



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Halim Perdanakusuma Tahun 2023

Meningkatkan Budaya Pelayanan, Menumbuhkan Kebahagiaan Bagi Pemberi Dan
Penerima Layanan

Kecamatan Makasar
Kota Administrasi Jakarta Timur

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Tujuan
- D. Manfaat
- E. Sasaran
- F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
- G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB II METODELOGI

- A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat
- B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
 - 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
 - 2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan
 - 3. Jumlah Responden
 - 4. Pengumpulan dan Pengolahan Data
 - 5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.

- A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan
 - 1. Pelayanan PPSU
 - a.Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
 - b. Analisis hasil Survei
 - 2. Pelayanan Ketertiban Umum
 - a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)
 - b. Analisis hasil Survei

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

B. Saran

Lampiran

- a. Foto Foto Pendukung Kegiatan
- b. Keputusan Lurah tentang 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 standard pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Halim Perdanakusuma 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 286 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor e-0036 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
10. Keputusan Camat Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 17 Tahun 2022 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan

Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Tingkat Kecamatan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur 2023.

11. Keputusan Lurah Kelurahan Halim Perdanakusuma Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 63 Tahun 2023 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan Halim Perdanakusuma Kota Administrasi Jakarta Timur 2023.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Halim Perdanakusuma sebagai berikut :

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

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Halim Perdanakusuma sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan atau peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut 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 Halim Perdanakusuma 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 Halim Perdanakusuma 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 Halim Perdanakusuma dilaksanakan pada Tanggal 28 Maret sampai dengan 28 April 2023.

Kegiatan		Bulan																			
		Maret					April				Mei				Juni						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5		
1.	Evaluasi SKM 2022	■	■																		
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 Halim Perdanakusuma Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor 63 Tahun 2023 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan Halim Perdanakusuma Kota Administrasi Jakarta Timur 2023.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Halim Perdanakusuma dilaksanakan pada 28 Maret sampai dengan 28 April 2023

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada :

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 Responden
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 Responden
- c. Pelayanan Jumentik berjumlah 100 Responden
- d. Pelayanan posyandu berjumlah 100 Responden
- e. Pelayanan PKK berjumlah 100 Responden

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Halim Perdanakusuma sebanyak 694 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Jumentik berjumlah 115 responden.
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 115 responden.
- c. Pelayanan PKK berjumlah 116 responden
- d. Pelayanan Posyandu berjumlah 113 responden
- e. Pelayanan PPSU berjumlah 121 responden
- f. Pelayanan RT/RW berjumlah 114 responden

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.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Halim Perdanakusuma

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 kedalam 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 Halim Perdanakusuma dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat kedua Jenis Pelayanan, 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: (uraikan dengan tabel)

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	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	524	75
2	Perempuan	170	25
	Total	694	100 %

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

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok, yaitu TK/SETINGKAT,SD, SMP, SMA, D3, S1,S2,S3

No	JenisKelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	TK/SETINGKAT	0	0
2	SD	24	4
3	SMP	91	13
4	SMA	422	61
5	D3	72	10
6	S1	61	9
7	S2	18	2
8	S3	6	1

	TOTAL	694	100 %
--	-------	------------	-------

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

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 10 (sepuluh) kelompok yaitu, Ibu Rumah Tangga, Swasta, Honorer, Pelajar/Mahasiswa, Wirausaha/Wiraswasta, PNS/GURU, TNI, Belum bekerja dan lainnya.

No	JenisKelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	68	10
2	Ketua/Perangkat RT/RW	41	6
3	Pegawai Swasta	225	32
4	Pelajar/Mahasiswa	42	6
5	Petugas Ketertiban Umum	35	5
6	PNS / Guru	54	8
7	Tenaga Honorer	139	20
8	Wirausaha/Dagang/Bisnis	73	10
9	TNI	6	1
10	Lainnya	11	2
	TOTAL	694	100 %

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Karyawan Swasta.

