KECAMATAN PONDOK AREN
KOTA TANGERANG SELATAN

LAPORAN AKHIR

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PT.XSYS MITRA SOLUSI UTAMA

KATA PENGANTAR

Berdasarkan SPK tentang pelaksanaan Pekerjaan Belanja Jasa Konsultan Survei di Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan antara Kecamatan Pondok Aren dengan PT XSYS Mitra Solusi Utama, dengan ini kami sampaikan Laporan Akhir Pekerjaan.

Laporan akhir ini berisi tentang pertanggungjawaban pelaksanaan pekerjaan dan hasil pekerjaan. Dengan telah selesainya pekerjaan ini, kami mengucapkan terima kasih atas dukungan dan partisipasi semua pihak sehingga pelaksanaan pekerjaan bisa berjalan dengan baik dan lancar.

Semoga laporan akhir ini dapat memenuhi seluruh lingkup pekerjaan yang diamanahkan sekaligus untuk memenuhi salah satu kewajiban PT XSYS Mitra Solusi Utama yang tertuang dalam SPK.

Jakarta , September 2017

PT XSYS MITRA SOLUSI UTAMA

Drs. Anugrah, MM

Direktur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR vi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Peraturan Perundangan 2

1.3. Perumusan Masalah 3

1.4. Maksud dan Tujuan 4

1.5. Ruang Lingkup 5

1.6. Hasil Kegiatan 6

1.7. Sistematika Penulisan 7

BAB II METODOLOGI 8

2.1. Lokasi Survei 8

2.2. Prinsip Survei 8

2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 10

2.4. Periode Survei 11

2.5. Metode Penyusunan IKM 11

BAB III GAMBARAN UMUM KECAMATAN PONDOK AREN 20

3.1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi 20

3.2. Aparatur Kecamatan 28

3.3. Jumlah Penduduk & Laju Pertumbuhan Penduduk 29

3.4. Kepadatan Penduduk 31

3.5. Komposisi Penduduk 32

3.6. Jumlah Penduduk Wajib KTP 33

3.7. Jumlah Kelahiran dan Kematian 34

BAB IV HASIL PELAKSANAAN PEKERJAAN 35
4.1. Penentuan Populasi dan Sampel 35
4.2. Pelaksanaan Survei 36
4.3. Hasil Analisis 38
BAB V PENUTUP 57
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 15

Tabel 2.2 Nilai Rata-Rata Unsur Dan Masing-Masing Unit Pelayanan 17

Tabel 3.1 Jumlah Aparatur Kecamatan Pondok Aren menurut Status Kepegawaian dan Pangkat/Golongan 28

Tabel 3.2 Komposisi Aparatur Kecamatan Pondok Aren berdasarkan Pendidikan 29

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk per Kelurahan 30

Tabel 3.4 Laju Pertumbuhan Penduduk per Kelurahan 30

Tabel 3.5 Jumlah Penduduk, Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk 31

Tabel 3.6 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Sex Ratio per Kelurahan 32

Tabel 3.7 Jumlah Penduduk Per Kelurahan Menurut Kelompok Umur 33

Tabel 3.8 Jumlah Penduduk Wajib KTP 33

Tabel 3.9 Jumlah Kelahiran dan Kematian Berdasarkan Akte yang Diterbitkan Semester 1 Tahun 2017 34

Tabel 4.1 Populasi Pelayanan 35

Tabel 4.2 Populasi dan Sampel 36

Tabel 4.3 Jumlah Responden per Layanan 37

Tabel 4.4 Persentase Dominasi Karakteristik Responden 38

Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan 41

Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan 46

Tabel 4.7 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan Surat Pindah 47

Tabel 4.8 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan Kartu Keluarga 48

Tabel 4.9 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan E-KTP 49

Tabel 4.10 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan Surat Rekomendasi SKCK..... 50

Tabel 4.11 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan SKDU..... 51

Tabel 4.12 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan Surat Rekomendasi IMB 52

Tabel 4.13 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM 53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kecamatan Pondok Aren 22

Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden 38

Gambar 4.2 Presentase Kelompok Umur Responden..... 39

Gambar 4.3 Presentase Pendidikan Terakhir Responden 39

Gambar 4.4 Presentase Pekerjaan Responden..... 40

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan, karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang sekaligus merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan

demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kecamatan Pondok Aren merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Walikota Tangerang Selatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Pondok Aren kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. PERATURAN PERUNDANGAN

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan adalah:

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. PERUMUSAN MASALAH

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Kecamatan Pondok Aren dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Kecamatan Pondok Aren melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan IKM di Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah yang ada di Kecamatan Pondok Aren. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyakarat selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;
2. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pondok Aren;
3. Sumber informasi bagi Kecamatan Pondok Aren mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan.

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pondok Aren;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kecamatan Pondok Aren dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. RUANG LINGKUP

1.5.1 LINGKUP WILAYAH

Lingkup wilayah perencanaan secara makro adalah wilayah Kota Tangerang Selatan. Pelingkupan wilayah secara mikro adalah Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan dan Kantor PT XSYS Mitra Solusi Utama.

1.5.2 LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka mengukur Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan unsur yang dinilai meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Sarana dan prasarana.

Survei dilakukan khusus untuk Seksi dan Unit Pelayanan, antara lain:

1. **Seksi Pemerintahan**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Pindah
   - Layanan Kartu Keluarga
   - Layanan e KTP

2. **Seksi Ketentraman & Ketertiban Umum**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Rekomendasi SKCK
3. **Seksi Ekonomi dan Pembangunan**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)
   - Layanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. **Seksi Kesejahteraan Sosial**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah
   - Layanan Surat Keterangan Proses Pensiun
   - Layanan Surat Keterangan Pendirian Yayasan

1.6. HASIL KEGIATAN

1.6.1 KELUARAN/OUTPUT

Keluaran /output dari pekerjaan ini adalah :

1. Laporan Pendahuluan 10 (sepuluh) Eksemplar
2. Laporan Antara 10 (sepuluh) Eksemplar
3. Laporan Akhir Hasil Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pondok Aren 10 (sepuluh) Eksemplar

1.6.2 HASIL/RESULT

Hasil dari kegiatan ini adalah tersedianya Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan .

1.7. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN :

Berisikan latar belakang pekerjaan penyusunan IKM Kecamatan Pondok Aren, maksud dan tujuan, ruang lingkup wilayah dan lingkup kegiatan, hasil kegiatan, serta sistematika penulisan.

BAB 2 METODOLOGI :

Bermuatan metodologi penyusunan IKM.

BAB 3 GAMBARAN UMUM KECAMATAN PONDOK AREN:

Bermuatan tentang gambaran secara umum kondisi Kecamatan Pondok Aren.

BAB 4 HASIL PEKERJAAN :

Bermuatan hasil pelaksanaan survei dan penilaian atas Indek Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pondok Aren.

BAB 5 PENUTUP

Lampiran

BAB II METODOLOGI

2.1. LOKASI SURVEI

Lokasi survei dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah di Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten, khususnya di Pusat Pelayanan Masyarakat yang terkait. Secara detail yaitu:

1. **Seksi Pemerintahan**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Pindah
   - Layanan Kartu Keluarga
   - Layanan e KTP
2. **Seksi Ketentraman & Ketertiban Umum**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Rekomendasi SKCK
3. **Seksi Ekonomi dan Pembangunan**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)
   - Layanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. **Seksi Kesejahteraan Sosial**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah
   - Layanan Surat Keterangan Proses Pensiun
   - Layanan Surat Keterangan Pendirian Yayasan

2.2. PRINSIP SURVEI

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik, maka dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

   Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

2.3. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi:

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.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

6. **Kompetensi Pelaksana**

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

7. **Perilaku Pelaksana**

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

9. **Sarana dan prasarana**

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

2.4. PERIODE SURVEI

Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2.5. METODE PENYUSUNAN IKM

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Rincian langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. **Menyusun instrumen survei;**

   a. **Kuesioner**

   Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

   b. **Bagian Kuesioner**

   Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

   1) Bagian Pertama

      Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

   2) Bagian Kedua

      Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

   3) Bagian Ketiga

      Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstuktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

   c. **Bentuk Jawaban**

   Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk

mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

d. Kuesioner

Berdasarkan lokasinya survei dilakukan di 4 (empat) seksi, yaitu :

1) **Seksi Pemerintahan**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Pindah
   - Layanan Kartu Keluarga
   - Layanan e KTP
2) **Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Rekomendasi SKCK
3) **Seksi Ekonomi Dan Pembangunan**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)
   - Layanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4) **Seksi Kesejahteraan Sosial**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah
   - Layanan Surat Keterangan Proses Pensiun
   - Layanan Surat Keterangan Pendirian Yayasan

Berdasarkan jumlah lembar survei, maka ada 6 (enam) kuesioner, antara lain:

1) Lembar kuesioner di Layanan Surat Pindah
2) Lembar kuesioner di Layanan Kartu Keluarga
3) Lembar kuesioner di Layanan e KTP
4) Lembar kuesioner di Layanan Surat Rekomendasi SKCK
5) Lembar kuesioner di Layanan SKDU dan Rekomendasi IMB
6) Lembar kuesioner di Layanan Keterangan Dispensasi Nikah, Keterangan Proses Pensiun dan Keterangan Pendirian Yayasan

2. **Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;**

   a. **Penetapan Jumlah Responden**

   Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

   b. **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

   Lokasi dan waktu pengumpulan data di Kantor Pelayanan Kecamatan Pondok Aren di masing-masing seksi dengan waktu pengambilan data yaitu jam kerja pelayanan Kecamatan Pondok Aren.

3. **Menentukan responden;**

   Responden adalah seluruh warga Kecamatan Pondok Aren yang waktu pelaksanaan survei menggunakan layanan di Kecamatan Pondok Aren. Seluruh pengguna layanan pada saat dilakukan survei diberikan kuesioner untuk diisi.

