Tenaga Honorer	7	5,88%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	2	1,68%
	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>
<b>D</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	6	5,04%
	Magister S2	2	1,68%
	Sarjana S1	15	12,61%
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	1	0,84%
	SMA/ Setingkat	85	71,43%
	SMP/Setingkat	10	8,40%
	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>

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

1. Berjenis kelamin Perempuan sebanyak 56,30%
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 21,85%
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 71,43%

## 7. Pelayanan RPTRA , kelurahan Balekambang tidak mempunyai RPTRA



## B. INDEKS BERDASARKAN JENIS PELAYANAN

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan							IKM per Unsur
	Pelay Jumantik	Pelay Tibum	Pelay. PKK	Pelay Posyandu	Pelay PPSU	Pelay RPTRA	Pelay.RT / RW/ LMK/FKDM	
Unsur Pelayanan :								
1. Persyaratan	91.24	91.83	92.22	91.53	90.86		91.18	91.28
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	91.24	92.07	91.22	91.73	92.24		90.34	91.49
3. Waktu	91.78	92.07	91.9	90.94	91.72		90.34	91.45
4. Biaya	92.15	93.27	92.12	90.75	94.14		90.55	92.19
5. Spesifikasi jenis Pelayanan	91.79	92.31	91.9	90.94	92.07		89.92	91.49
6. Kompetensi Pelaksana	91.97	92.07	91.44	90.75	91.55		90.13	91.32
7. Perilaku Petugas Pelayanan	91.79	92.79	91.9	91.93	92.93		90.55	91.99
8. Penanganan saran dan aduan	91.42	92.55	91.44	91.73	92.24		90.13	91.59
9. Sarana pendukung pelayanan	91.97	92.07	91.44	90.75	91.72		89.92	91.32
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan</b>	<b>91.71</b>	<b>92.34</b>	<b>91.73</b>	<b>91.23</b>	<b>92.16</b>		<b>90.34</b>	<b>91,57</b>

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

## 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah memperoleh **nilai terendah** sebesar 90.86 %. Hal ini disebabkan karena:

- Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 91.28 %. Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik.

Sedangkan unsur Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92.22 %**. Hal ini disebabkan karena:

- Dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif tidak sulit. nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik .

## 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 90.34 %. Hal ini disebabkan karena:

- Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 91.49 %. Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik .

Sedangkan unsure sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92.24 %**. Hal ini disebabkan karena:

- Tata cara dalam pemberian pelayanan yang diberikan, sesuai dengan system, mekanisme dan prosedur yang ada. nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik .

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 90.34 %. Hal ini disebabkan karena:

- Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 91.45 %. Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

Sedangkan unsure waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** sebesar 92.07 %. Hal ini disebabkan karena:

- Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan cepat dan tidak berbelit belit. nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

### 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 90.55 %. Hal ini disebabkan karena:

- Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 92.19 %. Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali

Sedangkan unsure biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar 94.14 %**. Hal ini disebabkan karena:

- Dalam melaksanakan pelayanan atau pekerjaan tidak dikenakan biaya / tarif (GRATIS) nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali

### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 89.92 %. Hal ini disebabkan karena:

- Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 91.49 %. Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali

Sedangkan unsure produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92.31 %**. Hal ini disebabkan karena:

- Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan dan yang di inginkan pemohon. nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali

#### 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 90.13 % Hal ini disebabkan karena:

Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 91.32 %. Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

Sedangkan unsure kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 91.97** . Hal ini disebabkan karena:

Kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman cukup memadai. nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

#### 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 90.55 % Hal ini disebabkan karena:

Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 91.99 %. Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

Sedangkan unsure perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92.93 %**. Hal ini disebabkan karena:

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan baik dan sangat membantu pemohon. nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 90.13 %. Hal ini disebabkan karena:

Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 91.56 %. Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

Sedangkan unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92.55 %**. Hal ini disebabkan karena:

Penanganan pengaduan cepat dan segera di tindak lanjuti oleh petugas. nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,92 Hal ini disebabkan karena:

Dari Nilai Interval Konversi IKM yang di dapat sebesar 91.32 Kinerja Unit Pelayanan sudah mencakup nilai baik, nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

Sedangkan unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 92.07**. Hal ini disebabkan karena:

Sarana dan Prasarana cukup memadai sehingga menunjang pelaksanaan tugas di lapangan. nilai tersebut di dapat karena Masyarakat menilai dengan memberikan nilai **SETUJU** pada isian quisioner Masyarakat menganggap nilai tersebut sudah baik sekali.

### C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KELURAHAN.

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur pelayanan}} \\ &= 824.13 : 9 = 91.57 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan } 165,44 &= \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}} = 549 : 6 = 91.52 \% \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Balekambang Pada tahun 2023 dengannilai 91.52 % (mutu pelayanan)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

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

Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori Baik dengan nilai IKM sebesar 91.52 %, hal tersebut dikarenakan:

- Sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sesuai dengan ketentuan, mekanisme dan prosedur .

### **B. SARAN**

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

- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat agar pilihan penilaian hanya mencakup tiga katagori, yaitu :

A. Tidak Setuju

B. Kurang Setuju

C. Sangat Setuju,

sehingga pilihan Masyarakat tertuju pada nilai pilihan yang tidak terlalu banyakdan bersifat independen.

- Jumlah responden ditentukan dari sejak awal sehingga tidak perlu lagi dilaksanakan pada tahap selanjutnya untuk penambahannya.

Jakarta, 30 Mei 2023

**LURAH BALEKAMBANG**

**HERMAN TRIONO,SE.  
NIP 196911071998031003**