



**LAPORAN**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Kelurahan Balimester**  
**Tahun 2020**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Jatinegara  
Kota Administrasi Jakarta Timur

## DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LatarBelakang.....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat.....	3
E. Sasaran.....	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
<b>BAB II METODOLOGI</b>	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	6
3. Jumlah Responden .....	6
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	6
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	7
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>8</b>
A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan.....	8
1. Pelayanan PPSU.....	8
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	11
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>15</b>
A. Kesimpulan.....	15
B. Saran.....	15
Lampiran	
A. Foto-Foto Pendukung Kegiatan	
B. Keputusan Lurah Tentang Pembentukan Tim	
C. Kerangka Acuan Kerja	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Balimester. 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 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 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 596 Tahun 2020 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2020;
10. Keputusan Camat Kecamatan Jatinegara Nomor
11. Keputusan Lurah Kelurahan Balimester Nomor 037.2 Tahun 2020 tentang Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2020

## **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Balimester secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan.

#### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur 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 Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur 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 Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut:

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

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat**

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat diKelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan pada tanggal 12 Oktober sampai dengan 11 November 2020.

Kegiatan	Bulan																			
	September					Oktober					November					Desember				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1. Evaluasi SKM 2019	■	■	■																	
2. Persiapan dan perencanaan SKM 2020	■	■	■	■	■															
3. Sosialisasi SKM 2020						■														
4. Pelaksanaan SKM							■	■	■	■	■									
5. Pengolahan Data											■	■	■							
6. Pembuatan Laporan di Kelurahan														■	■					
7. Pembuatan Laporan di Kecamatan															■	■				
8. Pembuatan Laporan di tingkat Kota																■				

## BAB II

### METODOLOGI

#### A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 037.2 Tahun 2020 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Balimester Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2020.

#### B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan pada tanggal 12 Oktober sampai dengan 11 November 2020.

##### 2. Sasaran dan Lokasi Survei :

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 73 RT dan 6 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 73 RT dan 6 RW

##### 3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak 500 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 243 responden
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 220 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.

## 5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

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

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:

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 5 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Identitas/Karakter Responden

#### Pelayanan PPSU

Identitas/karakter responden berdasarkan:

#### 1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani di setiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	109	44,86%
2	Perempuan	134	55,14%
	Total	243	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU sebagian besar didominasi oleh Perempuan.

#### 2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Pendidikan terakhir	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	23	9,47%
2	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	49	20,16%
3	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/Setingkat	138	56,79%
4	Diploma D3/D4/Setingkat	11	4,53%
5	Sarjana S1	22	9,05%
6	Sarjana S2	0	0%
	Total	243	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/Setingkat.

### 3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 11 (sebelas) kelompok sebagai berikut :

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	100	41,15%
2	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	74	30,45%
3	Swasta	38	15,64%
4	Pelajar/Mahasiswa	10	4,12%
5	Tidak Bekerja	9	3,70%
6	Tenaga Honorer/Ahli	5	2,06%
7	Ketua/Perangkat RT & RW	2	0,82%
8	Lainnya	2	0,82%
9	Pensiunan	1	0,41%
10	PNS/Guru	1	0,41%
11	TNI	1	0,41%
	Total	243	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar adalah ibu rumah tangga.

### 4. Usia Responden

Responden berdasarkan usia responden dibagi menjadi 5 (lima) kelompok sebagai berikut :

No	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	17-25 Tahun	16	6,63%
2.	26-35 Tahun	32	13,28%
3.	36-45 Tahun	70	29,05%
4.	46-55 Tahun	79	32,78%
5.	>55 Tahun	44	18,26%
	Total	241	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar adalah berusia 46-55 tahun.

## Pelayanan Ketertiban Umum

Identitas/karakter responden berdasarkan:

### 1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani di setiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	96	43,64%
2	Perempuan	124	56,36%
	Total	220	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Ketertiban Umum sebagian besar didominasi oleh Perempuan.

### 2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan terakhir dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu TK, SD, SMP, SMA, D3 dan S1

No	Pendidikan terakhir	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Taman Kanak-Kanak (TK)/Setingkat	1	0,45%
2	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	19	8,64%
3	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	41	18,64%
4	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/Setingkat	127	57,73%
5	Diploma D3/D4/Setingkat	11	5,00%
6	Sarjana S1	21	9,55%
	Total	220	100%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/Setingkat.

### 3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 11 (sebelas) kelompok sebagai berikut :

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	91	41,36%

2	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	70	31,81%
3	Swasta	31	14,09%
4	Pelajar/Mahasiswa	9	4,09%
5	Tidak Bekerja	6	2,72%
6	Tenaga Honorer/Ahli	5	2,27%
7	Ketua/Perangkat RT & RW	1	0,45%
8	Lainnya	2	0,91%
9	Pensiunan	1	0,45%
10	PNS/Guru	2	0,91%
11	TNI	1	0,45%
12	Polri	1	0,45%
	Total	220	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Ketertiban Umum sebagian besar adalah ibu rumah tangga.

