



**LAPORAN**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Kelurahan Gedong**  
**Tahun 2023**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Pasar Rebo  
Kota Administrasi Jakarta Timur

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum .....	
C. Tujuan.....	
D. Manfaat.....	
E. Sasaran .....	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
<b>BAB II METODELOGI</b>	
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.....	
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.</b>	
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 RPTRA.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
7. 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 |

# **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 Gedong. 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 2019 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;

10. Keputusan Camat Kecamatan Pasar Rebo Nomor e-0004 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
11. Keputusan Lurah Kelurahan Gedong Nomor 100 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gedong sebagai berikut :

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

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Gedong 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 Gedong 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 public.

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

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Gedong 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**





## **BAB II**

### **METODELOGI**

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

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Gedong Nomor 100 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur.

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

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gedong dilaksanakan pada bulan 28 Maret sampai dengan 28 April 2023

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

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 117 RT, dan 12 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 1 RPTRA
- g. Pelayanan RT/RW berjumlah 117 RT, dan 12 RW.

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

Jumlah responden pada Kelurahan Gedong sebanyak 627 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 123 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 103 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 104 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 105 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 104 responden;
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 109 responden; dan

g. Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM berjumlah 104 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:

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 Gedong dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 7 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

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

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

**A. Identitas/Karakter Responden**

**1. Pelayanan PPSU**

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	103	83,74%
	Perempuan	20	16,26%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	10	8,13%
	Lainnya	25	20,33%
	Pegawai Swasta	11	8,94%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,81%
	PNS/Guru	10	8,13%
	Swasta	29	23,58%
	Tenaga Honorer	13	10,57%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	24	19,51%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD/ Setingkat	8	6,50%
	SMP/ Setingkat	15	12,20%
	SMA/ Setingkat	78	63,41%
	D3/ D4/ Setingkat	4	3,25%
	Sarjana S1	10	8,13%
	Magister S2	8	6,50%

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

1. Berjenis kelamin laki-laki
2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan terakhir SMA/Setingkat

**2. Pelayanan Ketertiban Umum**

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	86	83,50%
	Perempuan	17	16,50%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	9	8,74%

	Lainnya	17	16,50%
	Pegawai Swasta	11	10,68%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,97%
	PNS/Guru	8	7,77%
	Swasta	25	24,27%
	Tenaga Honorer	7	6,80%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	25	24,27%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	5	4,85%
	SMP/ Setingkat	13	12,62%
	SMA/ Setingkat	68	66,02%
	Diploma D3/D4/Setingkat	3	2,91%
	Sarjana S1	7	6,8%
	Magister S2	7	6,8%

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

1. Berjenis kelamin laki-laki
2. Pekerjaan: Swasta dan Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
3. Pendidikan Terakhir SMA/ Setingkat

### 3. Pelayanan Posyandu

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	85	81,73%
	Perempuan	19	18,27%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	9	8,65%
	Lainnya	16	15,38%
	Pegawai Swasta	11	10,58%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,96%
	PNS/Guru	10	9,62%
	Swasta	25	24,04%
	Tenaga Honorer	8	7,69%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	24	23,08%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	5	4,81%
	SMP/ Setingkat	13	12,50%
	SMA/ Setingkat	68	65,38%
	Diploma D3/D4/Setingkat	2	1,92%
	Sarjana S1	8	7,69%
	Magister S2	8	7,69%

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

1. Berjenis kelamin laki-laki

2. Pekerjaan Swasta
3. Pendidikan Terakhir SMA/ Setingkat

#### 4. Pelayanan Jumantik

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	86	81,90%
	Perempuan	19	18,10%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	10	9,52%
	Lainnya	17	16,19%
	Pegawai Swasta	12	11,43%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,95%
	PNS/Guru	9	8,57%
	Swasta	25	23,81%
	Tenaga Honorer	7	6,67%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	24	22,86%
C	Pendidikan Terakhir		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	5	4,76%
	SMP/ Setingkat	13	12,38%
	SMA/ Setingkat	69	65,71%
	Diploma D3/D4/Setingkat	3	2,86%
	Sarjana S1	8	7,62%
	Magister S2	7	6,67%

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

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

#### 5. Pelayanan PKK

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	85	81,73%
	Perempuan	19	18,27%
B	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	9	8,65%
	Lainnya	18	17,31%
	Pegawai Swasta	11	10,58%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,96%
	PNS/Guru	9	8,65%
	Swasta	25	24,04%
	Tenaga Honorer	7	6,73%

	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	24	23,08%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	5	4,81%
	SMP/ Setingkat	13	12,50%
	SMA/ Setingkat	67	64,42%
	Diploma D3/D4/Setingkat	4	3,85%
	Sarjana S1	8	7,69%
	Magister S2	7	6,73%

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

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

## 6. Pelayanan RPTRA

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	89	81,65%
	Perempuan	20	18,35%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	9	8,26%
	Lainnya	21	19,27%
	Pegawai Swasta	12	11,01%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,92%
	PNS/Guru	9	8,26%
	Swasta	25	22,94%
	Tenaga Honorer	8	7,34%
	Wirausahaan/Dagang/Bisnis/Freelance	24	22,02%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	5	4,59%
	SMP/ Setingkat	13	11,93%
	SMA/ Setingkat	71	65,14%
	Diploma D3/D4/Setingkat	4	3,67%
	Sarjana S1	9	8,26%
	Magister S2	7	6,42%

