



LAPORAN
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Kecamatan Kelapa Gading
Kota Administrasi Jakarta Utara
Tahun 2022

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya, sehingga kami dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading Kota Administrasi Jakarta Utara Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur kelurahan – kelurahan yang ada di Kecamatan Kelapa Gading Kota Administrasi Jakarta Utara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil survey kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Jakarta, 10 November 2022
Camat Kecamatan Kelapa Gading,



Darmawan A.P
NIP 197305021993111002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
E. Sasaran.....	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
G. Jenis Pelayanan yang di Survei	6
H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan 7	
BAB II	8
METODOLOGI	8
A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	8
B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	8
1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden	9
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.	9
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan	10
BAB III	11
HASIL DAN PEMBAHASAN	11
A. Identitas/Karakter Responden.....	11
1. Jenis Kelamin.....	11
B. Analisis Setiap Unsur dan pelayanan Kepuasan Masyarakat di masing-masing Kelurahan, Kecamatan Kelapa Gading	13
1. Kelurahan Kelapa Gading Barat	14
2. Kelurahan Kelapa Gading Timur.....	15
3. Kelurahan Pegangsaan Dua	16
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan.....	16

BAB IV	17
KESIMPULAN DAN SARAN	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran.....	17
LAMPIRAN:	19
Keputusan Camat Kelapa Gading tentang Tim Pelaksana Survei	19
Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan	23

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 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 Kecamatan Kelapa Gading. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan Kelurahan Kelapa Gading Timur, Kelurahan Kelapa Gading Barat dan Kelurahan Pegangsaan Dua dan untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat tingkat Kecamatan merupakan kumpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan di Kecamatan Kelapa Gading.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 2 Tahun 2020 tentang Penanggulangan *Corona Virus Disease* 2019;
7. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;
9. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 152

- Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 3 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penanggulangan *Corona Virus Disease* 2019;
 11. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara nomor 147 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2021.

C. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kelapa Gading sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kecamatan Kelapa Gading dan kelurahan secara keseluruhan ;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan di masing-masing kelurahan;
3. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya di masing-masing kelurahan;
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing kelurahan;
5. Untuk membantu dalam memberikan pembinaan terkait pelayanan publik kepada Kelurahan di wilayah Kecamatan Kelapa Gading;
6. Untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading

D. Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kelapa Gading sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja Kecamatan Kelapa Gading secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan pelayanan publik di seluruh kelurahan;

3. Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di kelurahan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat Kecamatan Kelapa Gading dalam upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing kelurahan;
5. Memacu persaingan positif antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja masing – masing kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kelapa Gading sebagai berikut :

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;
2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik baik di kelurahan maupun kecamatan.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kelapa Gading yang dilakukan oleh 3 (tiga) Kelurahan mencakup 9 (sembilan) unsur yaitu:

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. Jenis Pelayanan yang di Survei

Ada 6 (enam) jenis pelayanan dasar di kelurahan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana umum di wilayah Kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu

2. Ketertiban Umum

Adalah suatu keadaan dimana Pemerintah dan rakyat bersama-sama melakukan kegiatan secara tertib dan teratur. Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta terdapat 5 Tertib, yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kakilima, tertib lalu-lintas, dan tertib demo.

3. Pelayanan Posyandu adalah suatu wadah tempat diselenggarakannya kegiatan sebagai perwujudan peran serta masyarakat, yang dikelola oleh masyarakat, dari masyarakat dan untuk masyarakat dalam mencapai pelayanan kesehatan yang lebih baik.

4. Pelayanan Jumantik (Juru Pemantau Jentik Nyamuk) adalah para petugas khusus yang berasal dari lingkungan sekitar yang secara sukarela bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan jentik nyamuk demam berdarah.

5. Pelayanan PKK (Pembinaan Kesejahteraan Keluarga) adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia khususnya melalui 10 program pokok.

6. Pelayanan RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) adalah konsep ruang publik berupa ruang terbuka hijau atau taman yang dilengkapi dengan berbagai permainan menarik, pengawasan CCTV, ruang perpustakaan, ruang laktasi dan lainnya, yang dibangun di lokasi strategis yaitu ditengah pemukiman penduduk sehingga manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh warga sekitar.

H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kelapa Gading dilaksanakan pada tanggal 8 sampai dengan 10 November 2022 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading.

