

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN PULAU HARAPAN
SEMESTER I
TAHUN 2024

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).....	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Pengolahan Data	2
3. Dokumentasi pelaksanaan SKM.....	4
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	6

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 mengamankan 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 Kelurahan Pulau Harapan 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 yang telah diberikan oleh Kelurahan Pulau Harapan.

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Harapan Tahun 2024 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online menggunakan link <https://tinyurl.com/SKMWil-smt1-2024> yang disebarkan kepada pengguna seluruh responden masyarakat. 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 Pulau Harapan 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 di Kantor Kelurahan Pulau Harapan pada waktu selesai pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 01 April sampai dengan 07 Mei 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2024	8

2.	Pengumpulan Data	April-Mei 2024	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden telah ditentukan oleh Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) sebanyak 700 responden dengan rincian :

- a. Unsur pelayanan RPTRA berjumlah 100 Responden
- b. Unsur pelayanan Jumantik berjumlah 100 Responden
- c. Unsur pelayanan RT/RW LMK FDKM berjumlah 100 Responden
- d. Unsur pelayanan Posyandu berjumlah 100 Responden
- e. Unsur pelayanan PKK berjumlah 100 Responden
- f. Unsur pelayanan PPSU berjumlah 100 Responden
- g. Unsur pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 Responden

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 844 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	359	42,54%
		PEREMPUAN	485	57,46%
2	PENDIDIKAN	SEKOLAH DASAR (SD) / SETINGKAT	46	5,45%
		SMP / SETINGKAT	88	10,43%
		SMA / SETINGKAT	578	68,48%
		DIPLOMA D3 / D4 / SETINGKAT	24	2,84%
		SARJANA S1	108	12,80%
3	PEKERJAAN	PEGAWAI SWASTA	16	1,90%
		SWASTA	21	2,49%
		KETUA/PERANGKAR RT DAN RW	23	2,73%
		WIRAUSAHA/DAGANG/BISNIS/FREELANCE	39	4,62%
		KADER/PENGURUS JUMANTIK	55	6,52%
		PNS/GURU	72	8,53%
		LAINNYA	96	11,37%
		PELAJAR/MAHASISWA	99	11,73%
		IBU RUMAH TANGGA	167	19,79%
		TENAGA HONORER	256	30,33%

4	JENIS LAYANAN	JUMANTIK	118	13,98%
		KETERTIBAN UMUM	113	13,39%
		PKK	121	14,34%
		PPSU	145	17,18%
		POSYANDU	118	13,98%
		RPTRA	115	13,63%
		RT/RW,LMK DAN FKDM	114	13,51%

