



# **LAPORAN**

## **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Makasar Tahun 2022**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi  
pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Makasar  
Kota Administrasi Jakarta Timur

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	1
<b>DAFTAR ISI</b> .....	2
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	4
A. Latar Belakang .....	4
B. Dasar Hukum .....	5
C. Tujuan .....	5
D. Manfaat .....	6
E. Sasaran .....	6
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
<b>BAB II METODELOGI</b> .....	9
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan .....	9
3. Jumlah Responden .....	9
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	9
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan ..	10
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	11
A. Identitas/Karakter Responden .....	11
1. Jenis Kelamin .....	11
2. Pendidikan Terakhir .....	11
3. Pekerjaan .....	12
4. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan .....	12
5. Pelayanan PPSU .....	13
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....	13
6. Pelayanan Ketertiban Umum .....	13
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....	13
7. Pelayanan Posyandu .....	14
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....	14
8. Pelayanan Jumantik .....	14
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....	14
9. Pelayanan PKK .....	15
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) .....	15
C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan .....	15
1. Unsur Persyaratan .....	15
2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	16
3. Unsur Waktu .....	16
4. Unsur Biaya .....	17
5. Unsur Spesifikasi jenis pelayanan .....	17
6. Unsur Kompetensi Pelaksana .....	18
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan .....	18
8. Unsur Penanganan saran dan aduan .....	18
9. Unsur Sarana pendukung pelayanan .....	18
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Makasar .....	19

<b>BAB IV Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan .....	20
B. Saran .....	20
<b>Lampiran .....</b>	
A. Foto-foto Pendukung Kegiatan	
B. Keputusan Lurah dengan Pembentukan Tim	
C. Kerangka Acuan Kerja	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Makasar Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

## **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Makasar sebagai berikut :

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

3. Untuk mengetahui sejauh mana masyarakat Kelurahan Makasar mengetahui program dan kegiatan yang dijalankan oleh Kelurahan Makasar.

#### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Makasar sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

#### **E. Sasaran**

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Makasar sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

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

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Makasar sebagai berikut :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Makasar dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Desember 2022

Kegiatan		Bulan																			
		September					Oktober					November				Desember					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1.	Evaluasi SKM 2022	■	■	■																	
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2022	■	■	■	■	■															
3.	Sosialisasi SKM 2022						■														
4.	Pelaksanaan SKM							■	■	■	■	■									
5.	Pengolahan Data												■	■	■						
6.	Pembuatan Laporan di Kelurahan														■	■					
7.	Pembuatan Laporan di Kecamatan															■	■				
8.	Pembuatan Laporan di tingkat Kota																■				

## **BAB II**

### **METODELOGI**

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

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Makasar Nomor 05 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Makasar

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

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

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Makasar dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2022.

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

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU
- b. Pelayanan Ketertiban Umum
- c. Pelayanan Posyandu
- d. Pelayanan Jumantik
- e. Pelayanan PKK

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

Jumlah responden pada Kelurahan Makasar sebanyak 390 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 30 responden;
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 30 responden;
- e. Pelayanan PKK berjumlah 30 responden; dan

##### **4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.**

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.

- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
  - c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Makasar dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 5 Jenis Pelayanan. Kelurahan Makasar hanya melaksanakan 5 jenis pelayanan dikarenakan Kelurahan Makasar tidak memiliki RPTRA. Maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}}$$

### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan

###### 1. Jenis kelamin

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

No	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	Laki-laki	384	101 %
2	Perempuan	94	21 %
	Total	478	122 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Laki-laki.

###### 2. Pendidikan terakhir

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

No	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	SD	30	15%
2	SMP	53	17%
3	SMA	208	50%
4	D3	52	21%
5	S1	37	17%
6	S2	10	2%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA.

### 3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	JenisKelamin	JumlahResponden	
		Orang	%
1	PNS	20	5 %
2	TNI	0	0 %
3	Polri	0	0 %
4	Swasta	15	8%
5	Wiraswasta	35	10%
6	Lainnya	408	99 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Lainnya.