JADWAL KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2021	■											
Persiapan dan perencanaan SKM 2022		■	■	■	■	■	■	■				
Sosialisasi dan Bimbingan teknis									■			
Pelaksanaan SKM										■		
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan/Kecamatan (Laporan hasil SKM Kelurahan/Kecamatan)											■	
Pengumpulan laporan SKM Kelurahan/ Kecamatan di Kecamatan/Kota											■	

BAB II

METODOLOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Kelapa Gading Nomor 69 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Kelapa Gading Tahun 2022.

B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading dilaksanakan pada tanggal 8 sampai dengan 10 November 2022.

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading dilaksanakan pada :

- a. Kelurahan Kelapa Gading Timur;
- b. Kelurahan Kelapa Gading Barat;
- c. Kelurahan Pegangsaan Dua.

3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading merupakan kompilasi data dari 6 (enam) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 1187, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut :

Kelurahan	Pelayanan					
	PPSU	Ketertiban Umum	Posyandu	Jumantik	PKK	RPTRA
Kelapa Gading Barat	101	103	31	31	31	31
Pegangsaan Dua	148	148	54	54	53	54
Kelapa Gading Timur	103	102	34	35	34	40
Jumlah	352	353	119	120	118	125

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 352 responden
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 353 responden
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 119 responden
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 120 responden
- e. Pelayanan PKK berjumlah 118 responden
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 125 responden

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading dilakukan dengan cara menghimpun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing kelurahan kemudian diolah dan dianalisa baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mendapatkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kelapa Gading dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh Kelurahan dibagi jumlah kelurahan, maka IKM Kecamatan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kecamatan} = \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$$

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

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan:

1. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase
1.	Laki-laki	831	70.01
2.	Perempuan	356	29.99
	Total	1187	100.00

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kelapa Gading sebagian besar berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia

Responden berdasarkan usia dibagi ke dalam 6 (enam) kelompok, yaitu 36-45 Tahun, 26-35 Tahun, 46-55 Tahun, 17-25 Tahun, >55 Tahun dan <17 Tahun, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan umur yang dilayani disetiap layanan.

No	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase
1.	>55 Tahun	409	34.46
2.	17-25 Tahun	44	3.71
3.	26-35 Tahun	89	7.50
4.	36-45 Tahun	232	19.55
5.	46-55 Tahun	409	34.46
6.	<17 Tahun	4	0.34
	Total	1187	100.00

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kelapa Gading sebagian besar usia diatas 55 tahun dan usia 46-55 tahun.

3. Pendidikan Terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok, yaitu SMA/Setingkat, SMP/Setingkat, Sarjana S1, SD/Setingkat, Diploma (D1,D2,D3,D4), Magister S2, Tidak Pernah Sekolah dan Taman Kanak-kanak/(TK)/Setingkat.

No	Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase
1.	Doktor S3	3	0.25
2.	Magister S2	38	3.20
3.	Sarjana S1	463	39.01
4.	Diploma (D1,D2,D3,D4)	100	8.42
5.	SMA/Setingkat	486	40.94
6.	SMP/Setingkat	73	6.15
7.	SD/Setingkat	24	2.02
	Total	1187	100.00

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kelapa Gading sebagian besar pendidikan terakhir SMA/Setingkat.

4. Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi 20 (dua puluh) kelompok, yaitu Petugas PPSU, Pegawai Swasta, Pengelola RPTRA, Ibu Rumah Tangga, Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance, Pelajar/Mahasiswa, Tenaga Honorar, TNI, Ketua/Perangkat RT dan RW, Tidak Bekerja, PNS/Guru, Petugas Ketertiban Umum, Pensiunan, Buruh, POLRI, Lainnya | Pest Control, Lainnya, Karyawan Swasta, LMK, Lainnya | Pengelola RPTRA.

No	Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase
1.	Ibu Rumah Tangga	137	11.54
2.	Kader/Pengurus Jumantik	36	3.03
3.	Ketua/Perangkat RT dan RW	218	18.37
4.	Pegawai swasta	250	21.06

No	Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase
5.	Pelajar/Mahasiswa	30	2.53
6.	PNS/Guru	42	3.54
7.	Swasta	121	10.19
8.	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	202	17.02
9.	Petugas ketertiban umum	12	1.01
10.	POLRI	4	0.34
11.	Tenaga Honorer	43	3.62
12.	TNI	2	0.17
13.	Lainnya	90	7.58
	Total	1187	100.00

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kelapa Gading sebagian besar pegawai swasta.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 3 (tiga) Kelurahan lingkup Kecamatan Kelapa Gading dengan hasil sebagai berikut :