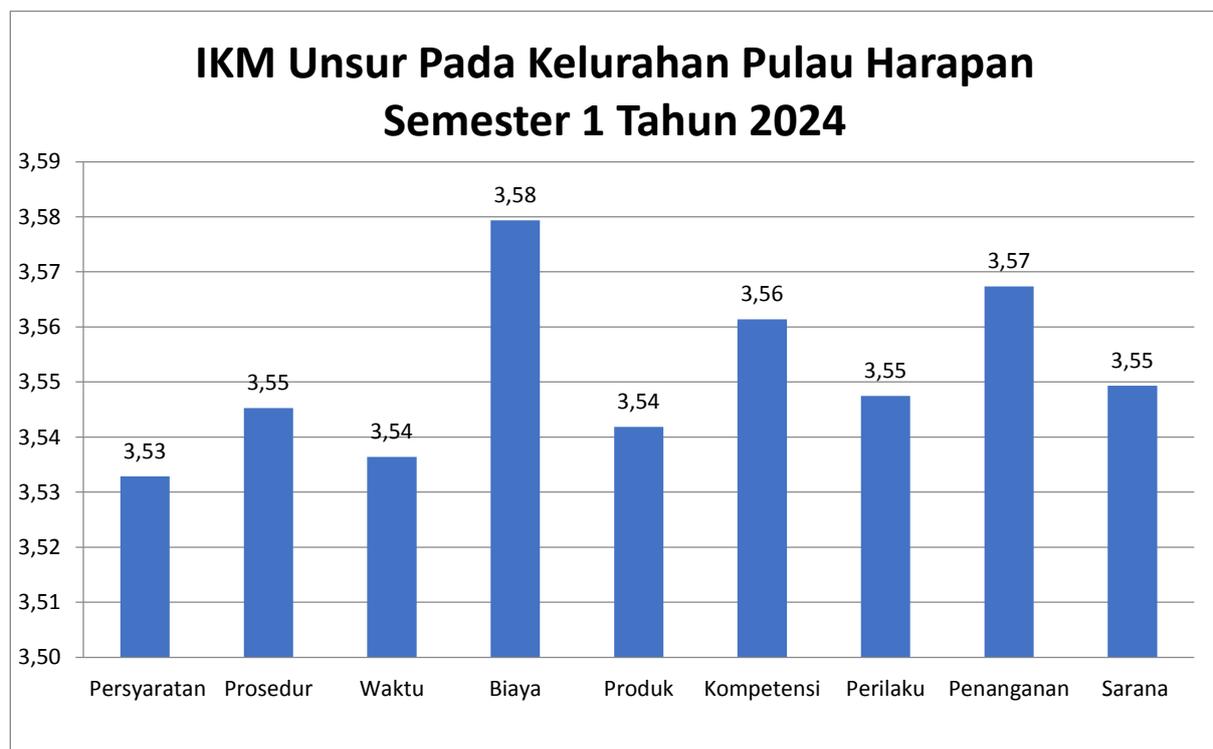
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Layanan RPTRA	3,53	3,56	3,53	3,57	3,54	3,58	3,54	3,57	3,61
Layanan Jumantik	3,57	3,56	3,58	3,62	3,58	3,57	3,58	3,61	3,58
Layanan RT/RW	3,54	3,55	3,53	3,57	3,54	3,58	3,56	3,56	3,53
Layanan Posyandu	3,51	3,50	3,52	3,52	3,53	3,53	3,54	3,54	3,53
Layanan PKK	3,52	3,56	3,53	3,59	3,57	3,56	3,54	3,55	3,52
Layanan PPSU	3,56	3,56	3,54	3,60	3,54	3,54	3,53	3,55	3,54
Layanan Ketertiban Umum	3,51	3,54	3,54	3,59	3,50	3,58	3,54	3,59	3,54
IKM per unsur	3,53	3,55	3,54	3,58	3,54	3,56	3,55	3,57	3,55
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,79 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,53. Selanjutnya Waktu yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk termasuk tiga unsur terendah dibanding dengan unsur lainnya.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,58 dari unsur layanan, dan Penanganan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,57 berikutnya Kompetensi pelayanan mendapat nilai tertinggi yaitu 3,56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Layanan RPTRA, kurang penghijauan, area permainan anak kurang”
- “Layanan Jumantik agar dilakukan pengecekan Kolam/tong disetiap rumah, serta penandatanganan kunjungan rumah dilakukan oleh kader”
- “Layanan RT/RW LMK dan FKDM, RT/RW dilakukan pembinaan terhadap unsur RT/RW LMK dan FKDM, kinerja dan pelayanan ditingkatkan.
- “Layanan Posyandu, Pembinaan dan Pelatihan kepada Kader Posyandu, serta operasional Posyandu
- “Layanan PKK, membutuhkan gedung/kantor untuk kegiatan PKK, pembinaan kader PKK”
- “Layanan PPSU dilakukan pembinaan, evaluasi dan pembinaan kinerja setiap 3 bulan sekali’
- “Layanan Ketertiban Umum, agar dilakukan penertiban jalan’

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Prosedur layanan belum dibuatkan prosedur layanan terbaru dengan memangkas beberapa langkah pelayanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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. 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 perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi pelayanan			√		Sekretariat Kelurahan
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi pelayanan			√		Sekretariat Kelurahan
3	Produk Pelayanan	Melakukan monitoring dan Evaluasi terhadap produk pelayanan			√		Sekretariat Kelurahan

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 Kelurahan Pulau Harapan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Kelurahan Pulau Harapan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 01 April hingga 07 Mei 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pulau Harapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,79.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu dan Produk
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Penanganan dan Kompetensi mendapat nilai tertinggi dari unsur lainnya.

Jakarta, 21 Mei 2024

Lurah Pulau Harapan



YUSUP, M.Si

NIP. 197004051997031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

07.59 94%

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Kep. Seribu Utara

*Kelurahan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Pulau Harapan

*Pelayanan yang Diterima

Pilih yang sesuai.

PPSU

Ketertiban Umum

RPTRA

Jumantik

Posyandu

PKK

RT/RW, LMK dan FKDM

Profil Responden

12%

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

25%

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Ketertiban Umum)

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

75%

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (PKK)

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

87%

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (RT/RW, LMK dan FKDM)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

*1. Persyaratan dalam layanan penyelenggaraan RT/RW, LMK dan FKDM mudah dipahami.

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*2. Prosedur pemanfaatan layanan penyelenggaraan RT/RW, LMK dan FKDM mudah dipahami.