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai Masing-Masing Jenis Pelayanan				
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Jumantik	PKK	POSYANDU
9 Unsur Pelayanan					
1. Persyaratan	98,34	98,26	98,26	98,49	98,45
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	98,14	97,82	98,69	98,49	98,45
3. Waktu	98,14	98,26	98,47	98,70	98,45
4. Biaya	98,14	98,04	98,04	98,27	98,67
5. Spesifikasi jenis pelayanan	97,72	98,26	98,47	98,27	98,45
6. Kompetensi Pelaksana	97,93	98,04	98,47	98,70	98,67
7. Perilaku Petugas Pelayanan	98,34	98,26	98,47	98,49	98,45
8. Penanganan sarana dan aduan	97,93	98,04	98,47	98,49	98,67
9. Sarana pendukung pelayanan	97,93	98,04	98,69	98,92	98,45
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	97,72	98,26	98,47	98,49	98,45
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	4	4	4	4	4

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Halim Perdanakusuma 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 Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 97,72 Hal ini disebabkan karena Terkait beberapa hasil kerja petugas

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur Perilaku petugas dengan nilai 98,34 Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelayanan Petugas Kepada Warga Sekitar Sangat Baik
- b. Selalu Siaga Di Wilayah

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 Sistem, Mekanisme, Prosedur dengan nilai 97,82 Hal ini disebabkan karena Prosedur pelayanan kurang mudah.

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi dan memiliki nilai yang sama** yaitu sebanyak 98,26 di peroleh dari beberapa unsur yaitu Persyaratan, Waktu, Spesifikasi jenis pelayanan, Perilaku petugas pelayanan. Hal ini disebabkan karena Dari Mulai Persyaratan, Waktu, dan Perilaku petugas pelayanan Sudah Sangat Baik, cepat dan teliti, serta sangat Profesional dalam bekerja

3. Pelayanan Jumantik

Pelayanan Jumantik adalah bertugas memantau jentik nyamuk yang ada di sekeliling tempat tinggal, terutama di tempat-tempat yang biasa menjadi sarang nyamuk seperti di bak mandi karena jarang dikuras, genangan air di sampah kaleng atau plastik kemasan air minum. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Jumantik memiliki **nilai yang sama di semua unsur** dari mulai unsur Waktu, Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku petugas pelayanan, dan Penanganan sarana dan aduan Dengan Nilai 98,47 Hal ini disebabkan karena :

- a. Dari Semua unsur tersebut, Petugas Sudah Sangat Baik, cepat, tidak pungli dan teliti, serta sangat Profesional dalam bekerja

4. Pelayanan Posyandu

Kader Posyandu berperan sebagai penggerak dan penyuluh kesehatan masyarakat, sehingga masyarakat tau, mau dan mampu menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat dalam mewujudkan keluarga sehat sesuai dengan sosial budaya setempat dan membuat pencatatan sederhana dari kegiatan yang dilakukan serta melaporkan kepada ketua kader dan pembina kader. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai terendah dan memiliki nilai yang sama** adalah unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur, Waktu, Spesifikasi jenis pelayanan, Perilaku petugas pelayanan, Sarana pendukung pelayanan dengan nilai 98,45 Hal ini disebabkan karena terkait Persyaratan yang harus dipermudah, dan prosedur yang harus mengedepankan kebutuhan semua orang.

Sedangkan pelayanan Posyandu yang memiliki **nilai tertinggi dan memiliki nilai yang sama di beberapa unsur** yaitu sebesar 98,67 di peroleh dari beberapa unsur yaitu Biaya, Kompetensi Pelaksana, penanganan Sarana Dan Aduan Hal ini disebabkan karena dari Mulai Biaya yang Gratis serta sangat Profesional dalam bekerja

5. Pelayanan PKK

PKK adalah organisasi kemasyarakatan yang bertujuan untuk memberdayakan perempuan, mulai dari kegiatan pelatihan UKM (Usaha Kecil Menengah), pengajian, sampai seminar-seminar kecil mengenai kesehatan reproduksi, KB (Keluarga Berencana), KDRT (Kekerasan dalam Rumah Tangga), dan kesehatan anak. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKK memiliki **nilai yang sama di semua unsur** dari mulai unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur, Perilaku Petugas Pelayanan, Penanganan Sarana Dan Aduan Dengan Nilai 98,49. Hal ini disebabkan karena dari Semua unsur tersebut, petugas sudah sangat baik bekerja, cepat, tidak pungli dan teliti, serta sangat profesional dalam bekerja.