B. Analisis Setiap Unsur dan pelayanan Kepuasan Masyarakat di masing-masing Kelurahan, Kecamatan Kelapa Gading

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	IKM Kecamatan
Jumlah Kelurahan							
1. Kelurahan Kelapa Gading Barat	100	99.76	92.11	94	92.03	94.44	95.39
2. Kelurahan Kelapa Gading Timur	92.96	93.82	97.38	96.74	97.47	98.89	96.21

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	IKM Kecamatan
3. Kelurahan Pegangsaan Dua	99.96	99.98	100	100	100	100	99.99
Rata – rata masing – masing Pelayanan di kelurahan	97.64	97.85	96.50	96.91	96.50	97.78	97.20

1. Kelurahan Kelapa Gading Barat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Kelapa Gading Barat memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,03 terdapat pada pelayanan PKK dan 3 unsur terendah pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu waktu, biaya dan perilaku petugas. Hal ini disebabkan karena :

- a. Waktu pelaksanaan kegiatan PKK sering dilaksanakan pada pagi hari dimana untuk ibu rumah tangga baru dapat mengikuti apabila kegiatan rumah tangga sudah diselesaikan terlebih dahulu.
- b. Untuk operasional kegiatan PKK memang tidak ada anggarannya sehingga terkadang menggunakan anggaran swadaya anggota PKK, biaya yang dapat dianggarkan hanya honor anggota PKK kelurahan, konsumsi rapat dan pakaian seragam PKK.
- c. Beberapa anggota PKK memang ada yang berperilaku kurang baik, hal ini juga dapat disebabkan karena beban kerja yang tinggi dan terkadang persoalan di rumah terbawa saat melaksanakan tugas di masyarakat.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Kelapa Gading Barat memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 100 terdapat pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena :

- a. Dalam melaksanakan pekerjaan PPSU sudah dibekali dengan tanggung jawab dalam pekerjaannya masing-masing sehingga dapat melaksanakan pekerjaan dengan segera kapanpun diperlukan dan hasil kerja yang cukup baik sehingga cukup memuaskan pelanggannya yaitu masyarakat yang memperoleh pelayanan.
- b. Ada beberapa PPSU yang memiliki kemampuan khusus seperti melukis, tukang kayu, bangunan dan potong pohon (penopongan) sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.
- c. Beberapa PPSU sudah lulus dalam uji kompetensi bidang konstruksi yang diselenggarakan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

2. Kelurahan Kelapa Gading Timur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Kelapa Gading Timur memperoleh **nilai terendah** sebesar 92,96 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu persyaratan, waktu dan biaya. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pada dasarnya Pelayanan gratis dari PPSU akan dievaluasi dan diperbaiki.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Kelapa Gading Timur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93,06 terdapat pada pelayanan RPTRA dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan RPTRA yaitu Sistem, Mekanisme, Prosedur, Biaya dan Perilaku petugas pelayanan. Hal ini disebabkan karena :

- a. RPTRA di Kelurahan Kelapa Gading Timur didukung dengan sarana yang memadai
- b. Lokasi RPTRA di lingkungan yang nyaman
- c. Suasana RPTRA terlihat bersih dan rapi.

3. Kelurahan Pegangsaan Dua

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pegangsaan Dua memperoleh **nilai terendah** sebesar 99,96 terdapat pada pelayanan PPSU dan 2 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Kompetensi Pelaksana, sarana pendukung pelayanan.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pegangsaan Dua memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 100 terdapat pada pelayanan Pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena :

- a. Para petugas yang khusus yang berasal dari lingkungan sekitar yang secara sukarela bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan jentik nyamuk demam berdarah.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa bahwa yang memiliki kualitas IKM pelayanan terendah adalah Kelurahan Kelapa Gading Barat dan yang memiliki IKM pelayanan tertinggi di Kelurahan Pegangsaan Dua.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan

$$\begin{aligned} \text{IKM Kecamatan Kelapa Gading} &= \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}} \\ &= 291.59 : 3 = 97,20 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kelapa Gading Pada tahun 2022 dengan nilai 97.20 (mutu pelayanan A = Sangat Baik)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kelurahan lingkup Kecamatan Kelapa Gading pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 97.20 hal tersebut dikarenakan semua kelurahan di Kecamatan Kelapa Gading berada di atas nilai IKM.
2. Semua kelurahan di Kecamatan Kelapa Gading memenuhi nilai IKM kecamatan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kelapa Gading perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Kelurahan Kelapa Gading Barat

1. Perlu ditetapkan prosedur dan mekanisme dalam mendapatkan pelayanan yang lebih mudah dan disosialisasikan ke seluruh masyarakat.
2. Perlu disosialisasikan kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan yang diberikan oleh kelurahan tidak dipungut biaya.
3. Untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan terutama PPSU perlu dilakukan pelatihan secara berkala.