4. **Melaksanakan survei;**

   a. Pengumpulan data

   Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan melalui kuesioner yang dibagikan

   b. Pengisian kuesioner

   Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

5. **Mengolah hasil survei;**

   Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut:

   a. **Pengukuran Skala Likert**

   1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

      Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei

kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan :
X = Jumlah unsur yang dikaji
N = Nilai setiap unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a) Menambah unsur yang dianggap relevan;
b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	**D**	**Tidak Baik**
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	**C**	**Kurang Baik**
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	**B**	**Baik**
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	**A**	**Sangat Baik**

b. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan cara, yaitu dengan Pengolahan secara manual, yaitu :

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
   a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

      Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
   b) Nilai indeks pelayanan

      Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan x unsur
   c) Pengujian Kualitas Data

      Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks setiap unsur pelayanan dan unit layanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit

(gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Rata-Rata Unsur Dan Masing-Masing Unit Pelayanan

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/ Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11)+(b x 0,11)+(c x 0,11)+(d x 0,11)+(e x 0,11)+(f x 0,11) + (g x 0,11)+(hx 0,11)+(i x 0,11) = Nilai Indeks (X)

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
b) Mutu pelayanan
c) Kinerja unit pelayanan

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki,

sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3) Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 7 hari kalender;
b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 – 10 hari kerja;
c. Pengolahan data indeks, 7 hari kalender ;
d. Penyusunan dan pelaporan, 6 hari kalender.

d. Menyajikan dan melaporkan hasil

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup:

1) **Pendahuluan**: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
   - ❖ Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
   - ❖ Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
   - ❖ Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
   - ❖ Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
   - ❖ Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan diskrepsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/ rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB III GAMBARAN UMUM KECAMATAN PONDOK AREN

3.1. TUGAS, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI

Kecamatan merupakan unsur pelaksana tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sedangkan Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang bertanggung jawab kepada Camat.

Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 101 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan Pondok Aren;

- **Camat memiliki tugas:**
  a. menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
  b. mengoordinasikan dan menyelenggarakan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
  c. mengoordinasikan dan menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum;
  d. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota;
  e. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
  f. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
  g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Kelurahan; dan

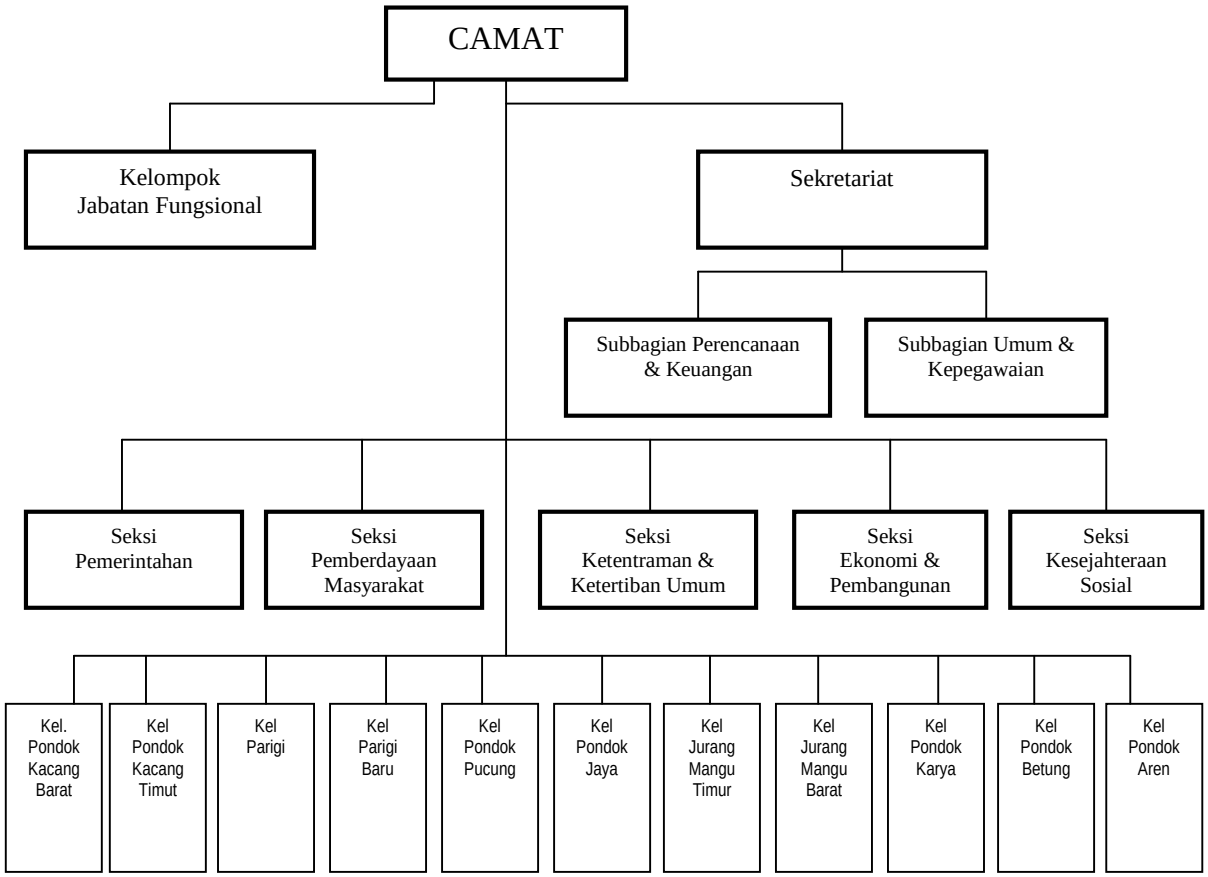
h. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah yang ada di Kecamatan.

❖ **Camat dalam melaksanakan tugas tersebut menyelenggarakan fungsi:**

a. perumusan, penetapan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis norma, standar prosedur dan kriteria di lingkup Pemerintahan Kecamatan;
b. perumusan, penetapan, pelaksanaan program dan anggaran di lingkup Pemerintahan Kecamatan;
c. penyelenggaraan, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan urusan pemerintahan umum di Kecamatan;
d. penyelenggaraan, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai di lingkup Kecamatan dan Kelurahan;
e. pengoordinasian pelaksanaan tugas pemerintahan di lingkup Kecamatan dan Kelurahan;
f. penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan publik dan manajemen Sumber Daya Manusia di lingkup Kecamatan dan Kelurahan;
g. pengelolaan barang milik daerah, arsip dan hubungan masyarakat;
h. pengoordinasian penyediaan data dan dokumentasi serta informasi publik;
i. penyusunan laporan kinerja instansi pemerintah, mempersiapkan bahan laporan penyelenggaraan pemerintah daerah dan Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Walikota di lingkup Kecamatan;
j. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi lingkup Kecamatan;
k. melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Struktur Organisasi Kecamatan Pondok Aren berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 101 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan Pondok Aren sebagai berikut:

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Kecamatan Pondok Aren



❖ **Kepala Seksi Pemerintahan, memiliki tugas:**

a. menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Pemerintahan;

b. menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup Seksi Pemerintahan;

c. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Pemerintahan;

d. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Pemerintahan;
e. melaksanakan fasilitasi musyawarah perencanaan pembangunan tingkat Kecamatan dan Kelurahan;
f. melaksanakan pengolahan data dan informasi kependudukan;
g. melaksanakan monitoring dan evaluasi laporan penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga;
h. melaksanakan perekaman data kependudukan;
i. melaksanakan pelayanan penerbitan dokumen pindah datang/pindah keluar antar Kecamatan dalam lingkup Kota;
j. mengoordinasikan pelayanan penerbitan dokumen pindah datang/ pindah keluar antar Kabupaten/Kota dan antar Provinsi;
k. mengoordinasikan data kelahiran dan kematian penduduk di Kecamatan;
l. memfasilitasi dan melaksanakan kegiatan sosialisasi dan pembinaan penduduk;
m. mengoordinasikan data pembentukan, pemecahan, penghapusan dan penggabungan Kelurahan, serta perubahan nama dan batas Wilayah;
n. mengoordinasikan pelayanan pendistribusian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan;
o. memfasilitasi usulan penerbitan dan perbaikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;
p. memfasilitasi pelayananan rekomendasi domisili partai politik;
q. menyusun profil kecamatan dan profil pelayanan;
r. melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Pemerintahan;
s. menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup Seksi Pemerintahan;
t. menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada seksi Pemerintahan; dan
u. melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

❖ **Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, memiliki tugas:**

a. menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
b. menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup seksi Pemberdayaan Masyarakat;
c. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Pemberdayaan Masyarakat;
d. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
e. melaksanakan dan memfasilitasi pelatihan/sosialisasi/kursus/temu kader/diskusi terkait pemberdayaan masyarakat;
f. melaksanakan fasilitasi kegiatan Organisasi Sosial/Kemasyarakatan, Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga dan Lembaga Swadaya Masyarakat;
g. mengoordinasikan, mengendalikan dan mengembangkan partisipasi masyarakat serta melaksanakan sosialisasi kebersihan dan lingkungan;
h. melaksanakan pengawasan dan pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan di Kecamatan;
i. memfasilitasi kegiatan lembaga pemberdayaan masyarakat, kepemudaan dan olahraga;
j. memfasilitasi kegiatan Pemberdayaan Kesejateraan Keluarga dan Dharma Wanita;
k. memfasilitasi pelaksanaan tempat belajar masyarakat;
l. melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
m. menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
n. menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat; dan
o. melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

❖ **Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, memiliki tugas:**

a. menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
b. menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
c. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
d. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
e. melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap Ketentraman Dan Ketertiban Umum di tingkat Kecamatan;
f. mengoordinasikan pelaksanaan penegakkan Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Walikota;
g. memfasilitasi Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Satuan Perlindungan Masyarakat di tingkat Kecamatan;
h. melaksanakan operasi penertiban reklame skala kecil, spanduk, umbul-umbul dan neonbox yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
i. memberikan pelayanan surat pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
j. mengoordinasikan dan memfasilitasi penanganan penanggulangan bencana di Kecamatan;
k. melaksanakan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup beragama di Kecamatan;
l. melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
m. menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;

n. menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum; dan
o. melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

