



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Makasar Tahun 2023

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi
pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Makasar
Kota Administrasi Jakarta Timur

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II METODELOGI	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
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	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	14
A. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	14
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
B. Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan	16
1. Unsur Persyaratan	16

2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur	16
3. Unsur Waktu	17
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	19
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	19
Kelurahan Makasar	
BAB IV Kesimpulan dan Saran	20
A. Kesimpulan	20
B. Saran	20
Lampiran	21
A. Foto-foto Pendukung Kegiatan	22
B. Keputusan Lurah dengan Pembentukan Tim	23
C. Kerangka Acuan Kerja	24

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 2023 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 Januari sampai dengan April 2023

Kegiatan		Bulan																			
		Januari					Februari					Maret				April					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1.	Evaluasi SKM 2023																				
2.	Persiapan dan perencanaan SKM 2023																				
3.	Sosialisasi SKM 2023																				
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 2023.

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	294	18,10 %
2	Perempuan	1.330	81,90 %
	Total	1.624	100 %

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	48	2,9%
2	SMP	264	16,2%
3	SMA	1.057	65%
4	D3	142	8,7%
5	S1	106	6,5%
6	S2	1	0,6%

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	45	5 %
2	TNI	0	0 %
3	Polri	0	0 %
4	Swasta	45	8%
5	Wiraswasta	13	5%
6	Lainnya	1.436	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	89,15	89,96	88,07	89,72	88,67	445,57
2. Sistem,	89,25	89,85	87,61	90,07	89,51	446,30
3. Waktu	89,13	89,74	87,77	89,29	88,95	444,88
4. Biaya	89,38	89,74	88,22	89,72	88,95	446,02
5. Spesifikasi	89,35	89,74	87,84	90,07	89,33	446,33
6. Kompetensi	89,10	89,85	87,54	89,63	88,86	444,98
7. Perilaku	89,52	90,28	88,15	89,81	89,42	447,17
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	88,96	89,64	87,77	89,20	88,95	444,52
9. Sarana	88,84	89,32	87,61	88,94	88,58	443,28
Indeks Kepuasan Masyarakat	802,68	808,12	790,58	806,45	801,22	801,81

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 88,84 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 perilaku** dengan nilai 89,52 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 sarana dengan nilai 89,32 Hal ini disebabkan karena:

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

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur perilaku** dengan nilai 90,28 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	294	19%
	Perempuan	1.330	81%
B	Pekerjaan		
	Swasta	45	8%
	Ibu rumah tangga	791	87%
	Wiraswasta	13	5%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	48	2,9%
	SMP	264	16,2%
	SMA	1.057	65%
	D3	142	8,7%
	S1	106	6,5%
	S2	1	0,6%

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

1. Berjenis kelamin perempuan sebanyak 1.330 orang
2. Pekerjaan Ibu rumah tangga sebanyak 791 orang
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 1.057 orang

4. Pelayanan Jumantik

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	294	19%
	Perempuan	1.330	81%
B	Pekerjaan		
	Ibu rumah tangga	791	95%

	Wiraswasta	13	5%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	48	2,9%
	SMP	264	16,2%
	SMA	1.057	65%
	D3	142	8,7%
	S1	106	6,5%
	S2	1	0,6%

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

1. Berjenis kelamin perempuan sebanyak 1.330 orang
2. Pekerjaan Ibu rumah tangga sebanyak 791 orang
3. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 1.057 orang

5. Pelayanan PKK

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	294	19%
	Perempuan	1.330	81%
B	Pekerjaan		
	ibu rumah tangga	791	87%
	buruh	50	5%
	wiraswasta	13	3%
	karyawan swasta	45	5%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	48	2,9%
	SMP	264	16,2%
	SMA	1.057	65%
	D3	142	8,7%
	S1	106	6,5%
	S2	1	0,6%

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

4. Berjenis kelamin perempuan sebanyak 1.330 orang
5. Pekerjaan Ibu rumah tangga sebanyak 791 orang
6. Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 1.057 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 89,15 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 89,96 pada jenis pelayanan ketertiban umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Adanya target, tugas dan standar pengerjaan yang jelas

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar pada jenis pelayanan jumentik sebesar 87,61. Hal ini disebabkan karena Sistem dan prosedur yang dilakukan kader jumentik masih sering untuk mengabaikan seperti penggunaan peralatan jumentik.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 90,07 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 87,77 pada jenis pelayanan jumantik. Hal ini disebabkan karena :

