

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN PULAU ATAS



SAMARINDA

TAHUN 2017

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam rangka menunaikan amanat dari pasal 33 Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat. Oleh karena itu Kantor Kelurahan Pulau Atas sejak tahun 2016 telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat.

Adapun survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2017 dilaksanakan selama 12 bulan, Kantor Kelurahan Pulau Atas mengumpulkan sebanyak 150 orang responden yang terdiri dari 86 orang laki – laki dan 64 orang perempuan.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas tersebut diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,23 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan publik sudah baik, dan apabila dianalisis dari 14 unsur pelayanan yang dinilai maka menghasilkan nilai interval konv IKM 80,88 yang berarti tingkat pelayanan publik bernilai ***Baik***.

Demikian ringkasan eksekutif ini dibuat sebagai mukaddimah dalam Laporan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Atas Tahun 2017.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas perkenan Nya Kantor Kelurahan Pulau Atas dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Atas Tahun 2017, sesuai amanat dari pasal 33 Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat.

Isi dari laporan ini pada intinya merupakan uraian dari hasil survei yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Pulau Atas sesuai dengan keperluannya masing – masing.

Kami menyadari masih terdapat kelemahan – kelemahan yang perlu terus ditingkatkan dalam pelaksanaan survei dan dalam penulisan laporan ini. Oleh karena itu kami harapkan ada saran dan masukan untuk menyusun laporan yang lebih baik lagi.

Akhir kata, semoga Laporan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Atas ini bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagai bahan tambahan, masukan bagi pengelolaan dan penataan serta peningkatan kinerja dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat Kelurahan Pulau Atas.

Samarinda, Januari 2018

Lurah Pulau Atas

AKHMAD YANI
NIP. 19610929 198401 1 002

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Ringkasan Eksekutif	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum dan Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik	2
C. Maksud dan Tujuan	3
BAB II GAMBARAN UMUM KELURAHAN PULAU ATAS	
A. Visi, Misi, dan Maklumat Pelayanan	5
B. Sistem dan Prosedur Pelayanan	6
C. Sumber Daya Aparatur	7
D. Sarana dan Prasarana	8
BAB III METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Obyek Survei	9
B. Responden	10
C. Proses Pengumpulan dan Pengolahan Data	13

D. Metode Pengumpulan Data	13
E. Bentuk Jawaban	14
F. Metode Pengolahan Data	14
G. Metode Analisis Data	16
H. Penyusunan Laporan	16
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	17
B. Analisis Hasil Pengukuran	19
C. Rencana Aksi	23
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	25
B. Saran	25
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, pertanian, pariwisata, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara – negara maju pada awal tahun 1990 – an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia upaya memperbaiki pelayanan dan untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan masyarakat, dapat dilihat dari diterbitkannya beberapa peraturan yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan publik seperti Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Berkaitan dengan hal tersebut di Kota Samarinda sendiri terhadap Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang tertuang dalam Pasal 33 Perda Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 adalah dengan mengetahui

kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dengan mengadakan penilaian atas pendapat masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat. Dengan mengetahui indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik maka pihak penyelenggara pelayanan dapat mengevaluasi dan menganalisa segala unsur pelayanan yang perlu diperbaiki, dilengkapi, atau ditingkatkan baik dari kualitas maupun kuantitasnya.

B. Dasar Hukum Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik

Dasar hukum penyelenggaraan Pemerintah Kelurahan Pulau Atas adalah :

- a. Undang – undang RI Nomor 32 Tahun 2003, tentang Pemerintah Daerah.
- b. Undang – undang RI Nomor 34 Tahun 2003, tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- d. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 06 Tahun 2001, tanggal 23 Februari 2001, tentang Pembentukan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Samarinda.
- e. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2013, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan.

Menurut Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2013, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, **Kelurahan** merupakan perangkat daerah yang berkedudukan di wilayah kecamatan.

Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Camat dan dibantu oleh perangkat kelurahan

dalam menyelenggarakan pemerintahan kelurahan dan pelayanan umum kepada masyarakat.

C. Maksud dan Tujuan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

BAB II

GAMBARAN UMUM KELURAHAN PULAU ATAS

A. Visi, Misi, dan Maklumat Pelayanan

1. Visi

Kepemerintahan yang baik adalah pemerintah yang mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat, akuntabel, transparan, menjamin adanya penegakan hukum serta responsif terhadap perkembangan masyarakat. Oleh karena itu sebagai perangkat daerah Kelurahan Pulau Atas dituntut dan ditantang untuk selalu mengadakan aspek keprofesionalan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dasar itulah, Kelurahan Pulau Atas memiliki Visi :

“Terwujudnya Pelayanan Prima Kepada MasyarakatT Serta Pemerataan Pembangunan Dengan Prinsip Berkeadilan, Berkelanjutan, Dan Berwawasan Lingkungan Dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat”

2. Misi

Untuk mewujudkan Visi Kelurahan Pulau Atas tersebut, perlu disusun Misi. Adapun misi yang diemban Kelurahan Pulau Atas adalah :

1. Meningkatkan profesional aparaturn Kantor Lurah.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan prima.

3. Memantapkan ketersediaan data yang akurat terkait fasilitas umum, kondisi jalan utama dan jalan pemukiman.
4. Meningkatkan kegiatan lembaga pemberdayaan masyarakat, kelompok perempuan, kelompok pemuda, dan kelompok keagamaan.
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menerapkan pola hidup bersih, hijau, dan sehat.
6. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui optimalisasi potensi Usaha Kecil Menengah.

3. Maklumat Pelayanan

“ Dengan Ini, Kami Pimpinan Dan Staff Kelurahan Pulau Atas Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang – undangan Yang Berlaku “

B. Sistem dan Prosedur Pelayanan

Kelurahan Pulau Atas menerapkan sistem pelayanan satu pintu dan satu meja, dimana segala penerimaan berkas pada satu loket pelayanan yang berada di bagian depan ruangan kantor.

Secara ringkas prosedur pelayanan dimulai dari pengambilan nomor antrian, kemudian menyerahkan berkas permohonan kepada petugas piket pelayanan, kemudian berkas diperiksa kelengkapannya. Jika lengkap maka berkas diserahkan ke back office untuk dikerjakan dan pemohon diminta untuk menunggu ditempat yang telah disediakan, jika berkas belum lengkap. Setelah permohonan yang diajukan sudah selesai sampai ke tahap penandatanganan, maka setelah itu langsung diserahkan kepada pemohon.

Selain itu sebagai jaminan dan kepastian bagi masyarakat dalam menerima layanan, maka Kantor Kelurahan Pulau Atas telah menetapkan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku secara efektif mulai bulan Maret 2015.

C. Sumber Daya Aparatur

Sampai akhir Desember 2017 jumlah pegawai Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda sebanyak 13 orang dengan rincian sebagai berikut :

1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	10	
2.	PTTH Linmas	3	

Adapun tingkat pendidikan PNS di lingkungan Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1.	SMA	6	
2.	S.1	4	
3.	S.2	0	

Adapun tingkat pendidikan PTTH di lingkungan Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1.	SD	2	
2.	SMP	1	

Adapun susunan kepangkatan di lingkungan Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1.	Pejabat Eselon IV a	1	
2.	Pejabat Eselon IV b	4	

3.	Staff Golongan III	2	
4.	Staff Golongan II	3	

Berdasarkan analisis beban kerja dibandingkan dengan banyaknya pegawai, jumlah sumber daya manusia tersebut belum memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Kelurahan Pulau Atas.

D. Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dilengkapi dengan sarana dan prasarana berupa aktiva tanah dan bangunan, inventaris, kendaraan dinas, dan fasilitas lainnya. Sarana dan prasarana tersebut ada yang dalam kondisi baik dan ada pula yang rusak, namun diharapkan semua barang yang masih bisa dipergunakan agar dapat dimanfaatkan secara optimal.