❖ **Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan, memiliki tugas:**

a. menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
b. menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup seksi Ekonomi dan Pembangunan;
c. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Ekonomi dan Pembangunan;
d. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
e. melaksanakan pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan di Kecamatan;
f. mengoordinasikan pelayanan surat keterangan domisili usaha;
g. mengoordinasikan data industri dan perdagangan di Kecamatan;
h. mengoordinasikan data peternak, rumah pemotongan hewan di Kecamatan;
i. memfasilitasi kegiatan pengembangan industri kecil dan menengah, perkoperasian, dunia usaha, perdagangan dan perbankan dalam rangka meningkatkan ekonomi dan pembangunan masyarakat;
j. memfasilitasi dan melaksanakan kegiatan sosialisasi di bidang pertanian, perikanan, peternakan, teknologi tepat guna yang diselenggarakan Perangkat Daerah;
k. melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
l. menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
m. menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Ekonomi dan Pembangunan; dan

n. melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

❖ **Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, memiliki tugas:**

a. menyusun perumusan dan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman, norma, standar, prosedur dan kriteria pada Seksi Kesejahteraan Sosial;
b. menyusun perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran di lingkup seksi Kesejahteraan Sosial;
c. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Kesejahteraan Sosial;
d. melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas pegawai pada Seksi Kesejahteraan Sosial;
e. mengoordinasikan data Taman Pemakaman Umum, dan Taman Pemakaman Bukan Umum serta Taman Makam Komersil;
f. melaksanakan pelayanan dispensasi nikah dan surat keterangan proses pensiun;
g. melaksanakan pelayanan penerbitan rekomendasi pendirian Yayasan yang terkait urusan pendidikan formal dan non formal di Kecamatan;
h. mengoordinasikan data korban Narkotika, Alkohol, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya, gelandangan, pengemis, wanita tuna susila, waria, eks narapidana dan pengidap Human Immunodeficiency Virus/ Acquired Immune Deficiency Syndrome, korban perdagangan orang dan penyandang masalah sosial lainnya;
i. mengoordinasikan data jumlah keluarga miskin dan keluarga prasejahtera;
j. melaksanakan pemberian insentif kepada guru ngaji, marbot, amil dan pengurus pemakaman;
k. melaksanakan fasilitasi penyuluhan administrasi Keluarga Berencana, pelayanan alat kontrasepsi, pendataan pasangan usia subur, lanjut usia dan keluarga miskin;
l. memfasilitasi pelaksanaan bakti sosial, pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh swasta dan organisasi masyarakat;

m. melaksanakan fasilitasi pelaksanaan program transmigrasi;
n. melaksanakan koordinasi upaya kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang melibatkan institusi non kesehatan dan masyarakat;
o. melaksanakan pembinaan kelompok-kelompok kesenian daerah/ lembaga adat daerah
p. melaksanakan tugas sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat sesuai dengan lingkup Seksi Kesejahteraan Sosial;
q. menyelenggarakan pengelolaan naskah dinas dan arsip di lingkup seksi Kesejahteraan Sosial;
r. menyusun laporan dan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas pegawai pada seksi Kesejahteraan Sosial; dan
s. melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas.

3.2. APARATUR KECAMATAN

Daftar aparatur Kecamatan Pondok Aren berdasarkan Status Kepegawaian dan Pangkat/Golongan kami sajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Jumlah Aparatur Kecamatan Pondok Aren menurut Status Kepegawaian dan Pangkat/Golongan

No.	Status Kepegawaian/ Pangkat /Golongan	Laki-laki	Perem-puan	Jumlah
1.	Pembina Utama Muda/IV c	1		1
2.	Pembina Tk.I/IV b			0
3.	Pembina /IV a			0
4.	Penata Tk.I/III d	2		2
5.	Penata/III c	2		2
6.	Penata Muda Tk.I/III b	4	4	8
7.	Penata Muda/III a	3	4	7
8.	Pengatur Tk.I/II d			0
9.	Pengatur/II c	1	1	2

No.	Status Kepegawaian/ Pangkat /Golongan	Laki-laki	Perem-puan	Jumlah
10.	Pengatur Muda Tk.I/II b	1		1
11.	Pengatur Muda/II a	7		7
12.	Juru Tk.I/I d			0
13.	Juru/I c			0
14.	Juru Muda Tk.I/I b			0
15.	Juru Muda/I a			0
16.	Tenaga Kerja Kontrak (TKK)			0
17.	Tenaga Kerja Sukarela (TKS)	34	11	45
Jumlah		**55**	**20**	**75**

Sumber: Subbag Umum dan Kepegawaian, Kecamatan Pondok Aren, 2017

Komposisi aparatur Kecamatan Pondok Aren berdasarkan Pendidikan, kami sajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Komposisi Aparatur Kecamatan Pondok Aren berdasarkan Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Strata II	2	1	3
2.	Strata I	10	7	17
3.	Sarjana Muda/D3			0
4.	SLTA	9	1	10
5.	SLTP			0
6.	SD			0
Jumlah		**21**	**9**	**30**

Sumber: Subbag Umum dan Kepegawaian, Kecamatan Pondok Aren, 2017

3.3. JUMLAH PENDUDUK & LAJU PERTUMBUHAN PENDUDUK

Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk merupakan komponen utama dalam palaksanaan pembangunan di suatu daerah, sekaligus sebagai objek atau sasaran pembangunan itu sendiri. Pengelolaan penduduk diarahkan

pada pengendalian kuantitas, peningkatan kualitas dan pengarahan mobilitas sehingga mempunyai ciri dan karakteristik yang menunjang pembangunan. Jumlah penduduk per Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Pondok Aren pada semester 1 tahun 2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk per Kelurahan

No	Kelurahan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Pondok Betung	32.844	12,45
2	Pondok Pucung	24.723	9,37
3	Pondok Karya	24.387	9,24
4	Pondok Jaya	9.819	3,72
5	Pondok Aren	27.425	10,39
6	Pondok Kacang Barat	20.378	7,72
7	Pondok Kacang Timur	33.785	12,80
8	Parigi	17.162	6,50
9	Parigi Baru	11.199	4,24
10	Jurangmangu Timur	34.192	12,96
11	Jurangmangu Barat	27.977	10,60
Jumlah		**263.891**	**100,00**

Sumber: Dinas Dukcapil, semester 1 2017

Laju pertumbuhan penduduk Kecamatan Pondok Aren rata-rata -0,05%. Laju pertumbuhan penduduk terbesar ada di Kelurahan Jurangmangu Barat dan yang terendah di Kelurahan Pondok Jaya. Laju pertumbuhan penduduk per kelurahan di Lingkungan Kecamatan Pondok Aren sebagaimana tercantum dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.4 Laju Pertumbuhan Penduduk per Kelurahan

No	Kelurahan	Laju Pertumbuhan (%)
1	Pondok Betung	-0,14
2	Pondok Pucung	-0,29
3	Pondok Karya	-0,03
4	Pondok Jaya	-0,54

No	Kelurahan	Laju Pertumbuhan (%)
5	Pondok Aren	-0,09
6	Pondok Kacang Barat	-0,32
7	Pondok Kacang Timur	-0,03
8	Parigi	0,00
9	Parigi Baru	0,03
10	Jurangmangu Timur	0,38
11	Jurangmangu Barat	1,58
Kec. Pondok Aren		**-0,05**

Sumber: Dinas Dukcapil, semester 1 2017 diolah

3.4. KEPADATAN PENDUDUK

Kepadatan penduduk Kecamatan Pondok Aren pada Semester 1 Tahun 2017 adalah 89 jiwa/Ha dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Kelurahan Pondok Betung sebesar 165 jiwa/Ha. Tingkat kepadatan penduduk terendah di Kelurahan Parigi Baru sebesar 35 jiwa/Ha. Kepadatan penduduk per Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Pondok Aren pada semester 1 tahun 2017 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.5 Jumlah Penduduk, Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah (Ha)	Kepadatan Penduduk/ Ha
1	Pondok Betung	32.844	198,81	165
2	Pondok Pucung	24.723	301,2	82
3	Pondok Karya	24.387	278,96	87
4	Pondok Jaya	9.819	240	41
5	Pondok Aren	27.425	224,4	122
6	Pondok Kacang Barat	20.378	260,6	78
7	Pondok Kacang Timur	33.785	259,2	130
8	Parigi	17.162	369,9	46
9	Parigi Baru	11.199	316,82	35

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah (Ha)	Kepadatan Penduduk/ Ha
10	Jurangmangu Timur	34.192	266	129
11	Jurangmangu Barat	27.977	260,1	108
Jumlah		**263.891**	**2.975,99**	**89**

Sumber: Dinas Dukcapil, semester 1 2017 diolah

3.5. KOMPOSISI PENDUDUK

Berdasarkan data di Kecamatan Pondok Aren yang sudah dikonsolidasikan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pada semester 1 Tahun 2017 komposisi jumlah penduduk laki-laki adalah 132.874 jiwa, sedangkan jumlah penduduk perempuan 131.017 jiwa. Jumlah penduduk dan Sex Ratio di Kecamatan Pondok Aren Semester 1 Tahun 2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Sex Ratio per Kelurahan

No	Kelurahan	Laki-laki	Perem-puan	Jumlah	Sex Ratio
1	Pondok Betung	16.532	16.312	32.844	101,35
2	Pondok Pucung	12.267	12.456	24.723	98,48
3	Pondok Karya	12.301	12.086	24.387	101,78
4	Pondok Jaya	4.935	4.884	9.819	101,04
5	Pondok Aren	13.762	13.663	27.425	100,72
6	Pondok Kacang Barat	10.277	10.101	20.378	101,74
7	Pondok Kacang Timur	17.058	16.727	33.785	101,98
8	Parigi	8.686	8.476	17.162	102,48
9	Parigi Baru	5.598	5.601	11.199	99,95
10	Jurangmangu Timur	17.321	16.871	34.192	102,67
11	Jurangmangu Barat	14.137	13.840	27.977	102,15
Jumlah		**132.874**	**131.017**	**263.891**	**101,42**

Sumber: Dinas Dukcapil, semester 1 2017

Perbandingan jumlah penduduk perempuan dan laki-laki dapat dilihat melalui sex ratio, dimana sex ratio penduduk di Kecamatan Pondok Aren sebesar 101,42. Hal ini berarti bahwa setiap 100 penduduk perempuan terdapat 101 penduduk laki-laki. Data jumlah penduduk menurut kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7 Jumlah Penduduk Per Kelurahan Menurut Kelompok Umur

No	Kelurahan	0-1 Th	2-4 Th	5-10 Th	11-20 Th	21-30 Th	31-40 Th	41-50 Th	51-60 Th	> 60 Th	Jumlah
1	Pondok Betung	675	812	2.537	4.234	5.160	6.418	5.134	4.737	3.137	32.844
2	Pondok Pucung	519	986	1.937	3.908	4.073	4.325	3.699	3.063	2.213	24.723
3	Pondok Karya	548	1.049	1.957	3.574	3.949	4.683	3.730	2.926	1.971	24.387
4	Pondok Jaya	228	333	891	1.540	1.641	1.884	1.602	1.127	573	9.819
5	Pondok Aren	653	972	2.333	4.334	4.704	5.050	4.392	3.424	1.563	27.425
6	Pondok Kacang Barat	523	781	1.782	3.464	3.317	3.681	3.346	2.468	1.016	20.378
7	Pondok Kacang Timur	735	1.246	2.505	5.394	6.415	5.478	4.984	5.032	1.996	33.785
8	Parigi	403	898	1.598	2.821	2.832	3.313	2.731	1.610	956	17.162
9	Parigi Baru	287	679	1.008	1.738	1.936	2.215	1.714	953	669	11.199
10	Jurangmangu Timur	757	1.940	2.730	5.358	5.908	6.161	5.465	3.580	2.293	34.192
11	Jurangmangu Barat	637	517	2.280	4.024	4.868	5.307	4.183	4.157	2.004	27.977
Jumlah		5.965	10.213	21.558	40.389	44.803	48.515	40.980	33.077	18.391	263.891