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Tidak Setuju

11.31

rvei.jakarta.go.id

Terima kasih!

Tanggapan survei telah disimpan.

2. Hasil Olah Data SKM

1	Kota	Kecamatan	Kelurahan	Jenis_Kelami	Responder	Persentas
794	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Laki-laki	359	42,54%
795	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Perempuan	485	57,46%
796	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Total	844	100,00%

1	Kota	Kecamatan	Kelurahan	Rentang_Usia	Responder	Persentas
1797	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Di atas 65 tahun	7	0,83%
1798	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	56 - 65 tahun	15	1,78%
1799	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	46 - 55 tahun	91	10,78%
1800	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	36 - 45 tahun	196	23,22%
1801	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	26 - 35 tahun	336	39,81%
1802	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	17 - 25 tahun	164	19,43%
1803	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Di bawah 17 tahun	35	4,15%
1804	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Total	844	100,00%

1	Kota	Kecamatan	Kelurahan	Pendidikan_Terakhir	Responder	Persentas
1751	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Sarjana S1	108	12,80%
1752	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Diploma D3 / D4 / Setingkat	24	2,84%
1753	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	SMA / Setingkat	578	68,48%
1754	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	SMP / Setingkat	88	10,43%
1755	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Sekolah Dasar (SD) / Setingkat	46	5,45%
1756	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Total	844	100,00%

1	Kota	Kecamatan	Kelurahan	Pekerjaan	Responder	Persentas
2826	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Pegawai swasta	16	1,90%
2827	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Swasta	21	2,49%
2828	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Ketua/Perangkar RT dan RW	23	2,73%
2829	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Wirusaha/Dagang/Bisnis/Freelance	39	4,62%
2830	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Kader/Pengurus Jumentik	55	6,52%
2831	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	PNS/Guru	72	8,53%
2832	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Lainnya	96	11,37%
2833	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Pelajar/Mahasiswa	99	11,73%
2834	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Ibu Rumah Tangga	167	19,79%
2835	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Tenaga Honoror	256	30,33%
2836	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Total	844	100,00%

1	Kota	Kecamatan	Kelurahan	Pekerjaan_lainnya	Responder	Persentas
1995	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	lainnya	1	1,04%
1996	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	ppsu pjp	1	1,04%
1997	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	pengangguran	2	2,08%
1998	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	pjp	2	2,08%
1999	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	pengelola rptra	6	6,25%
2000	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	belum bekerja	7	7,29%
2001	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	kader posyandu & dasawisma	7	7,29%
2002	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	pelajar sd	7	7,29%
2003	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	sangat membantu	7	7,29%
2004	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	sangat puas	7	7,29%
2005	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	ppsu	9	9,38%
2006	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	dasawisma	10	10,42%
2007	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	nelayan	14	14,58%
2008	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	kader dasawisma	16	16,07%
2009	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Total	96	100,00%

1	Kota	Kecamatan	Kelurahan	Jenis_Layanan	Responder	Persentas
2020	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Jumentik	118	13,98%
2021	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Ketertiban Umum	113	13,39%
2022	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	PKK	121	14,34%
2023	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	PPSU	145	17,18%
2024	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Posyandu	118	13,98%
2025	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	RPTRA	115	13,63%
2026	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	RT/RW,LMK dan FKDM	114	13,51%
2027	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Total	844	100,00%

NILAI LAYANAN TINGKAT KELURAHAN																					
Kelurahan	Jenis_Layanan	Unsur_1 Pelayanan	Kategori_Unsur_1 Pelayanan	Unsur_2 prosedur	Kategori_Unsur_2 prosedur	Unsur_3 Waktu	Kategori_Unsur_3 Waktu	Unsur_4 Biaya	Kategori_Unsur_4 Biaya	Unsur_5 Produk	Kategori_Unsur_5 Produk	Unsur_6 Kompetensi	Kategori_Unsur_6 Kompetensi	Unsur_7 Partisipasi	Kategori_Unsur_7 Partisipasi	Unsur_8 Pangan	Kategori_Unsur_8 Pangan	Unsur_9 Sarana	Kategori_Unsur_9 Sarana	IKM	Kategori_IKM
1768	Pulau Harapan	Jumantik	A	3,56	A	3,53	A	3,57	A	3,54	A	3,58	A	3,54	A	3,57	A	3,61	A	88,88	A
1769	Pulau Harapan	Keterlibatan Umum	A	3,56	A	3,58	A	3,62	A	3,58	A	3,57	A	3,59	A	3,61	A	3,58	A	89,53	A
1760	Pulau Harapan	PKK	A	3,55	A	3,53	B	3,57	A	3,54	A	3,58	A	3,56	A	3,56	A	3,53	B	88,75	A
1761	Pulau Harapan	PPSU	B	3,50	B	3,52	B	3,52	B	3,53	B	3,53	B	3,54	A	3,54	A	3,53	B	88,14	B
1762	Pulau Harapan	Pojandu	B	3,56	A	3,53	B	3,59	A	3,57	A	3,56	A	3,54	A	3,55	A	3,52	B	88,70	A
1763	Pulau Harapan	RPTRA	A	3,56	A	3,54	A	3,60	A	3,54	A	3,54	A	3,53	B	3,55	A	3,54	A	88,74	A
1764	Pulau Harapan	RTRW/LAMK dan PKDM	B	3,54	A	3,54	A	3,59	A	3,50	B	3,58	A	3,54	A	3,59	A	3,54	A	88,82	A