### B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan					
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Jumantik	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PKK	IKM per Unsur
9 Unsur						
1. Persyaratan	96.82	97.78	98.17	98.77	98.46	97.99
2. Sistem,	97.73	98.19	98.48	98.77	98.46	98.32
3. Waktu	96.59	97.38	98.17	98.46	98.46	97.81
4. Biaya	96.82	96.98	97.87	98.46	98.15	97.65
5. Spesifikasi	96.59	97.58	98.17	98.77	98.46	97.91
6. Kompetensi	96.82	97.38	98.17	99.07	98.15	97.91
7. Perilaku	96.36	97.98	98.48	98.77	98.46	98.00
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96.82	97.78	98.48	98.77	98.15	97.99
9. Sarana	96.36	97.58	98.17	98.77	98.15	97.80
Indeks Kepuasan Masyarakat	96.76	97.62	98.23	98.73	98.31	97.93

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Makasar dengan hasil sebagai berikut:

## 1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur sarana pendukung dengan nilai 96,36 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih adanya sarana pendukung yang memadai dalam pelaksanaan pekerjaan
- b. Masih adanya anggota ppsu yang belum baik dalam penggunaan alat pendukung.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur sistem mekanisme** dengan nilai 97,73 Hal ini disebabkan karena:

- a. Persyaratan pengaduan yang mudah dilakukan oleh masyarakat yang biasanya disampaikan melalui RT maupun RW.
- b. Sosialisasi rutin yang dilaksanakan oleh Kelurahan Makasar mengenai tugas PPSU dan kegiatan apa yang dapat dikerjakan oleh PPSU.

## 2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur biaya dengan nilai 96,98 Hal ini disebabkan karena:

- a. Ketidakpastian tindak lanjut agak lama karena harus berkoordinasi dengan masyarakat
- b. Pedagang main kucing-kucingan dengan aparat dalam penertiban

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur sistem mekanisme** dengan nilai 98,19 Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya target,tugas dan standar pengerjaan yang jelas
- b. Jumlah anggota yang bertugas cukup banyak sehingga mempercepat pengerjaan tugas.
- c. Penertiban dilakukan secara baik dan tidak menggunakan kekerasan.

### 3. Pelayanan Posyandu

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	0	0%
	Perempuan	100	100%
B	Pekerjaan		
	Swasta	16	
	Ibu rumah tangga	81	
	Wiraswasta	3	
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	1	
	SMP	1	
	SMA	98	
	D3	0	
	S1	0	
	S2	0	

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

1. Berjenis kelamin perempuan sebanyak 100 orang
2. Pekerjaan Ibu rumah tangga sebanyak 81 orang
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 98 orang

### 4. Pelayanan Jumantik

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	7	7 %
	Perempuan	93	93 %
B	Pekerjaan		
	Ibu rumah tangga	73	
	Wiraswasta	27	

C	Pendidikan Terakhir		
	SD	1	
	SMP	4	
	SMA	94	
	D3	0	
	S1	1	
	S2	0	

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

1. Berjenis kelamin perempuan sebanyak 93 orang
2. Pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 73 orang
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 94 orang

## 5. Pelayanan PKK

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	--	--
	Perempuan	100	100%
B	Pekerjaan		
	ibu rumah tangga	75	
	buruh	11	
	wiraswasta	6	
	karyawan swasta	8	
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	6	
	SMP	8	
	SMA	80	
	D3	2	
	S1	4	
	S2	0	

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

1. Berjenis kelamin perempuan sebanyak 100 orang
2. Pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 75 orang
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 80 orang

### C. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan

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

#### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,82 pada jenis pelayanan ppsu. Hal ini disebabkan oleh:

- a. Persyaratan pengaduan yang mudah dilakukan oleh masyarakat yang biasanya disampaikan melalui RT maupun RW.
- b. Sosialisasi rutin yang dilaksanakan oleh Kelurahan Makasar mengenai tugas PPSU dan kegiatan apa yang dapat dikerjakan oleh PPSU.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,77 pada jenis pelayanan posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan posyandu adalah suatu jenis pelayanan yang rutin dilaksanakan oleh para kader dan puskesmas kelurahan
- b. Masalah gizi buruk di wilayah Kelurahan Makasar memiliki tingkatan yang rendah sehingga sangat jarang warga melakukan pengaduan masyarakat mengenai permasalahan gizi buruk.

#### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar pada jenis pelayanan ppsu sebesar 97,73. Hal ini disebabkan karena Sistem dan prosedur yang dilakukan ppsu masih sering untuk mengabaikan seperti penggunaan peralatan standard operasional.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,77 pada jenis pelayanan posyandu Hal ini disebabkan karena:

- Tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi akan kinerja perangkat Kelurahan Makasar.
- Komunikasi yang baik antara puskesmas dan masyarakat.

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,59 pada jenis pelayanan ppsu. Hal ini disebabkan karena :

- Tindak lanjut bila wilayah kelurahan makasar mengalami banjir
- koordinasi dengan sudin terkait yang membutuhkan waktu

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,46 pada jenis pelayanan posyandu. Hal ini disebabkan karena :Adanya rencana kerja yang dibuat setiap minggu

- Adanya target,tugas dan standar pengerjaan yang jelas
- Jumlah anggota yang bertugas cukup banyak sehingga mempercepat pengerjaan tugas.