Sumber: Dinas Dukcapil, semester 1 2017

3.6. JUMLAH PENDUDUK WAJIB KTP

Tabel 3.8 Jumlah Penduduk Wajib KTP

No	Kelurahan	Wajib KTP			Sudah Rekam KTP-EL			Belum Rekam KTP-EL		
		LK	PR	Jumlah	LK	PR	Jumlah	LK	PR	Jumlah
1	Pondok Betung	12.567	12.660	25.227	11.982	12.147	24.129	585	513	1.098
2	Pondok Pucung	8.948	9.407	18.355	8.476	8.937	17.413	472	470	942
3	Pondok Karya	9.134	9.143	18.277	8.797	8.828	17.625	337	315	652
4	Pondok Jaya	3.623	3.560	7.183	3.420	3.388	6.808	203	172	375
5	Pondok Aren	9.936	10.050	19.986	9.416	9.555	18.971	520	495	1.015
6	Pondok Kacang Barat	7.316	7.289	14.605	6.929	6.926	13.855	387	363	750

No	Kelurahan	Wajib KTP			Sudah Rekam KTP-EL			Belum Rekam KTP-EL		
		LK	PR	Jumlah	LK	PR	Jumlah	LK	PR	Jumlah
7	Pondok Kacang Timur	12.712	12.671	25.383	12.136	12.105	24.241	576	566	1.142
8	Parigi	6.066	6.106	12.172	5.747	5.820	11.567	319	286	605
9	Parigi Baru	4.008	4.043	8.051	3.794	3.887	7.681	214	156	370
10	Jurangmangu Timur	12.709	12.672	25.381	12.104	12.128	24.232	605	544	1.149
11	Jurangmangu Barat	10.409	10.483	20.892	9.932	10.003	19.935	477	480	957
Jumlah		**97.428**	**98.084**	**195.512**	**92.733**	**93.724**	**186.457**	**4.695**	**4.360**	**9.055**

Sumber: Dinas Dukcapil, semester 1 2017

3.7. JUMLAH KELAHIRAN DAN KEMATIAN

Tabel 3.9 Jumlah Kelahiran dan Kematian Berdasarkan Akte yang Diterbitkan Semester 1 Tahun 2017

No	Kelurahan	Kelahiran			Kematian		
		L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
1	Pondok Betung	49	52	101	7	4	11
2	Pondok Pucung	40	39	79	4	3	7
3	Pondok Karya	40	43	83	5	0	5
4	Pondok Jaya	13	13	26	3	2	5
5	Pondok Aren	55	46	101	6	3	9
6	Pondok Kacang Barat	49	34	83	9	2	11
7	Pondok Kacang Timur	76	45	121	4	6	10
8	Parigi	39	23	62	2	1	3
9	Parigi Baru	19	31	50	1	0	1
10	Jurangmangu Timur	37	53	90	8	0	8
11	Jurangmangu Barat	61	70	131	6	1	7
Jumlah		**478**	**449**	**927**	**55**	**22**	**77**

Sumber: Dinas Dukcapil, semester 1 2017

BAB IV HASIL PELAKSANAAN PEKERJAAN

4.1. PENENTUAN POPULASI DAN SAMPEL

Penentuan populasi dalam survei ini mengacu kepada rata-rata jumlah pelayanan di masing-masing unit pelayanan berdasarkan data register perbulan selama 5 (lima) bulan di Tahun 2017. Data register pelayanan selama 5 (lima) bulan pertama Tahun 2017 (Januari, Februari, Maret, April dan Mei) sebagai berikut :

Tabel 4.1 Populasi Pelayanan

NO	SEKSI DAN LAYANAN	TAHUN 2017					TOTAL	RATA-RATA PER BULAN	PEMBULATAN
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI			
SEKSI PEMERINTAHAN (LOKET)									
1	*Surat Pindah*	645	446	635	451	683	2.860	572	572
2	*KK*	2.172	2.463	2.158	1.626	1.718	10.137	2027,4	2.027
3	*e KTP*	2.840	1.844	2.371	1.740	1.642	10.437	2087,4	2.087
KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM									
4	*SKCK*	51	12	42	33	31	169	33,8	34
EKONOMI DAN PEMBANGUNAN									
5	*SKDU*	178	194	239	189	158	958	191,6	192
6	*Rekomendasi IMB*	42	49	69	75	36	271	54,2	54
KESEJAHTERAAN SOSIAL									
7	*Dispensasi Nikah*	18	15	15	16	46	110	22	22
8	*Keterangan Proses Pensiun*	7	11	12	8	2	40	8	8
9	*Pendirian Yayasan*	0	0	0	0	1	1	0,2	1

Sumber Data : Kecamatan Pondok Aren 2017 yang Diolah

Setelah dihitung jumlah populasi yang ditentukan maka akan dilakukan perhitungan jumlah sampel masing-masing pelayanan. Perhitungan jumlah sampel mengacu ke lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

yaitu menggunakan Tabel Sampel Krejcie and Morgan. Berdasarkan tabel tersebut diperoleh sampel untuk masing-masing unit pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Populasi dan Sampel

No.	Layanan	Populasi	Tabel Sampel Krejcie & Morgan
1	Layanan Surat Pindah	572	230
2	Layanan Kartu Keluarga	2027	323
3	Layanan e KTP	2087	224
4	Layanan Surat Rekomendasi SKCK	34	32
5	Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)	192	127
6	Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	54	47
7	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	22	21
8	Surat Keterangan Proses Pensiun	8	8
9	Surat Keterangan Pendirian Yayasan	1	1

4.2. PELAKSANAAN SURVEI

Survei dilaksanakan selama 5 (lima) hari kerja, yaitu hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis dan Jumat. Setiap pelayanan yang disurvei disiapkan kuesioner dan bolpoin. Seluruh warga masyarakat yang menggunakan pelayanan pada saat itu diberikan kuesioner untuk diisi dan dikembalikan lagi ke petugas. Jumlah penduduk yang menggunakan layanan dan mau menjadi responden dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk setiap layanan yang ada di Kecamatan Pondok Aren sebagaimana tercantum dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3 Jumlah Responden per Layanan

No.	Layanan	Jumlah Responden
1	Layanan Surat Pindah	102
2	Layanan Kartu Keluarga	291
3	Layanan e KTP	165
4	Layanan Surat Rekomendasi SKCK	2
5	Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)	6
6	Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	5
7	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	0
8	Surat Keterangan Proses Pensiun	0
9	Surat Keterangan Pendirian Yayasan	0
Jumlah		**571**

Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, antara lain:

1. Kesadaran masyarakat untuk ikut partisipasi dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat masih rendah. Hal ini bisa disebabkan karena ketakutan dan ketidakpahaman masyarakat akan pentingnya peran serta mereka dalam survei ini.
2. Profil Responden banyak yang tidak diisi. Hal ini kemungkinan disebabkan responden yang merasa khawatir akan dampaknya.
3. Keterbatasan waktu pelaksanaan survei.
4. Tidak adanya warga yang mengurus Surat Keterangan Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Proses Pensiun dan Surat Keterangan Pendirian Yayasan pada saat dilakukan survei.

4.3. HASIL ANALISIS

4.3.1 ANALISIS PROFIL RESPONDEN

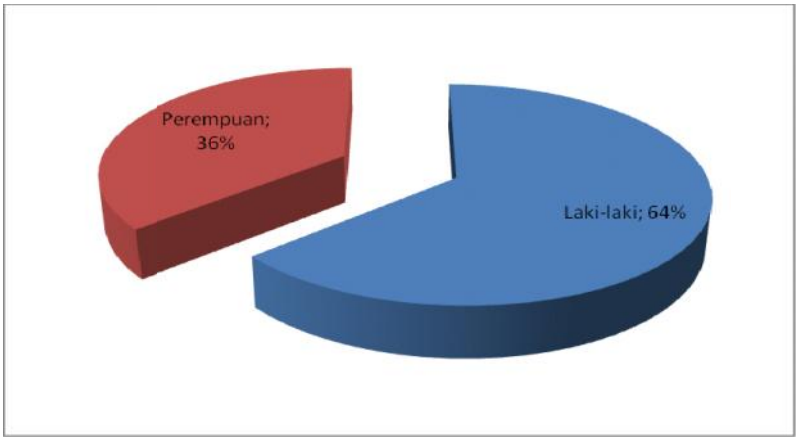
Pada survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Pondok Aren tahun 2017 yang menjadi responden adalah masyarakat yang sedang menggunakan dan atau telah memperoleh pelayanan. Profil responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Tabel 4.4 Persentase Dominasi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	64%
2	Kelompok Umur	Umur 21–50 tahun	48%
3	Pendidikan Terakhir	SMA	52%
4	Pekerjaan	Swasta	46%

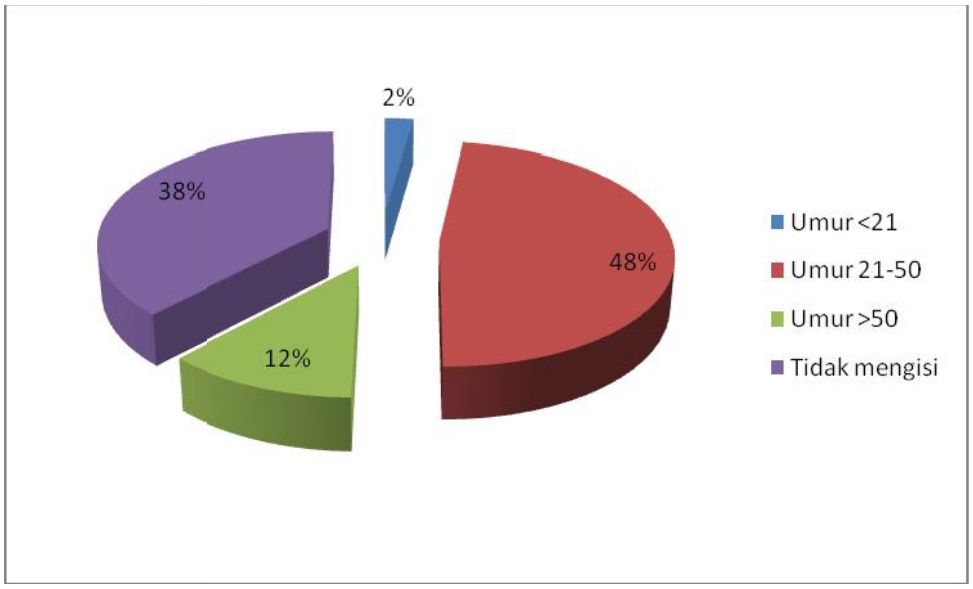
Dominasi masing-masing karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 4.4 diatas. Dengan mengetahui tipe mayoritas responden diharapkan dapat mengetahui karakteristik responden secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.

Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden



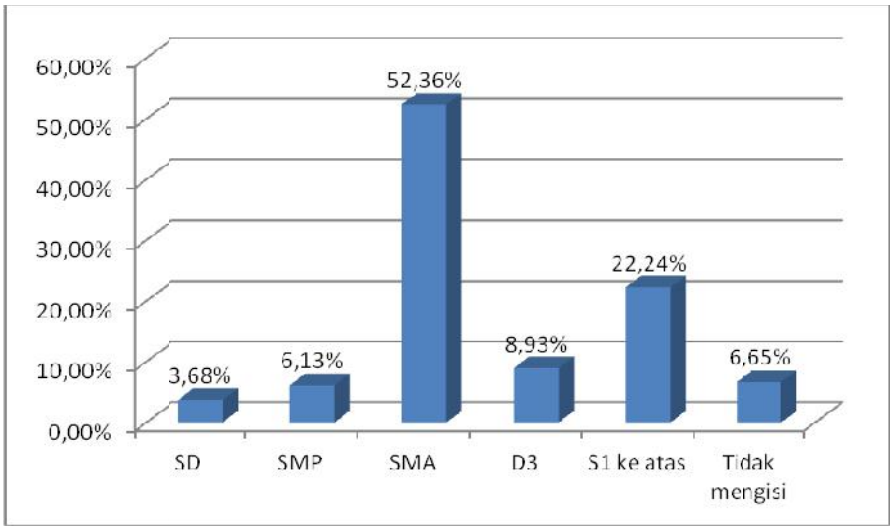
Gambar 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar yang melakukan pengurusan dokumen di Kecamatan Pondok Aren berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 64%.

Gambar 4.2 Presentase Kelompok Umur Responden



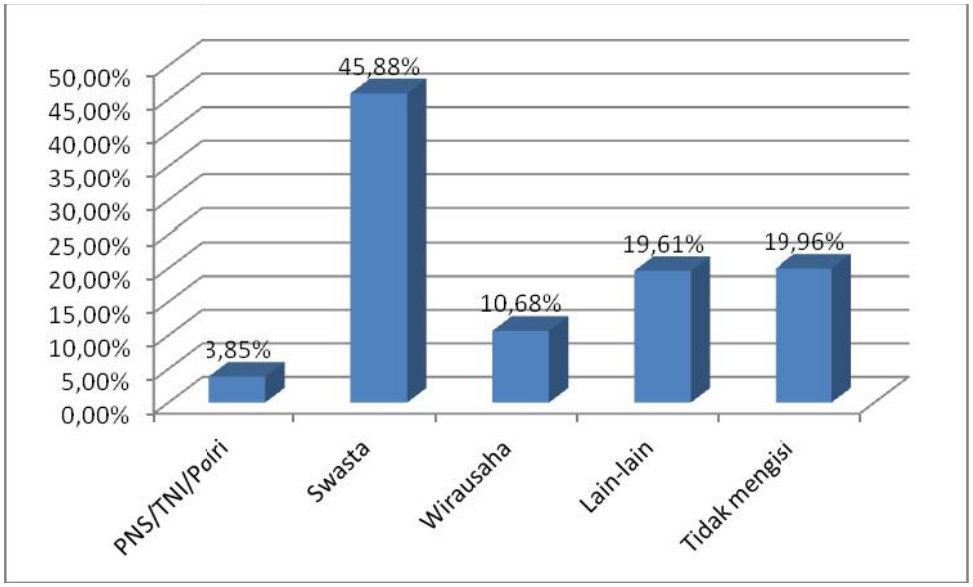
Gambar 4.2 menunjukkan bahwa kelompok umur responden dengan umur 21–50 tahun sebesar 47,99% dari total responden, 38% responden memilih abstain dan 11,73% responden sudah berusia lebih dari 50 tahun.

Gambar 4.3 Presentase Pendidikan Terakhir Responden



Gambar 4.3 menunjukkan bahwa persentase tertinggi dari responden berpendidikan SMA (52,36%) diikuti S1 ke atas (22,24%), D3 (8,93%), SMP (6,13%) dan SD (3,68%). Sedangkan 6,65% responden tidak mengisi data pendidikan terakhir. Hal ini menunjukan bahwa tingkat pendidikan responden sudah cukup tinggi.

Gambar 4.4 Presentase Pekerjaan Responden



Gambar 4.4 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden bekerja sebagai Pegawai Swasta dan pada urutan kedua yaitu responden yang bekerja dalam kategori 'lain-lain' yaitu sebesar 19,61%. Sisanya adalah responden yang masih berstatus bekerja sebagai Wirausaha dan PNS/TNI/Polri. Sedangkan 19,96% responden tidak mengisi data pekerjaan.

4.3.2 ANALISIS PENILAIAN IKM

Analisis IKM di Kecamatan Pondok Aren difokuskan pada penilaian IKM per Unsur Layanan dan Nilai IKM per Jenis Layanan. Setelah diperoleh nilai IKM per Unsur layanan dan per Jenis Layanan, maka akan dianalisis dan diberikan usulan/rekomendasi dalam rangka perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan.

A. NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Kecamatan Pondok Aren yang telah dilakukan, diperoleh indikator kepuasan masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Adapun hasil indeks kepuasan masyarakat per unsur layanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

No	Unsur Layanan yg Disurvei	Skor	Indeks	Keterangan
1	Persyaratan	2,93	73,34	Kurang baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,99	74,76	Kurang baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	74,97	Kurang baik
4	Biaya/Tarif	3,79	94,71	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,99	74,74	Kurang baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,03	75,66	Kurang baik
7	Perilaku Pelaksana	3,31	82,85	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	74,78	Kurang baik
9	Sarana dan Prasarana	3,26	81,49	Baik
Rata-rata Keseluruhan		**3,14**	**78,60**	**Baik**

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa rata–rata masyarakat yang datang ke Kecamatan Pondok Aren merasa puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 78,60. Namun demikian, 6 unsur penilaian mendapatkan nilai kurang baik, unsur itu antara lain: Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Khususnya di Kecamatan Pondok Aren:

1. **Unsur Persyaratan (U1)**

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 73,34, maka unsur persyaratan pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Keluhan dari masyarakat menyatakan bahwa mereka harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyaratan yang belum terpenuhi. Hal ini bisa terjadi karena kurang fahamnya mereka persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan sebuah dokumen.

2. **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada tabel 4.5 menunjukan indeks kepuasan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 74,76. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Hal ini bisa disebabkan kurangnya informasi bagi masyarakat tentang prosedur pengurusan sebuah dokumen. Untuk operator bisa juga belum adanya standar detail tentang proses pelayanan, sehingga pemberi pelayanan kurang standar antara pegawai satu dengan yang lainnya.

3. **Unsur Waktu Penyelesaian (U3)**

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tabel 4.5 menunjukan indeks kepuasan untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 74,97, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu

penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas. Hal ini bisa terjadi karena ada beberapa dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi lain diluar Kecamatan Pondok Aren, misalnya dalam pengurusan E-KTP.

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

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. Pada tabel 4.5 menunjukan indeks kepuasan untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 94,71. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Pondok Aren dalam pengurusan sebuah dokumen.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tabel 4.5 menunjukan indeks kepuasan untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 74,74 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

6. **Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)**

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada tabel 4.5 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 75,66 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Hal ini bisa disebabkan karena belum adanya standar operasional pelaksanaan yang menjadi pedoman detail para operator, dan kalaupun sudah ada mungkin perlu adanya pendalaman kembali terhadap standar yang sudah ditetapkan.

7. **Unsur Perilaku Pelaksana (U7)**

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Pada tabel 4.5 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 82,85 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Baik". Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

8. **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel 4.5 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 74,78. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Hal ini bisa terjadi karena beberapa hal, misalnya belum adanya media pengaduan (kotak pengaduan atau kontak pengaduan), kalo ada pengaduan belum ada penanganan yang serius dikarenakan belum ada prosedur penanganan pengaduan atau pengaduan tidak direspon.

9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

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). Pada tabel 4.5 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 81,49. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini perlu dipertahankan dengan cara perawatan yang baik dan rutin secara berkala. Selain itu, bangunan gedung Kantor Kecamatan Pondok Aren masih baru dan interiornya juga masih lumayan bagus.

B. NILAI IKM PER JENIS LAYANAN

Jenis layanan yang dinilai dalam survei ini ada 9 (sembilan) jenis layanan yang tersebar di 4 (empat) seksi, dengan rincian sebagai berikut:

1. **Seksi Pemerintahan**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Pindah
   - Layanan Kartu Keluarga
   - Layanan e KTP
2. **Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Rekomendasi SKCK
3. **Seksi Ekonomi dan Pembangunan**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)
   - Layanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. **Seksi Kesejahteraan Sosial**, untuk layanan:
   - Layanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah
   - Layanan Surat Keterangan Proses Pensiun
   - Layanan Surat Keterangan Pendirian Yayasan

Tidak semua jenis layanan tersebut diatas dapat dinilai dan dianalisis IKM-nya, hal ini terkendala dengan tidak adanya responden yang mengisi kuesioner dikarenakan tidak adanya warga masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen pada saat dilakukan survei. Pada saat dilakukan survei di Seksi Kesejahteraan Sosial yang memberikan Layanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah, Layanan Surat Keterangan Proses Pensiun dan Layanan Surat Keterangan Pendirian Yayasan tidak ada warga yang melakukan pengurusan dokumen, sehingga tidak dapat dilakukan penilaian dan analisis IKM untuk layanan di seksi tersebut.

Setelah dilakukan survei ada beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas penilaian IKM per Jenis Layanan. Untuk Layanan Surat Pindah, Layanan Kartu Keluarga, dan Layanan E-KTP jumlah kuesioner yang terisi dan terkumpul sangat banyak karena jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen banyak. Pada Layanan Surat Rekomendasi SKCK, Layanan SKDU, dan Layanan Surat Rekomendasi IMB jumlah kuesioner yang terisi dan terkumpul sangat sedikit, hal ini disebabkan jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen sangat sedikit. Jumlah responden untuk setiap layanan dapat dilihat pada tabel 4.3.