- Tindak lanjut bila ada warga yang sulit untuk diberi sosialisasi tentang perilaku hidup sehat

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 89,74 pada jenis pelayanan tibum. Hal ini disebabkan karena 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 88,22 pada jenis pelayanan jumantik Hal ini disebabkan karena: Masih adanya kader jumantik yang belum respek terhadap masyarakat diwilayahnya

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 89,74 pada jenis pelayanan tibum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Jumlah anggota yang bertugas cukup banyak sehingga mempercepat pengerjaan tugas.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai terendah sebesar 87,84 pada jenis pelayanan jumantik Hal ini disebabkan karena : Hal ini disebabkan karena kader jumantik kesulitan bila menghadapi warga yang tertutup.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 90,07 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 87,54 pada jenis pelayanan jumentik Hal ini disebabkan karena: Adanya tata cara kader jumentik kesulitan bila menghadapi warga yang tertutup..

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 89,85 pada jenis pelayanan tibum Hal ini disebabkan karena: Adanya koordinasi secara rutin yang dengan tiga pilar Kelurahan Makasar

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 88,15 pada jenis pelayanan jumentik. Hal ini disebabkan karena: Sulitnya memberikan sosialisasi kader jumentik bila menghadapi warga yang tertutup.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 90,28 pada jenis pelayanan tibum. Hal ini disebabkan karena: Adanya standar pelayanan dalam penertiban.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan,saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,77 pada jenis pelayanan jumentik. Hal ini disebabkan karena Hal ini disebabkan karena kader jumentiksulit memberi masukan kepada warga yang susah diajak untuk berubah lebih baik lagi

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 89,64 pada jenis pelayanan tibum. Hal ini disebabkan karena Karena koordinasi dengan pihak kelurahan dan tiga pilar berjalan dengan baik

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,61 pada jenis

pelayanan jumentik Hal ini disebabkan karena: Adanya perubahan anggaran pada tahun ini yang untuk memenuhi segala sarana dan prasarana penunjang pelayanan jumentik Kelurahan Makasar

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 89,32 pada jenis pelayanan tibum. Hal ini disebabkan karena: Perlunya koordinasi tingkat sektoral untuk penunjang penertiban.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

Rata-rata Pelayanan Per Unsur = Total 9 unsur masing-masing pelayanan

9 unsur

$$= 801,81 : 9 = 89,09$$

IKM Kelurahan Makasar = total SKM 5 Jenis Pelayanan
5 jenis pelayanan

$$= 445,45 : 5 = 89,09$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Makasar Pada Tahun 2023 dengan nilai **89,09 (Mutu Pelayanan A)**

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Makasar pada Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar **89,09** . 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

RW 03 Kelurahan Makasar
Tanggal Pelaksanaan 14 Mei 2023



FOTO KEGIATAN PELAYANAN JUMANTIK



FOTO KEGIATAN PELAYANAN KETRRTIBAN UMUM



FOTO KEGIATAN PELAYANAN PKK



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN MAKASAR
SEMESTER II TAHUN 2023**



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat	
Hasil Pengolahan Data	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi DKI Jakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pelayanan di Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online pada Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar adalah tim yang sesuai SK Lurah Nomor 36 Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan secara menggunakan aplikasi Jaksurvei yang berupa tautan/ link dan disebarikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan 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, ketrampilan 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, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dilokasi unit pelayanan Kelurahan pada saat jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui tautan/link dengan ponsel/*gadget* masing-masing penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu
1	Rapat Persiapan SKM di tingkat Provinsi	24 Agustus 2023

2	Pelaksanaan SKM	13 Sept s.d 10 Okt 2023
3	Penyerahan Data SKM oleh Jakarta Smart City	30-31 Okt 2023
4	Laporan SKM dan RTL dari Kelurahan ke tingkat Kecamatan & Kota	1-2 November 2023
5	Laporan SKM dan RTL dari Kecamatan ke tingkat Kota	2-3 November 2023
6	Laporan SKM dan RTL dari tingkat Kota ke Biro ORB	6-7 November 2023
7	Tindaklanjut RTL SKM di tingkat Kelurahan	10 s.d 30 November
8	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari Kelurahan ke tingkat Kecamatan & Kota	1-4 Desember 2023
9	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari tingkat Kecamatan ke Tingkat Kota	4-5 Desember 2023
10	Laporan Hasil Tindaklanjut RTL dari tingkat Kota ke Biro ORB Provinsi DKI Jakarta	5-7 Desember 2023