### 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,82 pada jenis pelayanan ppsu Hal ini disebabkan karena: Masih adanya anggota ppsu yang masih kurang responsive

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,46 pada jenis pelayanan posyandu. Hal ini disebabkan karena:

- a. Jumlah anggota yang bertugas cukup banyak sehingga mempercepat pengerjaan tugas.
- b. Biaya operasional dan PMT balita dan lansia sudah dianggarkan di kelurahan.

### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 96,59 pada jenis pelayanan ppsu Hal ini disebabkan karena : Hal ini disebabkan karena Hasilnya pekerjaan pelayanan PPSU yang beraneka ragam dan dapat langsung dirasakan dan dilihat hasilnya.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,77 pada jenis pelayanan

posyandu. Hal ini disebabkan karena kegiatan dilakukan secara terfokus seperti kesehatan balita dan lansia.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,82 pada jenis pelayanan ppsu. Hal ini disebabkan karena: Adanya tata cara pengejaan standar yang dimiliki oleh PPSU Kelurahan Makasar dan masih belum tertibnya penggunaan peralatan keselamatan kerja.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 99,07 pada jenis pelayanan posyandu Hal ini disebabkan karena: Adanya koordinasi secara rutin yang dengan puskesmas Kelurahan Makasar

## 7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.36 pada jenis pelayanan ppsu. Hal ini disebabkan karena: Sulitnya memberikan pengawasan pengerjaan ppsu dalam melakukan pelayanan.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,77 pada jenis pelayanan posyandu. Hal ini disebabkan karena: Adanya standar pelayanan dalam posyandu.

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan,saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 96.82 pada jenis pelayanan ppsu. Hal ini disebabkan karena Hal ini disebabkan karena Karena PPSU merupakan pekerja yang merupakan keunggulan dan bila tidak di evaluasi kinerja ppsu menurun.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,77 pada jenis pelayanan posyandu. Hal ini disebabkan karena Karena koordinasi dengan pihak kelurahan dan puskesmas berjalan dengan baik

## 9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,36 pada jenis pelayanan ppsu Hal ini disebabkan karena: Adanya reconfusing anggaran pada tahun ini yang untuk memenuhi segala sarana dan prasarana penunjang pelayanan PPSU Kelurahan Makasar

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 98,77 pada jenis pelayanan posyandu. Hal ini disebabkan karena: Perlunya koordinasi tingkat sektoral untuk penunjang pelayanan posyandu.

## D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

Rata-rata Pelayanan Per Unsur =  $\frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$

$$= 881,43 : 9 = 97.94$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Makasar} &= \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 489.68 : 5 = 97,94 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Makasar Pada Tahun 2022 dengan nilai **97,94 (Mutu Pelayanan A)**

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Makasar pada Tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar **97,94** . Ada 9 (banyaknya jumlah unsur) unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:
  1. Unsur Persyaratan
  2. Unsur Sistem, mekanisme, prosedur
  3. Unsur Waktu
  4. Unsur Biaya
  5. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan
  6. Unsur Kompetensi Pelaksana
  7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
  8. Unsur Penanganan
  9. Unsur Sarana Pendukung Pelayanan
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat, pada unsur persyaratan rendah, karena berada di bawah nilai IKM kelurahan sehingga masih memerlukan perbaikan.

### B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Makasar perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Perlunya sosialisasi mengenai tata cara mendapatkan pelayanan yang ada di Kelurahan Makasar
- b. Perlunya dibuat standar pelayanan operasional terhadap pelayanan yang ada di Kelurahan Makasar.

## FOTO KEGIATAN PELAYANAN PPSU

### AKSI KEBERSIHAN MINGGU PAGI (AKMP) KELURAHAN MAKASAR

Jl. Kudin, Gg. Ahmad, dan Gg. Langgar RW 03 Kelurahan Makasar  
Tanggal Pelaksanaan 6 November 2022



### World Cleanup Day

Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur  
Sabtu, 17 September 2022



### PENOPINGAN POHON

Jl. Kerja Bakti RT 004 RW 03 Kelurahan  
Makasar

Tanggal Pelaksanaan 22 September 2022



### SUMUR RESAPAN

Jl. GOR RT. 001/05 Kel. Makasar (Titik Ke-1)

Tanggal Pembuatan 22 Agustus 2022



## FOTO KEGIATAN PELAYANAN JUMANTIK



## FOTO KEGIATAN PELAYANAN POSYANDU



## FOTO KEGIATAN PELAYANAN KETRRTIBAN UMUM



FOTO KEGIATAN PELAYANAN PKK