#### 4. Usia Responden

Responden berdasarkan usia responden dibagi menjadi 5 (lima) kelompok sebagai berikut :

No	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Orang	%
1.	17-25 Tahun	16	7,34%
2.	26-35 Tahun	30	13,76%
3.	36-45 Tahun	66	30,28%
4.	46-55 Tahun	68	31,19%
5.	>55 Tahun	38	17,43%
	Total	218	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Ketertiban Umum sebagian besar adalah berusia 46-55 tahun.

#### B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur

No	Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		Nilai Kepuasan per Unsur
		Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	
	9 Unsur Pelayanan :			
1.	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	91,87	87,27	89,69

2.	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	91,26	87,95	89,69
3.	Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	92,08	87,39	89,85
4.	Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis	93,00	88,75	90,98
5.	Hasil Kerja petugas umumnya baik dan memuaskan	92,90	88,98	91,04
6.	Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya	91,98	87,61	89,90
7.	Perilaku Petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	92,90	89,55	91,31
8.	Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas dtindaklanjuti dengan baik	92,49	88,86	90,77
9.	Sarana dan prasarana yang digunakanpetugas berfungsi dengan baik pendukung pelayanan	91,77	88,64	90,28
IKM masing-masing pelayanan		92,25	88,33	Rata-rata nilai kepuasan per unsur = 90,39
IKM Kelurahan Balimester		90,29		

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Balimester Berdasarkan unsur-unsur pelayanandengan hasil sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,27 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 91,87 pada jenis pelayanan PPSU.

## **2. Sistem, mekanisme dan prosedur**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,95 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 91,26 pada jenis pelayanan PPSU.

## **3. Waktu penyelesaian**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,39 pada jenis pelayanan ketertiban umum. Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 92,08 pada jenis pelayanan PPSU.

## **4. Biaya/tarif**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 88,75 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93,00 pada jenis pelayanan PPSU.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 88,98 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 92,90 pada jenis pelayanan PPSU.

## **6. Kompetensi pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,61 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 91,98 pada jenis pelayanan PPSU.

## **7. Perilaku pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,55 pada jenis pelayanan PPSU. Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 92,90 pada jenis pelayanan PPSU.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai terendah sebesar 88,86 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai tertinggi sebesar 92,49 pada jenis pelayanan PPSU.

#### 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 88,64 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai tertinggi sebesar 91,77 pada jenis pelayanan PPSU.

#### C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 813,51 : 9 = 90,39 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Balimester} &= \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 180,58 : 2 = 90,29 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Balimester. Pada tahun 2020 dengan nilai 90,29 (mutu pelayanan A)

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

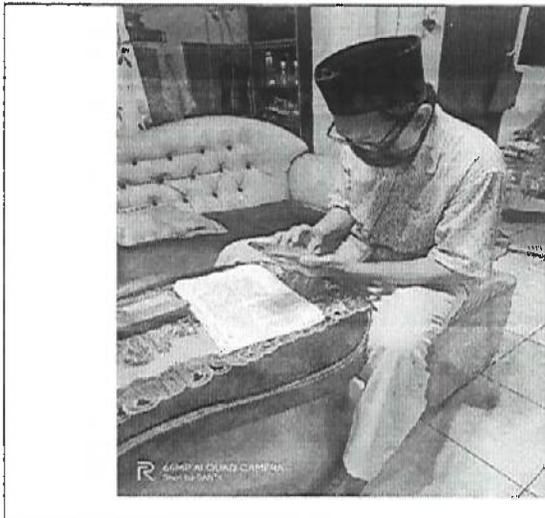
Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Adm. Jakarta Timur pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 90,29 hal tersebut dikarenakan 9 unsur pelayanan PPSU yang diberikan kepada masyarakat sudah dianggap baik dan mudah begitu juga pelayanan ketertiban umum.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat yaitu pada unsur persyaratan dalam mendapatkan pelayanan dan waktu penyelesaian pekerjaan, hasilnya lebih rendah dari penilaian yang lain sehingga masih memerlukan perbaikan.

#### B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Balimester Kecamatan Jatinegara Kota Adm. Jakarta Timur perlunya dilakukan peningkatan koordinasi dan komunikasi dengan unsur-unsur terkait sehingga mempermudah proses pemberian pelayanan pada ketertiban umum yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KELURAHAN BALIMESTER KECAMATAN JATINEGARA  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**



Lurah Kelurahan Balimester

A handwritten signature in blue ink, written over the text 'Lurah Kelurahan Balimester'.

Nugroho M. Bawono  
NIP 198304262010011019