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

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 98,26 Hal ini disebabkan karena agak terlalu kesulitan dengan segala persyaratan yang ada di semua pelayanan.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,49. Hal ini disebabkan karena :

- a. Dalam semua pelayanan tidak ada yang dikenakan biaya/gratis
- b. Dan semua petugas sangat lah membantu dan melayani dengan baik dengan sopan santun

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah sebesar** 97,82 Hal ini disebabkan karena Masih terkendala karena mekanisme dan prosedur nya agak sedikit membuat kesulitan beberapa masyarakat.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,69 Hal ini disebabkan karena dimudahkan dalam segala mekanisme dan prosedur yang ada terkait semua pelayanan.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 98,14. Hal ini disebabkan karena ada beberapa hal dalam penanganan tidak selesai tepat waktu.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,70. Hal ini disebabkan karena hampir semua dapat diselesaikan dengan baik, cepat dan tepat waktu.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 98,04. Hal ini disebabkan karena ada beberapa masyarakat tidak tahu kalau meminta bantuan gratis

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,67. Hal ini disebabkan karena semua pelayanan dilakukan dengan baik dan tidak dipungut biaya/gratis

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,72 Hal ini disebabkan karena terkadang Produk yang di hasilkan tidak sesuai kebutuhan.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,47 Hal ini disebabkan karena semua produk yang di hasilkan sudah sangat sesuai dan sudah sesuai kebutuhan.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,93. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa pelaksana yang minim keahlian, dan pengetahuan.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,70. Hal ini disebabkan karena Pengalaman, Ketrampilan, keahlian yang dimiliki sebagian besar pelaksana.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 98,26 Hal ini disebabkan karena ada sebagian kecil sikap ataupun perilaku pelaksana kurang memuaskan dalam melayani masyarakat.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,49 Hal ini disebabkan karena dalam memberikan semua pelayanan, sopan dan santun sangat dijunjung tinggi oleh pelaksana.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,93 Hal ini disebabkan karena ada beberapa anggota yang kurang responsif terhadap laporan ataupun tindak lanjut dari sebuah laporan tersebut.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,67 Hal ini disebabkan karena Petugas Cepat merespon dan menyelesaikan segala laporan dan permasalahan yang ada dengan penuh tanggung jawab.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsure sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 97,93 Hal ini disebabkan karena harus ditingkatkan kembali rasa kepedulian terhadap sarana prasarana di wilayah.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 98,92 Hal ini disebabkan karena petugas sangat cepat merespon apabila ada kerusakan atau pun masalah terkait sarana prasarana.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

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

9 unsur

= xx,xx : 9 = xx,xx

- Rata-rata Pelayanan PPSU = 882,61 : 9 = 98,06
- Rata-rata Pelayanan TIBUM = 883,02 : 9 = 98,11
- Rata-rata Pelayanan Jumantik = 886,03 : 9 = 98,44
- Rata-rata Pelayanan PKK = 886,82 : 9 = 98,53

- Rata-rata Pelayanan Posyandu = $886,52 : 9 = 98,52$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Halim Perdanakusuma} &= \frac{\text{total SKM 5 Jenis Pelayanan}}{5 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 491,66 : 5 = 98,4 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Halim Perdanakusuma pada tahun 2023 dengan nilai 98,4 (mutu pelayanan A)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Halim Perdanakusuma pada tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori **A** dengan nilai IKM sebesar 98,4 hal tersebut dikarenakan :

- a. Pelayanan memuaskan dan responsif
- b. Cepat tanggap ketika dibutuhkan masyarakat
- c. Penanganan sarana dan aduan masyarakat dikelola dan direspon dengan baik

B. Saran

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

- a. Persyaratan agar diinformasikan dengan baik dan menyeluruh
- b. Sistem, Mekanisme, Prosedur agar dipermudah lagi untuk semua pelayanan, agar masyarakat puas dan senang
- c. Waktu penyelesaian pelayanan diharapkan cepat selesai
- d. Diadakan pembinaan dan pelatihan kepada petugas pelayanan secara berkala