Berdasarkan pengolahan data kuesioner yang terisi dan terkumpul diperoleh IKM per Jenis Layanan di Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Skor	Indeks	Keterangan
1	Layanan Surat Pindah	3,11	77,81	Baik
2	Layanan Kartu Keluarga	3,21	80,38	Baik
3	Layanan E-KTP	3,14	78,54	Baik
4	Layanan Surat Rekomendasi SKCK	3,33	83,34	Baik
5	Layanan SKDU	3,15	78,71	Baik
6	Layanan Surat Rekomendasi IMB	2,91	72,78	Kurang Baik

Berikut ini merupakan penjelasan tiap jenis layanan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pondok Aren:

1. Layanan Surat Pindah

Layanan Surat Pindah dikelola oleh Seksi Pemerintahan dan berlokasi di lantai dasar Kantor Kecamatan Pondok Aren dengan ruang tunggu yang luas. Layanan surat pindah ini satu ruangan dengan Layanan Kartu Keluarga dan Layanan E-KTP. Setiap harinya warga yang mengurus Layanan Surat Pindah cukup ramai, berdasarkan data register 5 (lima) bulan pertama tahun 2017 jumlah rata-rata perbulan warga yang mengurus surat pindah sebanyak 572 orang.

Pada tabel 4.6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk Layanan Surat Pindah sebesar 77,81. Dengan demikian, untuk Layanan Surat Pindah di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Baik".

Prioritas peningkatan layanan berdasarkan unsur layanan pada Layanan Surat Pindah berdasarkan perolehan IKM, yaitu:

Tabel 4.7 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan Surat Pindah

Prioritas Perbaikan	Unsur Layanan	Nilai
Prioritas 1	Waktu Penyelesaian	2,88
Prioritas 2	Sarana dan Prasarana	2,89
Prioritas 3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,97
Prioritas 4	Persyaratan	3,02
Prioritas 5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03
Prioritas 6	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,06
Prioritas 7	Perilaku Pelaksana	3,12
Prioritas 8	Kompetensi Pelaksana	3,15
Prioritas 9	Biaya/Tarif	3,89

2. Layanan Kartu Keluarga

Layanan Kartu Keluarga dikelola oleh Seksi Pemerintahan dan berlokasi di lantai dasar Kantor Kecamatan Pondok Aren dengan ruang tunggu yang luas. Layanan Kartu Keluarga ini satu ruangan dengan Layanan Surat Pindah dan Layanan E-KTP. Setiap harinya warga yang mengurus Layanan Kartu Keluarga sangat ramai, berdasarkan data register 5 (lima) bulan pertama tahun 2017 jumlah rata-rata perbulan warga yang mengurus kartu keluarga sebanyak 2.027 orang.

Pada tabel 4.6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk Layanan Kartu Keluarga sebesar 80,38. Hal ini dapat diartikan bahwa Layanan Kartu Keluarga di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Baik".

Prioritas peningkatan layanan berdasarkan unsur layanan pada Layanan Kartu Keluarga berdasarkan perolehan IKM, yaitu:

Tabel 4.8 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan Kartu Keluarga

Prioritas Perbaikan	Unsur Layanan	Nilai
Prioritas 1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00
Prioritas 2	Waktu Penyelesaian	3,03
Prioritas 3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11
Prioritas 4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,12
Prioritas 5	Kompetensi Pelaksana	3,13
Prioritas 6	Persyaratan	3,16
Prioritas 7	Perilaku Pelaksana	3,16
Prioritas 8	Sarana dan Prasarana	3,34
Prioritas 9	Biaya/Tarif	3,88

3. Layanan E-KTP

Layanan E-KTP dikelola oleh Seksi Pemerintahan dan berlokasi di lantai dasar Kantor Kecamatan Pondok Aren dengan ruang tunggu yang luas. Layanan E-KTP ini satu ruangan dengan Layanan Kartu Keluarga dan Layanan Surat Pindah. Setiap harinya warga yang mengurus Layanan E-KTP sangat ramai. Berdasarkan data register 5 (lima) bulan pertama tahun 2017 jumlah rata-rata perbulan warga yang mengurus E-KTP sebanyak 2.087 orang.

Pada tabel 4.6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk Layanan E-KTP sebesar 78,54 yang berarti bahwa Layanan E-KTP di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Baik".

Prioritas peningkatan layanan berdasarkan unsur layanan pada Layanan E-KTP berdasarkan perolehan IKM, yaitu:

Tabel 4.9 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan E-KTP

Prioritas Perbaikan	Unsur Layanan	Nilai
Prioritas 1	Waktu Penyelesaian	2,98
Prioritas 2	Persyaratan	2,99
Prioritas 3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99
Prioritas 4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,00
Prioritas 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,05
Prioritas 6	Kompetensi Pelaksana	3,08
Prioritas 7	Perilaku Pelaksana	3,10
Prioritas 8	Sarana dan Prasarana	3,12
Prioritas 9	Biaya/Tarif	3,96

4. Layanan Surat Rekomendasi SKCK

Layanan Surat Rekomendasi SKCK dikelola oleh Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum dan berlokasi di lantai 1 Kantor Kecamatan Pondok Aren dengan ruang tunggu yang kecil/tidak luas. Layanan Surat

Rekomendasi SKCK ini satu lantai dengan Layanan SKDU dan Layanan Surat Rekomendasi IMB. Setiap harinya warga yang mengurus Layanan Surat Rekomendasi SKCK sangat sedikit dan intensitasnya jarang. Berdasarkan data register 5 (lima) bulan pertama tahun 2017 jumlah rata-rata perbulan warga yang mengurus Rekomendasi SKCK sebanyak 34 orang.

Pada tabel 4.6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk Layanan Surat Rekomendasi SKCK sebesar 83,34 yang berarti bahwa Layanan Surat Rekomendasi SKCK di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Baik".

Prioritas peningkatan layanan berdasarkan unsur layanan pada Layanan Rekomendasi SKCK berdasarkan perolehan IKM, yaitu:

Tabel 4.10 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan Surat Rekomendasi SKCK

Prioritas Perbaikan	Unsur Layanan	Nilai
Prioritas 1	Persyaratan	3,0
Prioritas 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,0
Prioritas 3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,0
Prioritas 4	Kompetensi Pelaksana	3,0
Prioritas 5	Waktu Penyelesaian	3,5
Prioritas 6	Biaya/Tarif	3,5
Prioritas 7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5
Prioritas 8	Sarana dan Prasarana	3,5
Prioritas 9	Perilaku Pelaksana	4,0

5. Layanan SKDU

Layanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) dikelola oleh Seksi Ekonomi dan Pembangunan, dan berlokasi di lantai 1 Kantor Kecamatan Pondok Aren dengan ruang tunggu yang kecil/tidak luas.

Layanan SKDU ini satu lantai dengan Layanan Rekomendasi SKCK dan Layanan Surat Rekomendasi IMB. Setiap harinya warga yang mengurus Layanan SKDU sangat sedikit dan intensitasnya jarang. Berdasarkan data register 5 (lima) bulan pertama tahun 2017 jumlah rata-rata perbulan warga yang mengurus SKDU sebanyak 192 orang.

Pada tabel 4.6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk Layanan SKDU sebesar 83,34 yang berarti bahwa untuk Layanan SKDU di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Baik".

Prioritas peningkatan layanan berdasarkan unsur layanan pada Layanan SKDU berdasarkan perolehan IKM, yaitu:

Tabel 4.11 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan SKDU

Prioritas Perbaikan	Unsur Layanan	Nilai
Prioritas 1	Persyaratan	2,83
Prioritas 2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,83
Prioritas 3	Waktu Penyelesaian	3,00
Prioritas 4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00
Prioritas 5	Kompetensi Pelaksana	3,00
Prioritas 6	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17
Prioritas 7	Perilaku Pelaksana	3,50
Prioritas 8	Sarana dan Prasarana	3,50
Prioritas 9	Biaya/Tarif	3,50

6. Layanan Surat Rekomendasi IMB

Layanan Surat Rekomendasi IMB dikelola oleh Seksi Ekonomi dan Pembangunan dan berlokasi di lantai 1 dengan ruang tunggu yang kecil/tidak luas. Layanan Surat Rekomendasi IMB ini satu lantai dengan Layanan SKDU dan Layanan Surat Rekomendasi SKCK. Setiap harinnya warga yang mengurus Layanan Surat Rekomendasi IMB sangat sedikit dan intensitasnya jarang. Berdasarkan data register 5 (lima) bulan

pertama tahun 2017 jumlah rata-rata perbulan warga yang mengurus Rekomendasi IMB sebanyak 54 orang.

Pada tabel 4.6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk Layanan Surat Rekomendasi IMB sebesar 72,78 yang berarti bahwa untuk Layanan Surat Rekomendasi IMB di Kecamatan Pondok Aren termasuk dalam kategori "Kurang Baik".

Prioritas peningkatan layanan berdasarkan unsur layanan pada Layanan Rekomendasi IMB berdasarkan perolehan IKM, yaitu:

Tabel 4.12 IKM Per Unsur Prioritas pada Layanan Surat Rekomendasi IMB

Prioritas Perbaikan	Unsur Layanan	Nilai
Prioritas 1	Persyaratan	2,6
Prioritas 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,6
Prioritas 3	Waktu Penyelesaian	2,6
Prioritas 4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,6
Prioritas 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,8
Prioritas 6	Kompetensi Pelaksana	2,8
Prioritas 7	Perilaku Pelaksana	3
Prioritas 8	Sarana dan Prasarana	3,2
Prioritas 9	Biaya/Tarif	4

C. REKOMENDASI/USULAN UNTUK PENINGKATAN LAYANAN

Layanan pada Kantor Kecamatan Pondok Aren yang dianalisis sebanyak 6 (enam) layanan, sehingga yang diberikan rekomendasi dan usulan juga atas 6 (enam) layanan tersebut. Untuk sementara, layanan publik Kecamatan Pondok Aren dilaksanakan/bertempat di gedung aula kecamatan mengingat Kantor Kecamatan Pondok Aren masih dalam proses pembangunan dan secara lokasi terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Layanan yang berlokasi di Lantai Dasar, yaitu:
   - Layanan Surat Pindah
   - Layanan E-KTP
   - Layanan Kartu Keluarga
2. Layanan yang berlokasi di Lantai 1, yaitu :
   - Layanan Surat Rekomendasi SKCK
   - Layanan SKDU
   - Layanan Surat Rekomendasi IMB

Layanan yang terletak di lantai dasar Kantor Kecamatan Pondok Aren merupakan layanan yang sangat ramai pengunjungnya dengan ruangan yang luas. Untuk layanan yang berlokasi di lantai 1 (satu) pengunjungnya kurang ramai dengan intensitas pengunjung cukup sedikit dengan ruang layanan yang lebih kecil.