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kota Administrasi Jakarta Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 42.353 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang. Ada sebanyak 7 (tujuh) pelayanan Kelurahan yang dilakukan survei maka ditetapkan minimal 100 (seratus) responden untuk setiap pelayanan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 863 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	330	38,24%
		PEREMPUAN	533	61,76%
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	Doktor S3		
		Magister S2		
		Sarjana S1	37	3700,00%
		Diploma D3/D4/Setingkat	71	7100,00%
		SMA/ Setingkat	577	57700,00%
		SMP/Setingkat	122	12200,00%
		Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat	56	5600,00%
		Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat		
		Tidak Pernah Sekolah		
3	PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	211	21100,00%
		Kader/Pengurus Jumantik	214	21400,00%
		Ketua/Perangkat RT dan RW	2	200,00%
		Lainnya	84	8400,00%
		Pegawai swasta	120	12000,00%
		Pelajar/Mahasiswa	24	2400,00%
		Petugas ketertiban umum	1	100,00%
		PNS/Guru	24	2400,00%
		POLRI	1	100,00%
		Swasta	142	14200,00%
		Tenaga Honorer	21	2100,00%
TNI	-			
Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	19	1900,00%		

4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PPSU	141	141%
		PELAYANAN KETERTIBAN UMUM	124	124%
		PELAYANAN POSYANDU	175	175%
		PELAYANAN JUMANTIK	129	129%
		PELAYANAN PKK	135	135%
		PELAYANAN RPTRA	-	-
		PELAYANAN RT, RW, LMK	129	129%

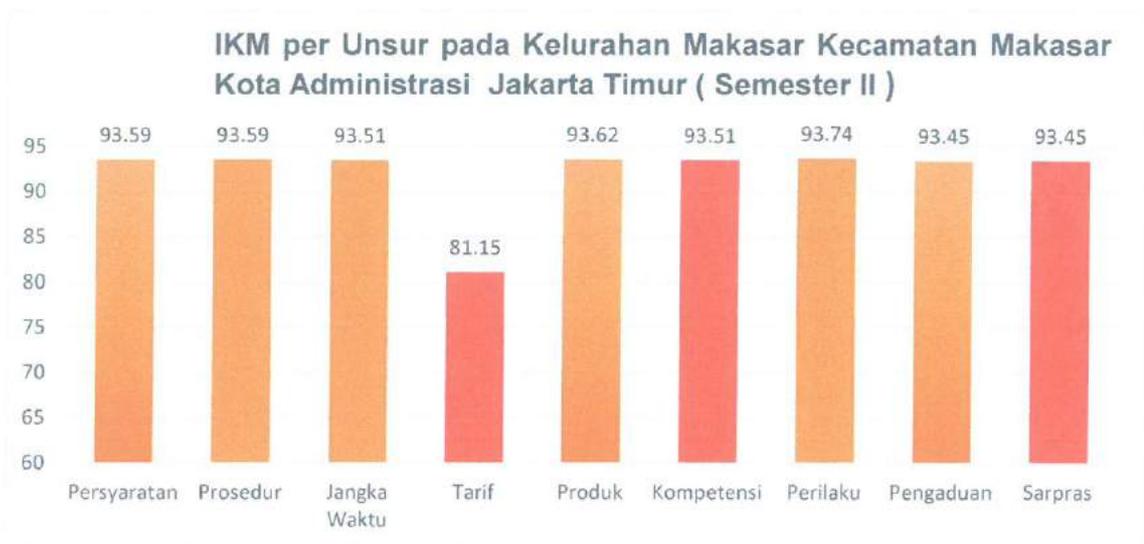
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,77	3,77	3,77	3,76	3,77	3,77	3,77	3,77	3,76
	93.59	93.59	93.51	81.15	93.62	93.51	93.74	93.45	93.45
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit	94,11 (A/Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Data Capaian nilai SKM Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur per Pelayanan sebagai berikut :

No	Kelurahan	JUMANTIK	TIBUM	PKK	POSYANDU	PPSU	RPTRA	RTRW LMK	Nilai	Kualitas Mutu
1	Makasar	91.84	94.53	94.38	94.09	93.48	-	93.8	93.74	A

Data Capaian nilai SKM Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur per Unsur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Unsur								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Makasar	93.59	93.59	93.51	81.15	93.62	93.51	93.74	93.45	93.45

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar memperoleh SKM dengan nilai 93.74 kategori A. Dari 7 (tujuh) pelayanan yang dilakukan survei, pelayanan Jumantik memperoleh nilai paling rendah yaitu 91.84 dengan 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah yaitu:

- a. Biaya Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 81.15.
- b. Perilaku dan Kinerja Petugas yang mendapatkan nilai 93.45 adalah nilai terendah kedua.
- c. Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 93.45

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana Tindak Lanjut dari hasil SKM Semester II Tahun 2023 di 3 (tiga) Unsur Pelayanan dengan Nilai SKM Terendah di Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut :

No	Kelurahan	Jenis Pelayanan dengan nilai paling rendah	3 Unsur Terendah (IKM terendah dari 7 layanan)	Analisis Penyebab	Program Kegiatan	Waktu		Keterangan Realisasi	Penanggung Jawab
						Target	Realisasi		
1	Makasar	Jumantik	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan ditindaklanjuti kurang cepat	a. Melakukan Pengawasan	Okt-23	Nov-23	On Proses	Lurah
					b. Melaksanakan Bimtek	Okt-23	Nov-23	On Proses	Lurah
					c. Menambah SDM	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah
			Sarana dan Prasarana	Perlengkapan Sarana dan Prasarana yang masih kurang lengkap	a. Mengusulkan Penambahan Anggaran	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah
					b. Melakukan Sosialisasi Mandiri	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah
					c. Menambahkan alat Sarana dan Prasarana	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah
			Kompetensi Pelaksana	Petugas masih kurang cepat dalam penyelesaiannya	a. Melakukan Bimtek/Pelatihan	Okt-2023	Des-23	On Proses	Lurah
					b. Melakukan Sosialisasi	Okt-2023	Des-23	On Proses	Lurah

					c. Melakukan penyuluhan	Nov 2023	Nov 2023	On Proses	Lurah
--	--	--	--	--	-------------------------	----------	----------	-----------	-------

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) semester mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.74, Indeks 3,48. Nilai SKM Kelurahan Makasar Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, biaya layanan dan perilaku petugas .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas sopan dan ramah, hasil kerja petugas, persyaratan dan prosedur pelayanan

Jakarta, 1 November 2023

Lurah Kelurahan Makasar



Drs. H. Nasrudin, M.H

NIP 196703161990011001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA TAHUN 2023

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengisiankuesioner oleh responden/ masyarakat melalui Jaksurvei pada tautan <https://tinyurl.com/SKMDKIJKT23>

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

DEMOGRAFI RESPONDEN (PPSU)

*Kota : Jakarta Timur
*Kecamatan : Makasar
*Kelurahan : Makasar

Profil Responden

*Nama Responden : Tyas Prohandoko

*Nomor HP Responden: 0818846550

*Jenis Kelamin: Laki-laki

*Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

*Usia Responden : <17 Tahun
 17-25 Tahun
 26-35 Tahun
 36-45 Tahun
 46-55 Tahun
 >55 Tahun

Pendidikan Terakhir Responden : Tidak Pernah Sekolah
 Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat
 Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat
 SMP/Setingkat
 SMA/ Setingkat
 Diploma D3/D4/Setingkat
 Sarjana S1
 Magister S2
 Doktor S3

Pekerjaan Responden : Pelajar/Mahasiswa
 PNS/Guru
 TNI
 POLRI
 Swasta
 Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
 Tenaga Honorar
 Ibu Rumah Tangga
 Pegawai swasta
 Petugas ketertiban umum
 Ketua/Perangkar RT dan RW
 Kader/Pengurus Jumantik

Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN
TENTANG PELAYANAN (PPSU)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

() Sangat Setuju

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

(v) Sangat Setuju

3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

(v) Sangat Setuju

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

(v) Sangat Setuju

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

(v) Sangat Setuju

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (v) Sangat Setuju

7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (v) Sangat Setuju

8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (v) Sangat Setuju

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- (v) Sangat Setuju

Komentar dan Masukan

Pilih semua yang sesuai

- Kedepannya jadwalkan monitor secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan.
- Agar bisa ditingkatkan dan dipertahankan kedepannya.
- Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas pelayanan.
- Diadakan Pembinaan dan pelatihan secara berkala.

- Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani.
- Fasilitas seperti tong sampah, dan peralatan lainnya perlu ditambah.
- Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti
- Sosialisasi prosedur/pelayanan
- Mempermudah prosedur/pelayanan

Lainnya :

2. Hasil Olah Data SKM

Pelayanan	Nilai SKM
PPSU	93.48
KETERTIBAN UMUM	94.53
JUMANTIK	91.84
PKK	94.38
POSYANDU	94.09
RPTRA	
RT_RW	93.8
Nilai_IKM	93.74

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