BAB III

METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survey

Dalam survei kepuasan masyarakat di Kelurahan Pulau Atas ini obyek yang digunakan adalah produk pelayanan umum yang terdapat di Kelurahan.

Adapun jenis pelayanan umum yang ada di Kelurahan Pulau Atas antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Seksi Pemerintahan Umum, Ketentraman, dan Ketertiban :
 1. Pengantar Kartu Keluarga
 2. Pengantar KTP
 3. Pengantar Pindah Datang
 4. Pengantar Pindah Keluar
 5. Surat Pernyataan Penguasaan Tanah (SPPT)

6. Surat Keterangan Untuk Melepaskan Hak Atas Tanah (SKUMHAT)
 7. Surat Pengantar SKCK
 8. Surat Keterangan Kelahiran
 9. Surat Keterangan Kematian
 10. Surat Keterangan Kehilangan
- b. Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat :
1. Surat Keterangan Belum Menikah
 2. Surat Keterangan Tidak Mampu
 3. Pengantar Nikah
- c. Seksi Ekonomi dan Pembangunan :
1. Surat Keterangan Usaha/Ijin Usaha Menengah Kecil
 2. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

B. Responden

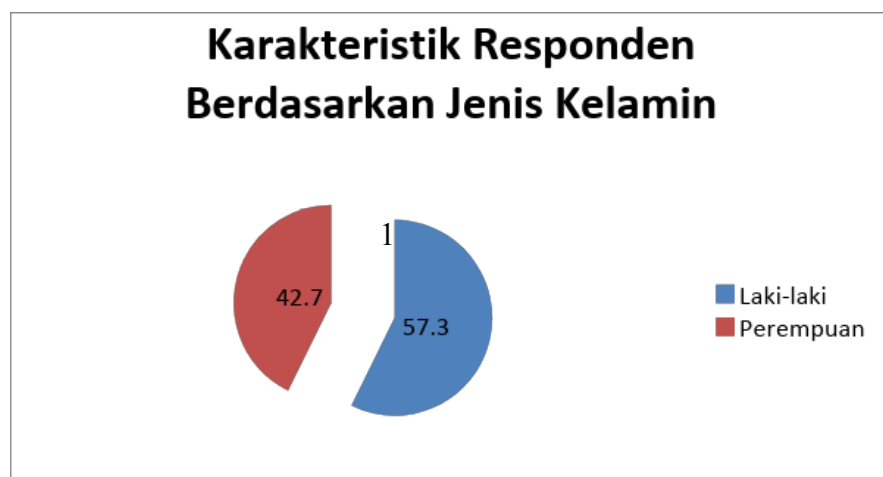
Jumlah responden dalam laporan kali ini berjumlah 150 orang dengan rentang umur terendah adalah 17 tahun dan tertinggi 66 tahun. Berikut kami sajikan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	laki	86	57,3
2	puan	64	42,7
	Jumlah	150	100



2. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3.2

Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
		12	8
		19	12,67
		95	63,33
	D3	13	8,67
		11	7,33
	di Atas	-	-
	Keterangan	-	-
	Jumlah	150	100