b. Kelurahan Kelapa Gading Timur

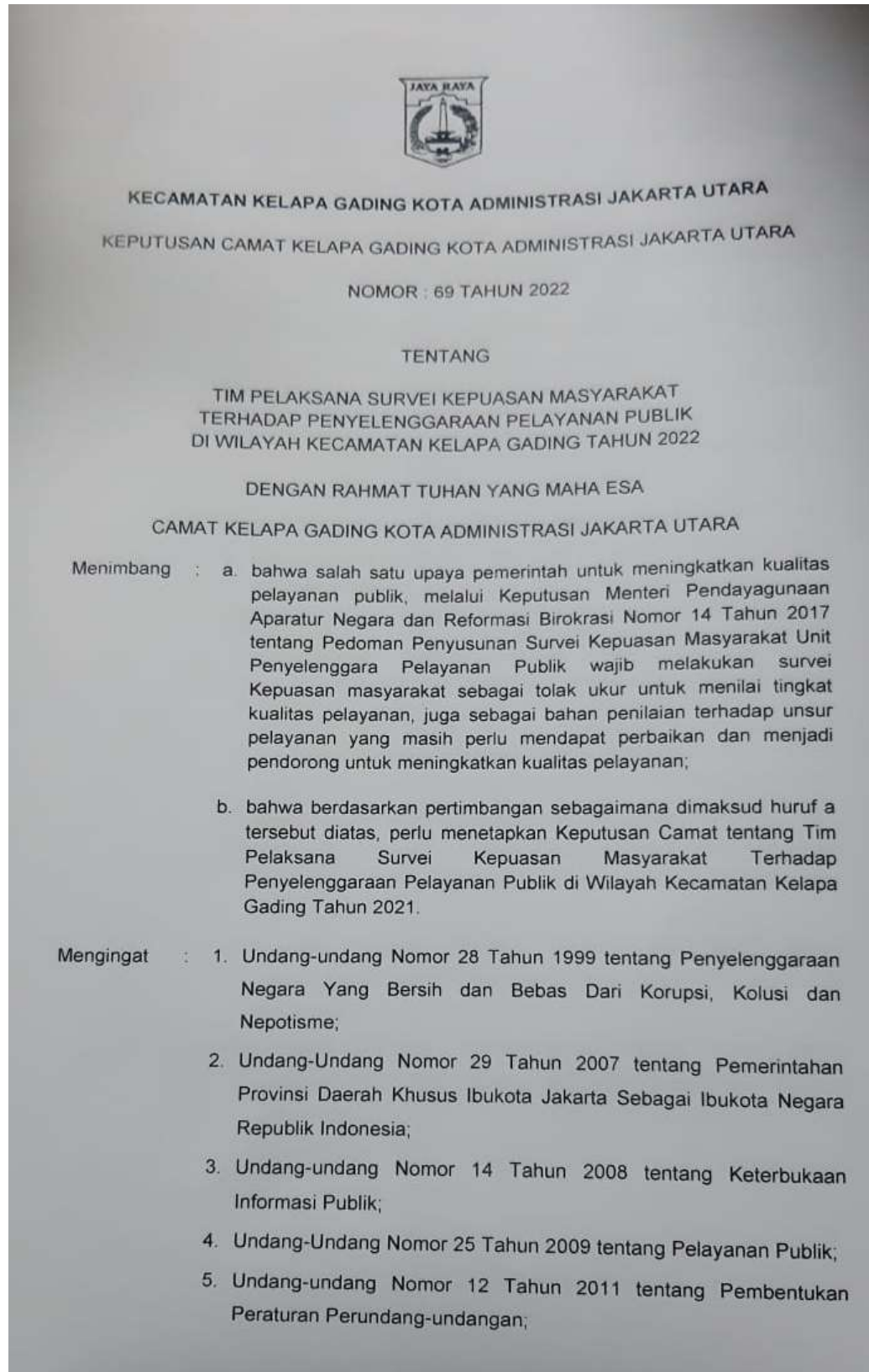
1. Selalu meningkatkan performa baik dari segi pengetahuan maupun perilaku
2. Menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan tugas
3. Menggunakan IT yang ada untuk mempermudah pelayanan

c. Kelurahan Pegangsaan Dua

1. Perlunya pembinaan dan pelatihan dalam menjalankan tugasnya agar lebih baik lagi.
2. Memperhatikan perlengkapan dan sarana kegiatan pelayanan masyarakat

LAMPIRAN:

Keputusan Camat Kelapa Gading tentang Tim Pelaksana Survei



6. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
13. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2017-2022;
14. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penanggulangan *Corona Virus Disease* 2019;
15. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
16. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;
17. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
18. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 3 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penanggulangan *Corona Virus Disease* 2019;

19. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara nomor e-0061 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2022.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT KELAPA GADING TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KECAMATAN KELAPA GADING TAHUN 2022.
- KESATU : Menetapkan nama-nama pegawai yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Kelapa Gading Tahun 2022.
- KEDUA : Surat Keputusan ini dibuat dan diberikan kepada nama-nama pegawai yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada Tanggal 19 September 2022

CAMAT KECAMATAN KELAPA GADING,





DARMAWAN



NIP 197305021993111002

Lampiran : Surat Keputusan Camat Kelapa Gading
Nomor 69 Tahun 2022
Tanggal 19 September 2022

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KECAMATAN KELAPA GADING TAHUN 2022

1. Pengarah : Camat Kecamatan Kelapa Gading
2. Penanggung Jawab : Wakil Camat Kelapa Gading
3. Ketua : Sekretaris Kecamatan Kelapa Gading
4. Anggota :
 - a. Kasi Pemerintahan Kecamatan Kelapa Gading
 - b. Staf Seksi Pemerintahan Kecamatan Kelapa Gading

CAMAT KECAMATAN KELAPA GADING,



DARMAWAN
NIP 197305021993111002

Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan

a. Nilai per unsur di Kelurahan Pegangsaan Dua

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA
9 Unsur Pelayanan :	100	100	100	100	100	100
1. Persyaratan	100	99.83	100	100	100	100
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	100	100	100	100	100	100
3. Waktu	100	100	100	100	100	100
4. Biaya	100	100	100	100	100	100
5. Spesifikasi jenis pelayanan	100	100	100	100	100	100
6. Kompetensi Pelaksana	99.83	100	100	100	100	100
7. Perilaku Petugas Pelayanan	100	100	100	100	100	100
8. Penanganan saran dan aduan	100	100	100	100	100	100
9. Sarana pendukung pelayanan	99.83	100	100	100	100	100
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	99.96	99.98	100	100	100	100
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	99.99					

b. Nilai per unsur di Kelurahan Kelapa Gading Barat

Uraian	Nilai Masing Masing Jenis Pelayanan						Rata Rata
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	
Persyaratan	100,00	99,76	93,55	95,16	92,74	94,35	97,64
Sistem dan Prosedur	100,00	99,76	91,94	92,74	91,94	95,16	97,26
Waktu	100,00	99,76	90,32	93,55	91,13	94,35	97,03
Biaya	100,00	99,76	93,55	93,55	91,13	93,55	97,26
Hasil kerja	100,00	99,76	91,13	95,16	91,94	94,35	97,33
Kompetensi	100,00	99,76	92,74	92,74	92,74	94,35	97,33
Perilaku petugas	100,00	99,76	91,13	94,35	91,13	94,35	97,18
Penanganan pengaduan	100,00	99,76	92,74	93,55	91,94	94,35	97,33
Sarana dan prasarana	100,00	99,76	91,94	95,16	93,55	95,16	97,64
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	100,00	99,76	92,11	94,00	92,03	94,44	97,33
IKM Rata Rata Pelayanan	4,00	3,99	3,68	3,76	3,68	3,78	3,82

c. Nilai per unsur di Kelurahan Kelapa Gading Timur

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						Rata-rata
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	
9 Unsur Pelayanan :							
1. Persyaratan	89,56	93,38	99,26	97,14	98,53	98,75	96,10
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	94,42	94,36	97,06	92,14	97,06	100,00	95,84
3. Waktu	91,02	93,14	91,91	96,43	93,38	99,38	94,21
4. Biaya	92,96	91,67	98,53	100,00	99,26	100,00	97,07
5. Spesifikasi jenis pelayanan	93,20	92,89	94,12	96,43	93,38	98,75	94,80
6. Kompetensi Pelaksana	93,45	93,63	97,79	97,14	99,26	98,75	96,67
7. Perilaku Petugas Pelayanan	93,93	93,87	100,00	96,43	98,53	100,00	97,13
8. Penanganan saran dan aduan	93,93	95,10	99,26	98,57	98,53	100,00	97,57
9. Sarana pendukung pelayanan	94,17	96,32	98,53	96,43	99,26	94,38	96,52

Rata-rata Pelayanan Per Unsur	92,96	93,82	97,38	96,75	97,47	98,89	96,21
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	92,96	93,82	97,38	96,75	97,47	98,89	96,21