NILAI BERDASARKAN KELURAHAN (F										
Kota	Kecamatan	Kelurahan	Unsur_1	Kategori_Unsur_1	Unsur_2	Kategori_Unsur_2	Unsur_3	Kategori_Unsur_3	Unsur_4	Kategori_Unsur_4
Kepulauan			3,53	A	3,55	A	3,54	A	3,58	A
268	Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan							
271										
272										
273										

dari semua layanan)														
Kota	Kecamatan	Kelurahan	Unsur_5	Kategori_Unsur_5	Unsur_6	Kategori_Unsur_6	Unsur_7	Kategori_Unsur_7	Unsur_8	Kategori_Unsur_8	Unsur_9	Kategori_Unsur_9	IKM	Kategori_IKM
Kepulauan			3,54	A	3,56	A	3,55	A	3,57	A	3,55	A	88,78	A
268	Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan											
271														
272														
273														

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





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode II Tahun 2024

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2024]**



[Nama Unit Penyelenggara Pelayanan]

[KELURAHAN PULAU HARAPAN]

[2024]

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Pulau Harapan periode II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,26	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,37	A
3	Waktu Penyelesaian	90,03	A
4	Biaya/Tarif	81,52	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,39	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,23	A
7	Perilaku Pelaksana	90,42	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,23	A
9	Sarana dan Prasarana	90,37	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang

terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/Tarif	1.1 Rapat Internal Kelurahan Pulau Harapan			√		Lurah
		1.2 Pelaksanaan Apel Pagi secara rutin			√		Lurah
		1.3 Pembuatan Spanduk			√		Sekretaris
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Sosialisasi Penguatan SOP			√		Lurah
		2.2(Apel Pagi)			√		Lurah
3	Kompetensi Pelaksana	3.1 pembinaan ASN dan tenaga admin, untuk peningkatan pelayanan			√		Lurah

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Rapat Internal Kelurahan Pulau Harapan	Sudah	Penyampaian kepada seksi yang memberikan pelayanan terkait dalam penguatan pemberian pelayanan secara gratis		-
	1.2 Pelaksanaan Apel Pagi secara rutin	Sudah	Penyampaian hal pelayanan kepada Peserta Apel untuk bekerja maksimal dan tidak ada pungutan biaya		Tidak semua peserta apel hadir

	1.3 Pembuatan Spanduk	Belum			
2	2.1 (Rapat/Sosialisasi SOP)	Sudah	Penyampaian kepada seksi yang memberikan pelayanan terkait dalam penguatan prosedur Pelayanan		Belum semua memahami terkait waktu penyelesaian Pelayanan
	2.2 (Apel Pagi)	Sudah	Penyampaian hal pelayanan kepada Peserta Apel untuk bekerja maksimal dan menyelesaikan tepat waktu		Tidak semua peserta apel hadir
3	3.1 (Rapat pembinaan ASN dan tenaga admin)	Belum			

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. (Nama UPP) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 60 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (RTL yang belum ditindaklanjuti yaitu pembuatan spanduk dengan alasan waktu pembuatan)
 - (RTL yang belum ditindaklanjuti yaitu Rapat Pembinaan ASN dan tenaga Admin dengan alasan waktu dan jumlah pegawai sedang diluar pulau)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pembuatan spanduk	Akan berkoordinasi untuk pembuatan spanduk pelayanan	Bulan Juni	Sekretaris	Pemerintah Kelurahan
2	Rapat Pembinaan ASN dan Tenaga Admin	Dibuatkan jadwal untuk rapat pembinaan	Bulan Mei	Lurah	Pemerintah Kelurahan

Jakarta, 21 Mei 2024

Luar Pulau Harapan



YUSUP, M.Si

NIP. 197004051997031005