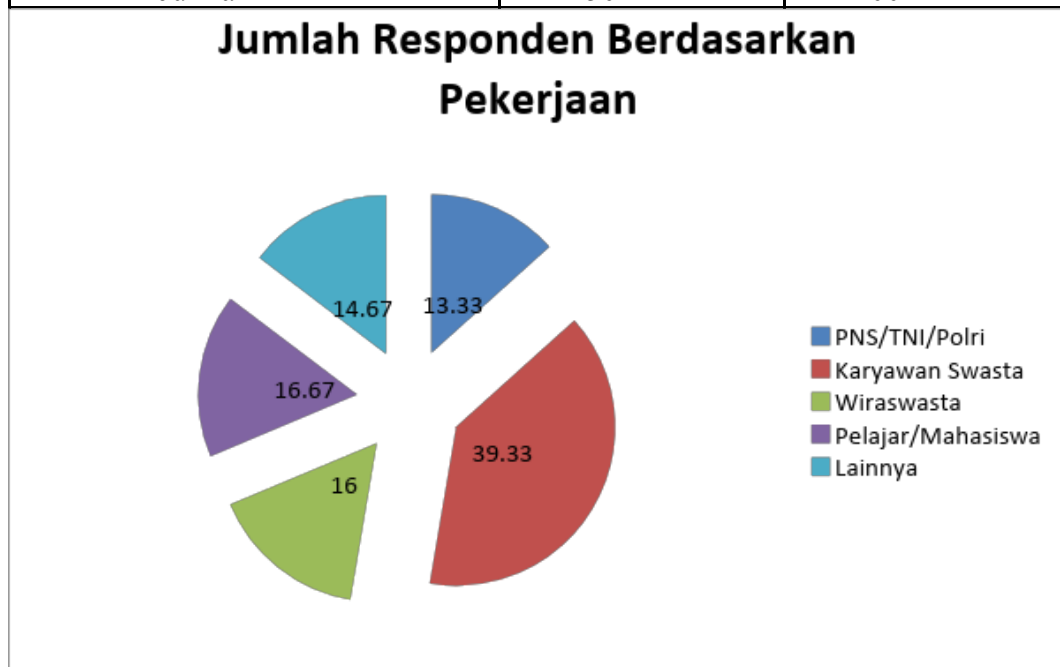


3. Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 3.3

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
	PNS/TNI/Polri	20	13,33
	Karyawan Swasta	59	39,33
	Wiraswasta	24	16
	Pelajar/Mahasiswa	25	16,67
	Lainya	22	14,67
	Keterangan	-	-
	Jumlah	150	100



C. Proses Pengumpulan dan Pengolahan Data

Proses pengumpulan data atau survei dilaksanakan dalam rentang waktu 12 bulan yakni dimulai pada bulan Januari tahun 2017 s/d bulan Desember tahun 2017, responden dipilih secara acak sesuai jenis pelayanannya oleh petugas piket pelayanan. Responden mengisi sendiri blanko survei yang telah diberikan petugas di tempat yang telah disediakan, kemudian memasukkannya ke dalam kotak saran. Blanko survei diambil diawal bulan berikutnya untuk kemudian diolah menjadi laporan indeks kepuasan masyarakat.

D. Metode Pengumpulan Data

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja pelayanan Kelurahan Pulau Atas.

Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner di depan loket pelayanan yang akan disurvei. Penerima layanan (masyarakat) di unit pelayanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Periode pengumpulan data yaitu mulai bulan Januari hingga Desember 2017.

E. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif

sampai dengan nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Skala dan Kriteria Jawaban

Skala	Kriteria
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

F. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 14 (U14) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.
2. Perhitungan SKM terhadap 14 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai

berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

3. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

4. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan kedalam empat interval sebagai berikut:

Tabel 3.5

Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.0	A	Sangat Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak baik

G. Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

H. Penyusunan Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Atas Tahun 2017. Laporan IKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi IKM. Selanjutnya laporan ini akan disampaikan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Kota Samarinda serta digunakan sebagai lampiran penilaian kinerja pelayanan publik Kelurahan Pulau Atas.