Prioritas peningkatan layanan berdasarkan unsur layanan secara umum di Kecamatan Pondok Aren berdasarkan perolehan IKM, yaitu:

Tabel 4.13 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Prioritas Perbaikan	Unsur Layanan	Nilai
Prioritas 1	Persyaratan	**2,93**
Prioritas 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**2,99**
Prioritas 3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**2,99**
Prioritas 4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**2,99**
Prioritas 5	Waktu Penyelesaian	**3,00**
Prioritas 6	Kompetensi Pelaksana	**3,03**
Prioritas 7	Sarana dan Prasarana	**3,26**
Prioritas 8	Perilaku Pelaksana	**3,31**
Prioritas 9	Biaya/Tarif	**3,79**

Berdasarkan analisis nilai IKM dari masing-masing layanan serta mempertimbangkan lokasi tempat layanan, maka diperoleh rekomendasi/ usulan peningkatan layanan sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya papan informasi/penerangan khusus yang berisi penjelasan persyaratan dan perkiraan waktu pelayanan serta alur proses/prosedur pembuatan dokumen di Kantor Kecamatan Pondok Aren. Desain papan informasi/penerangan tersebut bisa bervariasi, intinya harus jelas, mudah dipahami, menarik dan diletakkan di tempat yang strategis.

   Untuk papan informasi/penerangan di lantai dasar Kantor Kecamatan Pondok Aren bisa direalisasikan sebagai berikut:

   - Di sekitar emperan kantor atau sekitar pintu masuk lantai dasar diberi papan informasi/penerangan yang menjelaskan lokasi masing-masing layanan.
   - Di dalam ruangan lantai dasar dapat diletakkan papan informasi/ penerangan yang menjelaskan persyaratan, alur proses/prosedur, dan perkiraan waktu khusus untuk Layanan Kartu Keluarga, E-KTP dan Surat Pindah.

   Untuk papan informasi/penerangan di lantai 1 (satu) Kantor Kecamatan Pondok Aren bisa direalisasikan dengan meletakkan papan informasi/penerangan yang menjelaskan persyaratan, alur proses/prosedur, dan perkiraan waktu khusus untuk:

   - Layanan Surat Rekomendasi SKCK
   - Layanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)
   - Layanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

2. Perlunya Stándar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap pelayanan di Kecamatan Pondok Aren. SOP ini sangat diperlukan sebagai pedoman bagi para operator dalam melakukan pelayanan ke masyarakat. Kemudian SOP tersebut disosialisasikan ke seluruh operator pelayanan.

3. Diperlukan sosialisasi prosedur pengurusan dokumen di masing-masing kelurahan dengan mengundang Ketua Rukun Tetangga (RT) dan Ketua Rukun Warga (RW) sebagai ujung tombak pelayanan di masyarakat yang disponsori oleh Pemerintah Kecamatan Pondok Aren. Hal ini bisa didukung dengan diberikannya buku saku bagi pengurus RT dan RW tentang prosedur pengurusan masing-masing dokumen.

4. Disediakan kotak saran dan nomor telepon khusus berupa nomor HP. Hal ini dilakukan untuk menjaring masukan positif dari warga guna peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Pondok Aren. Kotak saran tersebut sebaiknya di letakkan di lantai dasar dan lantai 1 Kantor Kecamatan Pondok Aren.

5. Dibuat SOP penanganan pengaduan dan dibentuk tim kecil atau penanggungjawab untuk penanganan pengaduan, sehingga kalo ada pengaduan yang masuk bisa ditangani secara cepat, tepat dan profesional.

6. Operator layanan (SDM) secara garis besar tergambar pada unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana. Unsur Kompetensi pelaksana mendapat nilai kurang baik dan Unsur perilaku pelaksana mendapat nilai baik. Berdasarkan hal tersebut maka rekomendasi/ usulan terkait dengan SDM yang ada sebagai berikut:

   - ❖ Mengirim SDM operator ke pelatihan, misalnya yang bertema pelayanan prima, peningkatan kompetensi dan lain-lain.
   - ❖ Dilakukan pendalaman peran dan fungsi SDM operator di layanan masing-masing. Hal ini bisa difasilitasi dengan pembuatan SOP untuk masing-masing pelayanan dan mensosialisasikan ke masing-masing operator.

7. Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu warga saat mengurus dokumen di Kantor Kecamatan Pondok Aren. Untuk ruang tunggu sebaiknya memprioritaskan ruang tunggu di lantai dasar, hal ini

disebabkan ramainya pelayanan di tempat tersebut. Perbaikan pelayanan, khususnya ruang tunggu, bisa dilakukan dengan beberapa hal, antara lain:

- Merubah *lay out* lantai dasar dengan memperluas ruang tunggu bagi masyarakat dan menambah kursi di ruang tunggu,
- Penambahan AC/pendingin ruangan,
- Penyediaan buku-buku bacaan yang bermanfaat,
- Disediakan fasilitas untuk mencharger HP,
- Disediakan air minum gratis,
- Disediakan meja kecil dan beberapa bolpoint untuk menulis jika dibutuhkan,
- Pemasangan WIFI internet untuk warga secara gratis.

BAB V PENUTUP

Demikian Laporan Akhir Pekerjaan Belanja Jasa Konsultan Survei Kecamatan Pondok Aren TA 2017 yang merupakan hasil penilaian IKM Kecamatan Pondok Aren Tahun 2017. Besar harapan kami, laporan akhir ini dapat memenuhi ketentuan dalam SPK antara PT XSYS Mitra Solusi Utama dengan Kecamatan Pondok Aren, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pekerjaan dan hasil pekerjaan yang kami sampaikan. Terimakasih.

Terima kasih.

LAMPIRAN I

Kertas Kerja Pengolahan Data

A. Rekapitulasi Penilaian IKM Seluruh Layanan

A.1. Skor per Unsur Penilaian dan Layanan di Kecamatan Pondok Aren

No	Unsur Penilaian	SKOR PER PELAYANAN									Total Kinerja Per unsur pelayanan
		Pelayanan Surat Pindah	Pelayanan Kartu Keluarga	Pelayanan E-KTP	Pelayanan Surat Rekomendasi SKCK	Pelayanan SKDU	Pelayanan Surat Rekomendasi IMB	Pelayanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah	Pelayanan Surat Keterangan Proses Pensiun	Pelayanan Surat Keterangan Pendirian Yayasan	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persyaratan	3,02	3,16	2,99	3,00	2,83	2,60				**2,93**
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,06	3,12	3,00	3,00	3,17	2,60				**2,99**
3	Waktu Penyelesaian	2,88	3,03	2,98	3,50	3,00	2,60				**3,00**
4	Biaya/Tarif	3,89	3,88	3,96	3,50	3,50	4,00				**3,79**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,97	3,11	3,05	3,00	3,00	2,80				**2,99**
6	Kompetensi Pelaksana	3,15	3,13	3,08	3,00	3,00	2,80				**3,03**
7	Perilaku Pelaksana	3,12	3,16	3,10	4,00	3,50	3,00				**3,31**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03	3,00	2,99	3,50	2,83	2,60				**2,99**
9	Sarana dan Prasarana	2,89	3,34	3,12	3,50	3,50	3,20				**3,26**
Total Skor		**3,11**	**3,21**	**3,14**	**3,33**	**3,15**	**2,91**				**3,14**

Keterangan:

- Kolom 12 dihitung dari jumlah kolom 3 s.d kolom 8 dibagi 6

A.2. Skor dan Konversi Indeks Kepuasan per Unsur Layanan

No	Unsur Layanan yg Disurvei	Skor	Indeks
1	Persyaratan	2,93	73,34
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,99	74,76
3	Waktu Penyelesaian	3,00	74,97
4	Biaya/Tarif	3,79	94,71
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,99	74,74
6	Kompetensi Pelaksana	3,03	75,66
7	Perilaku Pelaksana	3,31	82,85
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	74,78
9	Sarana dan Prasarana	3,26	81,49
Rata-rata Keseluruhan		**3,14**	**78,60**

B. Rincian Penilaian IKM Seluruh Layanan

B.1. Layanan Surat Pindah

No	Unsur Layanan	Jumlah Total Isian Kuesioner	Jumlah Kuesioner yg Terisi	Nilai IKM per Unsur	Layanan Surat Pindah	
					Skor IKM	Nilai Indeks
1	2	3	4	5	6	7
1	U1	308	102	3,020	**3,112**	**77,81 (Baik)**
2	U2	312	102	3,059		
3	U3	294	102	2,882		
4	U4	397	102	3,892		
5	U5	303	102	2,971		
6	U6	321	102	3,147		
7	U7	318	102	3,118		
8	U8	309	102	3,029		
9	U9	295	102	2,892		

B.2. Layanan Kartu Keluarga

No	Unsur Layanan	Jumlah Total Isian Kuesioner	Jumlah Kuesioner yg Terisi	Nilai IKM per Unsur	**Layanan Kartu Keluarga**	
					Skor IKM	Nilai Indeks
1	2	3	4	5	6	7
1	U1	920	291	3,162	**3,215**	**80,38 (Baik)**
2	U2	907	291	3,117		
3	U3	883	291	3,034		
4	U4	1129	291	3,880		
5	U5	906	291	3,113		
6	U6	910	291	3,127		
7	U7	920	291	3,162		
8	U8	872	291	2,997		
9	U9	973	291	3,344		

B.3. Layanan E-KTP

No	Unsur Layanan	Jumlah Total Isian Kuesioner	Jumlah Kuesioner yg Terisi	Nilai IKM per Unsur	**Layanan E-KTP**	
					Skor IKM	Nilai Indeks
1	2	3	4	5	6	7
1	U1	493	165	2,988	**3,141**	**78,54 (Baik)**
2	U2	495	165	3,000		
3	U3	491	165	2,976		
4	U4	653	165	3,958		
5	U5	504	165	3,055		
6	U6	509	165	3,085		
7	U7	512	165	3,103		
8	U8	493	165	2,988		
9	U9	515	165	3,121		

B.4. Layanan Surat Rekomendasi SKCK

No	Unsur Layanan	Jumlah Total Isian Kuesioner	Jumlah Kuesioner yg Terisi	Nilai IKM per Unsur	**Layanan Surat Rekomendasi SKCK**	
					Skor IKM	Nilai Indeks
1	2	3	4	5	6	7
1	U1	6	2	3,000	**3,333**	**83,34 (Baik)**
2	U2	6	2	3,000		
3	U3	7	2	3,500		
4	U4	7	2	3,500		
5	U5	6	2	3,000		
6	U6	6	2	3,000		
7	U7	8	2	4,000		
8	U8	7	2	3,500		
9	U9	7	2	3,500		