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

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

## 7. Pelayanan RT/RW, LMK, dan FKDM

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

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	Orang	Presentase
	Laki-laki	87	83,65%
	Perempuan	17	16,35%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	9	8,65%
	Lainnya	16	15,38%
	Pegawai Swasta	11	10,58%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,96%
	PNS/Guru	8	7,69%
	Swasta	26	25,00%
	Tenaga Honorer	8	7,69%
	Wirausahan/Dagang/Bisnis/Freelance	25	24,04%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	5	4,81%
	SMP/ Setingkat	13	12,50%
	SMA/ Setingkat	69	66,35%
	Diploma D3/D4/Setingkat	3	2,88%
	Sarjana S1	8	7,69%
	Magister S2	6	5,77%

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

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

## 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 RPTRA	Pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM	
9 Unsur Pelayanan								
1. Persyaratan	96,75	96,12	98,56	97,62	97,12	98,17	98,08	<b>97,49</b>
2. Sistem, Mekanisme,	96,75	96,60	98,32	98,10	97,36	98,17	98,08	<b>97,62</b>
3. Waktu	96,54	96,36	98,32	98,10	97,60	97,71	98,08	<b>97,53</b>
4. Biaya	96,95	96,60	98,08	97,86	98,08	97,94	98,32	<b>97,69</b>

5. Spesifikasi jenis	96,34	96,60	98,56	98,10	97,84	98,39	97,84	<b>97,67</b>
6. Kompetensi	96,34	96,84	98,32	98,10	98,08	97,94	97,60	<b>97,60</b>
7. Perilaku	96,54	96,84	98,56	97,86	98,08	98,17	97,60	<b>97,66</b>
8. Penanganan saran dan aduan	95,73	97,09	98,08	97,86	98,08	98,17	97,60	<b>97,51</b>
9. Sarana	96,34	96,84	98,32	97,86	98,08	97,94	97,60	<b>97,57</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan</b>	<b>96,48</b>	<b>96,66</b>	<b>98,34</b>	<b>97,94</b>	<b>97,81</b>	<b>98,06</b>	<b>97,86</b>	<b>97,59</b>

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

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,12 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan oleh:

- a. Masih kurangnya informasi terkait persyaratan administrasi layanan Ketertiban Umum.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,56 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Persebaran informasi terkait administrasi pelayanan di Posyandu sudah dilakukan dengan baik.
- b.
- c. dst

### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,60 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi terkait prosedur, sistem, dan mekanisme pelayanan Ketertiban Umum
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,32 pada jenis pelayanan Posyandu Hal ini disebabkan karena:

- a. Informasi mengenai prosedur, sistem, dan mekanisme pelayanan Posyandu tersampaikan dengan baik kepada warga.
- b. dst

### **3. Waktu penyelesaian**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,36 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Terbatasnya jumlah petugas, sedangkan warga yang dilayani cukup banyak.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,32 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas bertindak dengan cepat sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan waktu singkat.
- b.
- c. dst

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,60 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi terkait pelayanan Ketertiban Umum.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,32 pada jenis pelayanan RT/RW, LMK dan FKDM. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku tanpa dipungut biaya.
- b.
- c. dst

## 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,34 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya informasi terkait produk spesifikasi jenis pelayanan PPSU.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,56 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Informasi terkait produk spesifikasi jenis pelayanan Posyandu diketahui dengan baik oleh masyarakat.
- b.
- c. dst

## 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,34 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas masih perlu meningkatkan kompetensinya dengan lebih baik.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,32 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas pelaksana memberikan pelayanan sesuai kompetensi dibidangnya.
- b. dst

## 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,54 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi terkait penugasan pelayanan.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,56 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas sudah melakukan pelayanan dengan baik.
- b.
- c. dst

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,73 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi mengenai mekanisme penanganan pengaduan.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,17 pada jenis pelayanan RPTRA. Hal ini disebabkan karena:

- a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan ditindaklanjuti dengan cepat.
- b.
- c. dst

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarane dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,34 pada jenis pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan.
- b.
- c. dst

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,32 pada jenis pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan Posyandu.
- b. Adanya kerjasama yang baik dari unsur kader posyandu, tenaga kesehatan, pihak kelurahan, dan warga.
- c. dst

## D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned}
 \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\
 &= 878,34 : 9 = 97,59
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Gedong} &= \frac{\text{total SKM 7 Jenis Pelayanan}}{7 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 683,15 : 7 = 97,59 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gedong pada Triwulan II tahun 2023 dengan nilai 97,59 (mutu pelayanan A).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Semua responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori sangat baik dengan nilai total IKM sebesar 97,59.
2. Semua unsur pelayanan juga dinilai sangat baik oleh responden, dengan nilai semua di atas rata-rata IKM. Dari semua unsur pelayanan, nilai terendah ada pada unsur Persyaratan dengan nilai 97,49, sedangkan nilai tertinggi ada pada unsur Biaya dengan nilai 97,69.

#### **B. Saran**

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gedong dalam 7 pelayanan (PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK, RPTRA, RT/RW, LMK dan FKDM) perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Mempertahankan kinerja pelayanan
- b. Meningkatkan kinerja pelayanan
- c. Monitor secara rutin untuk melihat kinerja petugas
- d. Lebih memperhatikan kesejahteraan petugass
- e. Fasilitas umum/petugas ditingkatkan
- f. Petugas lebih sopan/ramah dalam melayani
- g. Mengadakan pembinaan dan pelatihan secara berkala bagi petugas

Jakarta,      Mei 2023  
Lurah Kelurahan Gedong,

NUNUNG SITI CHOLIMAH, SH, MH  
NIP.196808191995032002

# LAMPIRAN

## FOTO PENDUKUNG KEGIATAN