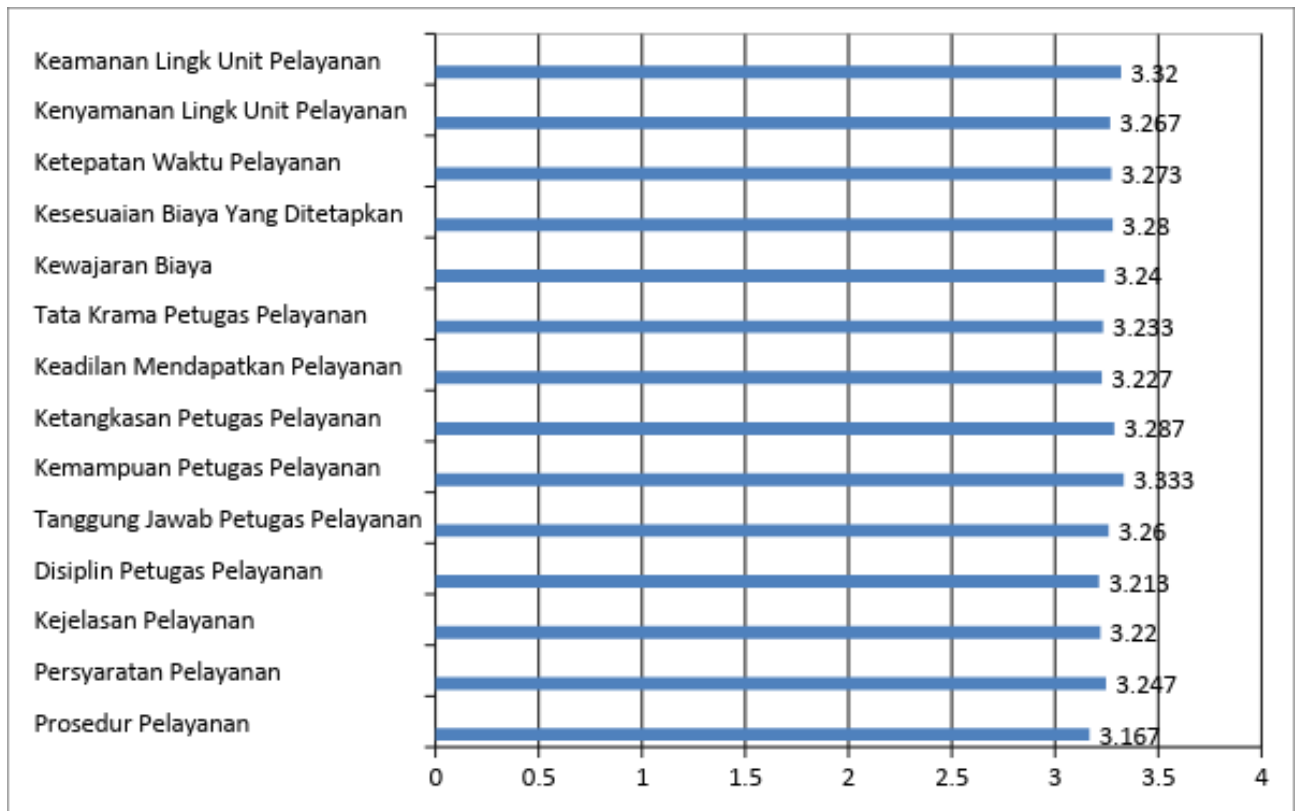
BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut ini kami sampaikan perhitungan hasil survei IKM di Kantor Kelurahan Pulau Atas selama 12 Bulan di tahun 2017 dengan jumlah responden sebanyak 150 orang :

Tabel 4.1
Skor Per Pertanyaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Mutu Kinerja Pelayanan
1	2	3	4=(3)x0,071	5=(3)x25	6
U1	Prosedur Pelayanan	3,167	0,225	79,18	B
U2	Persyaratan Pelayanan	3,247	0,231	81,18	B
U3	Kejelasan Pelayanan	3,220	0,229	80,50	B
U4	Disiplin Petugas Pelayanan	3,213	0,228	80,33	B
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,260	0,231	81,50	A
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,333	0,237	83,33	A
U7	Ketangkasan Petugas Pelayanan	3,287	0,233	82,18	A
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,227	0,229	80,68	B
U9	Tata Krama Petugas Pelayanan	3,233	0,230	80,83	B
U10	Kewajaran Biaya	3,240	0,230	81,00	B
U11	Kesesuaian Biaya Yang Ditetapkan	3,280	0,233	82,00	A
U12	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,273	0,232	81,83	A
U13	Kenyamanan Lingk Unit Pelayanan	3,267	0,232	81,68	A
U14	Keamanan Lingk Unit Pelayanan	3,320	0,236	83,00	A
Total Nilai		45,56	3,235	80,88	B



Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 3,333 (kinerja sangat baik), hal tersebut sangat wajar mengingat petugas yang ditempatkan pada loket pelayanan merupakan pegawai yang telah memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada tahun 2017 Unsur layanan yang kualitasnya masih rendah adalah prosedur pelayanan dengan skor 3,167 (kinerja baik). Masih rendahnya nilai prosedur pelayanan lebih diakibatkan oleh keterbatasan anggaran untuk penyediaan media elektronik berupa TV dengan fasilitas USB dan HDMI guna menampilkan Standar Operasional Prosedur produk layanan secara digital.

Responden juga berpendapat bahwa jumlah petugas customer service yang ada di loket Kelurahan Pulau Atas sudah sesuai yaitu berjumlah 3 orang, sehingga penanganan antrian menjadi cepat. Akan tetapi masih ada responden yang mengeluhkan kualitas ruang tunggu “hanya saja kalau bisa kualitas ruang tunggu diperbaiki dan sarana di ruang tunggu ditambah”.

Adapun secara lebih lengkap distribusi jawaban responden terhadap 14 pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada uraian berikut.

B. Analisis Hasil Pengukuran

Berikut analisis hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Pulau Atas per unsur pelayanan :

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai prosedur pelayanan adalah 3,167 dengan nilai indeks 0,225. Maka diperoleh nilai IKM konversi berjumlah 79,18. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah baik.

2. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai persyaratan pelayanan adalah 3,247 dengan indeks 0,231 serta IKM konversi 81,18. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Persyaratan Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah baik.

3. Kejelasan Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai kejelasan pelayanan adalah 3,220 dengan indeks 0,229 serta IKM konversi 80,50. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Kejelasan Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah baik.

4. Disiplin Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai disiplin petugas pelayanan adalah 3,213 dengan indeks 0,228 serta IKM konversi 80,33. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Disiplin Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah baik.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai tanggung jawab petugas pelayanan adalah 3,260 dengan indeks 0,231 serta IKM konversi 81,50. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah sangat baik.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai kemampuan petugas pelayanan adalah 3,333 dengan indeks 0,237 serta IKM konversi 83,33. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Kemampuan Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah sangat baik.

7. Ketangkasan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai ketangkasan petugas pelayanan adalah 3,287 dengan indeks 0,233 serta

IKM konversi 82,18. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Ketangkasan Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah sangat baik.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai keadilan mendapatkan pelayanan adalah 3,227 dengan indeks 0,229 serta IKM konversi 80,68. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah baik.

9. Tata Krama Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai tata krama petugas pelayanan adalah 3,233 dengan indeks 0,230 serta IKM konversi 80,83. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Tata Krama Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah baik.

10. Kewajaran Biaya

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai kewajaran biaya pelayanan adalah 3,240 dengan indeks 0,230 serta IKM konversi 81,00. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Kewajaran Biaya Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah baik.

11. Kesesuaian Biaya Yang Ditetapkan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai kesesuaian biaya yang ditetapkan adalah 3,280 dengan indeks 0,233 serta IKM konversi 82,00. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Kesesuaian Biaya Yang Ditetapkan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah sangat baik.

12. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai ketepatan waktu pelayanan adalah 3,273 dengan indeks 0,232 serta IKM konversi 81,83. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Ketepatan Waktu Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah sangat baik.

13. Kenyamanan Lingk Unit Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai kenyamanan lingkungan unit pelayanan adalah 3,267 dengan indeks 0,232 serta IKM konversi 81,68. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Kenyamanan Lingkungan Unit Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah sangat baik.