B.5. Layanan SKDU

No	Unsur Layanan	Jumlah Total Isian Kuesioner	Jumlah Kuesioner yg Terisi	Nilai IKM per Unsur	**Layanan SKDU**	
					Skor IKM	Nilai Indeks
1	2	3	4	5	6	7
1	U1	17	6	2,833	**3,148**	**78,71 (Baik)**
2	U2	19	6	3,167		
3	U3	18	6	3,000		
4	U4	21	6	3,500		
5	U5	18	6	3,000		
6	U6	18	6	3,000		
7	U7	21	6	3,500		
8	U8	17	6	2,833		
9	U9	21	6	3,500		

B.6. Layanan Surat Rekomendasi IMB

No	Unsur Layanan	Jumlah Total Isian Kuesioner	Jumlah Kuesioner yg Terisi	Nilai IKM per Unsur	**Layanan Surat Rekomendasi IMB**	
					Skor IKM	Nilai Indeks
1	2	3	4	5	6	7
1	U1	13	5	2,600	**2,911**	**72,78 (Kurang Baik)**
2	U2	13	5	2,600		
3	U3	13	5	2,600		
4	U4	20	5	4,000		
5	U5	14	5	2,800		
6	U6	14	5	2,800		
7	U7	15	5	3,000		
8	U8	13	5	2,600		
9	U9	16	5	3,200		

Keterangan untuk table B1, B2, B3, B4, B5 dan B6:

- Kolom 2, Unsur Layanan:
  - U1 = Persyaratan
  - U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - U3 = Waktu Penyelesaian
  - U4 = Biaya/Tarif
  - U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  - U6 = Kompetensi Pelaksana
  - U7 = Perilaku Pelaksana
  - U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - U9 = Sarana dan Prasarana
- Kolom 5 dihitung dari nilai kolom 3 dibagi dengan nilai kolom 4
- Kolom 6 dihitung dari jumlah kolom 5 dibagi 9

LAMPIRAN II

Rekapitulasi Hasil Kuesioner

A. Profil Responden

A.1. Jenis Kelamin

No	Jenis Layanan	Pengisi Kuesioner pada Kolom Jenis Kelamin			Total
		Laki-Laki	Perempuan	Tidak Mengisi	
1.	Layanan Surat Pindah	60	42	0	102
2.	Layanan Kartu Keluarga	194	97	0	291
3.	Layanan e KTP	102	63	0	165
4.	Layanan Rekomendasi SKCK	1	1	0	2
5.	Layanan SKDU	0	1	5	6
6.	Layanan Rekomendasi IMB	0	0	5	5

A.2. Umur

No	Jenis Layanan	Pengisi Kuesioner pada Kolom Umur				Total
		Umur <21	Umur 21-50	Umur >50	Tidak Mengisi	
1.	Layanan Surat Pindah	4	63	6	29	102
2.	Layanan Kartu Keluarga	3	156	45	87	291
3.	Layanan e KTP	6	53	16	90	165
4.	Layanan Rekomendasi SKCK	0	2	0	0	2
5.	Layanan SKDU	0	0	0	6	6
6.	Layanan Rekomendasi IMB	0	0	0	5	5

A.3. Pendidikan Terakhir

No	Jenis Layanan	Pengisi Kuesioner pada Kolom Pendidikan								Total
		SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	Tidak Mengisi	
1.	Layanan Surat Pindah	1	4	64	8	17	1	0	7	102
2.	Layanan Kartu Keluarga	20	25	141	23	72	5	0	5	291
3.	Layanan e KTP	0	6	93	20	29	1	0	16	165
4.	Layanan Rekomendasi SKCK	0	0	1	0	1	0	0	0	2
5.	Layanan SKDU	0	0	0	0	1	0	0	5	6
6.	Layanan Rekomendasi IMB	0	0	0	0	0	0	0	5	5

A.4. Pekerjaan

No	Jenis Layanan	Pengisi Kuesioner pada Kolom Pekerjaan							Total
		PNS	TNI	Polri	Swasta	Wira Usaha	Lain	Tidak Mengisi	
1	Layanan Surat Pindah	1	0	0	57	3	27	14	102
2	Layanan Kartu Keluarga	17	1	1	121	49	51	51	291
3	Layanan e KTP	2	0	0	83	9	32	39	165
4	Layanan Rekomendasi SKCK	0	0	0	0	0	2	0	2
5	Layanan SKDU	0	0	0	1	0	0	5	6
6	Layanan Rekomendasi IMB	0	0	0	0	0	0	5	5

B. Penilaian Setiap Unsur Layanan

B.1. Layanan Surat Pindah

No	Unsur Layanan	Jawaban Kuesioner					Total
		A	B	C	D	Tidak mengisi	
1.	Persyaratan	0	3	94	5	0	102
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	0	96	6	0	102
3.	Waktu Penyelesaian	0	13	88	1	0	102
4.	Biaya/Tarif	0	0	11	91	0	102
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	6	93	3	0	102
6.	Kompetensi Pelaksana	0	1	85	16	0	102
7.	Perilaku Pelaksana	0	1	88	10	0	102
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	7	85	10	0	102
9.	Sarana dan Prasarana	0	16	69	13	0	102

B.2. Layanan Kartu Keluarga

No	Unsur Layanan	Jawaban Kuesioner					Total
		A	B	C	D	Tidak mengisi	
1.	Persyaratan	0	2	240	49	0	291
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	6	245	40	0	291
3.	Waktu Penyelesaian	2	16	239	33	0	291
4.	Biaya/Tarif	1	2	28	260	0	291
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	2	246	41	0	291
6.	Kompetensi Pelaksana	0	9	236	46	0	291
7.	Perilaku Pelaksana	0	0	244	47	0	291
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	37	218	36	0	291
9.	Sarana dan Prasarana	4	7	165	115	0	291

B.3. Layanan E-KTP

No	Unsur Layanan	Jawaban Kuesioner					Total
		A	B	C	D	Tidak mengisi	
1.	Persyaratan	0	2	163	0	0	165
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	3	159	3	0	165
3.	Waktu Penyelesaian	1	5	156	3	0	165
4.	Biaya/Tarif	0	0	7	158	0	165
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	2	152	11	0	165
6.	Kompetensi Pelaksana	0	3	145	17	0	165
7.	Perilaku Pelaksana	0	2	144	19	0	165
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	10	147	8	0	165
9.	Sarana dan Prasarana	1	0	142	22	0	165

B.4. Layanan Surat Rekomendasi SKCK

No	Unsur Layanan	Jawaban Kuesioner					Total
		A	B	C	D	Tidak mengisi	
1.	Persyaratan	0	0	2	0	0	2
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	0	2	0	0	2
3.	Waktu Penyelesaian	0	0	1	1	0	2
4.	Biaya/Tarif	0	0	1	1	0	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	0	2	0	0	2
6.	Kompetensi Pelaksana	0	0	2	0	0	2
7.	Perilaku Pelaksana	0	0	0	2	0	2
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	0	1	1	0	2
9.	Sarana dan Prasarana	0	0	1	1	0	2

B.5. Layanan SKDU

No	Unsur Layanan	Jawaban Kuesioner					Total
		A	B	C	D	Tidak mengisi	
1.	Persyaratan	0	1	5	0	0	6
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	0	5	1	0	6
3.	Waktu Penyelesaian	1	0	3	2	0	6
4.	Biaya/Tarif	0	1	1	4	0	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	1	4	1	0	6
6.	Kompetensi Pelaksana	0	0	6	0	0	6
7.	Perilaku Pelaksana	0	0	3	3	0	6
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	1	5	0	0	6
9.	Sarana dan Prasarana	0	0	3	3	0	6

B.6. Layanan Rekomendasi IMB

No	Unsur Layanan	Jawaban Kuesioner					Total
		A	B	C	D	Tidak mengisi	
1.	Persyaratan	0	2	3	0	0	5
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	2	3	0	0	5
3.	Waktu Penyelesaian	0	3	1	1	0	5
4.	Biaya/Tarif	0	0	0	5	0	5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	1	4	0	0	5
6.	Kompetensi Pelaksana	0	1	4	0	0	5
7.	Perilaku Pelaksana	0	0	5	0	0	5
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	2	3	0	0	5
9.	Sarana dan Prasarana	0	9	4	1	0	5

LAMPIRAN III

Lembar Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAYANAN SURAT PINDAH
PADA SEKSI PEMERINTAHAN KECAMATAN PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2017

Tanggal Survei : ...../...../ 2017

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P **Usia** : .....tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

	P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan & keramahtamahan. a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah. b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah. c. Sopan dan Ramah. d. Sangat Sopan dan Sangat ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak Ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAYANAN KARTU KELUARGA
PADA SEKSI PEMERINTAHAN KECAMATAN PONDOK AREN
KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2017

Tanggal Survei : ...../...../ 2017 **Jam Survei :** ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P **Usia** : .....tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban)

	P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan & keramahtamahan. a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah. b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah. c. Sopan dan Ramah. d. Sangat Sopan dan Sangat ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak Ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)
PADA SEKSI PEMERINTAHAN KECAMATAN PONDOK AREN
KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2017

Tanggal Survei : ...../...../ 2017 **Jam Survei :** ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P **Usia** : .....tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban)

	P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan & keramahtamahan. a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah. b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah. c. Sopan dan Ramah. d. Sangat Sopan dan Sangat ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak Ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAYANAN SURAT REKOMENDASI SKCK
PADA SEKSI KETENTRAMAN & KETERTIBAN UMUM KEC. PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2017

Tanggal Survei : ...../...../ 2017 **Jam Survei :** ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P **Usia** : .....tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban)

	P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
2.Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan & keramahtamahan. a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah. b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah. c. Sopan dan Ramah. d. Sangat Sopan dan Sangat ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak Ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA SEKSI EKONOMI DAN PEMBANGUNAN KEC. PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2017

Tanggal Survei : ...../...../ 2017 **Jam Survei :** ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P **Usia** : .....tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima : ☐ **Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)**

☐ **Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

	P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan & keramahtamahan. a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah. b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah. c. Sopan dan Ramah. d. Sangat Sopan dan Sangat ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak Ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA SEKSI KESEJAHTERAAN SOSIAL KEC. PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2017

Tanggal Survei : ...../...../ 2017 **Jam Survei :** ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P **Usia** : .....tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima : ☐ **Surat Keterangan Dispensasi Nikah**

☐ **Surat Keterangan Proses Pensiun**

☐ **Surat Keterangan Pendirian Yayasan**

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

	P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan & keramahtamahan. a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah. b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah. c. Sopan dan Ramah. d. Sangat Sopan dan Sangat ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak Ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4