14. Keamanan Lingk Unit Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsur mengenai keamanan lingkungan unit pelayanan adalah 3,320 dengan indeks 0,236 serta IKM konversi 83,00. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Keamanan Lingkungan Unit Pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah sangat baik.

C. Rencana Aksi

Berdasarkan hasil pengukuran dan analisis hasil pengukuran IKM dapat dilihat bahwa setiap unsur pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah baik, sehingga rencana aksi yang berikutnya adalah mempertahankan yang sudah baik dan berusaha untuk menjadikannya lebih baik lagi. Berikut ini kami sampaikan matrik rencana aksi Kantor Kelurahan Pulau Atas :

**MATRIKS RENCANA AKSI
PENINGKATAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

No	Unsur Pelayanan	Indikator / Target	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab Kegiatan	Rencana Anggaran
1	2	3	4	5	6
U1	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan pemahaman masy	Menampilkan SP secara digital	Lurah	-
U2	Persyaratan Pelayanan	Meningkatkan pemahaman masy	Menampilkan SP secara digital	Lurah	-
U3	Kejelasan Pelayanan	Meningkatkan pemahaman masy	Penyediaan Brosur Pelayanan	Lurah	-
U4	Disiplin Petugas Pelayanan	Petugas sangat disiplin dalam memberikan pelayanan	Monitoring dan pengawasan	Lurah	-
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Petugas sangat bertanggung jawab dalam pekerjaan	Monitoring	Lurah	-
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Petugas sangat mampu memberikan pelayanan	Peningkatan kapasitas pegawai	Lurah	-
U7	Ketangkasan Petugas Pelayanan	Petugas cukup tangkas dalam memberikan pelayanan	Peningkatan kapasitas pegawai	Lurah	-
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Pelayanan yang sangat adil	Penyediaan Kotak Saran	Lurah	-
U9	Tata Krama Petugas Pelayanan	Petugas sangat sopan dan ramah	Pengarahan kepada Petugas Loker	Lurah	-
U10	Kewajaran Biaya	Biaya pelayanan sangat wajar	Mempertahankan yang sudah ada	Lurah	-
U11	Kesesuaian Biaya Yang Ditetapkan	Biaya pelayanan selalu sesuai	Mempertahankan yang sudah ada	Lurah	-
U12	Ketepatan Waktu Pelayanan	Penyelesaian Pelayanan yang tepat waktu	Pengadaan Komputer dan Printer	Lurah	Rp. 14.000.000,-
U13	Kenyamanan Lingk Unit Pelayanan	Peningkatan kualitas ruang tunggu	Penyediaan Wi-Fi gratis	Lurah	-
U14	Keamanan Lingk Unit Pelayanan	Meningkatkan keamanan	Perbaiki lokasi parkir	Lurah	-

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,235** sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sudah ***Baik***.

Apabila dianalisis dari 14 unsur pelayanan yang dinilai maka tidak ada satu unsur pun yang nilai konversinya di bawah **70,00**. Nilai terendah adalah terkait unsur prosedur pelayanan yang berjumlah 79,18 lebih dikarenakan keterbatasan belanja modal untuk pembelian sarana teknologi yang dapat menampilkan standar pelayanan secara digital. Oleh sebab itu kedepan diupayakan agar rencana aksi yang telah disusun dalam Laporan Indeks

Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Atas Tahun 2017 ini dapat direalisasikan. Sehingga hasil penilaian yang sudah baik tersebut akan dapat ditingkatkan menjadi semakin baik lagi pada masa yang akan datang.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat kami harapkan penambahan sarana kerja khususnya unit komputer, printer serta TV flat dengan fasilitas USB dan HDMI sebagai media untuk menampilkan Standar Pelayanan secara digital kepada masyarakat Kelurahan Pulau Atas.
2. Untuk meningkatkan profesionalitas dan tanggung jawab pekerjaan diharapkan ada pelatihan peningkatan kapasitas pegawai khususnya masalah sikap dan kepribadian petugas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

