

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**KELURAHAN PULAU PANGGANG**  
**SEMESTER I**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **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 mengamanatkan 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 Panggang 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Pulau Panggang.

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 Panggang 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 yang disebarakan 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 Pulau Panggang 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. 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 responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Pulau Panggang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2024, maka populasi penerima layanan Kelurahan Pulau Panggang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 1.581 orang.

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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.581 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	730	46,17%
		PEREMPUAN	851	53,83%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	22	1,39%
		SLTP	145	9,17%
		SLTA	971	61,42%
		DIII	134	8,48%
		SI	280	17,71%
		S2	22	1,39%
		S3	7	0,44%
3	PEKERJAAN	TNI	7	0,44%
		Petugas ketertiban umum	8	0,51%
		POLRI	21	1,33%
		Kader/Pengurus Jumantik	36	2,28%
		Ketua/Perangkar RT dan RW	43	2,72%
		Pegawai swasta	52	3,29%
		Lainnya	114	7,21%
		Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	156	9,87%
		PNS/Guru	161	10,18%



		Pelajar/Mahasiswa	168	10,63%
		Swasta	178	11,26%
		Tenaga Honorer	241	15,24%
		Ibu Rumah Tangga	396	25,05%
4	JENIS LAYANAN	Jumantik	222	14,04%
		Ketertiban Umum	220	13,92%
		PKK	219	13,85%
		PPSU	236	14,93%
		Posyandu	222	14,04%
		RPTRA	245	15,50%
		RT/RW, LMK dan FKDM	217	13,73%

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

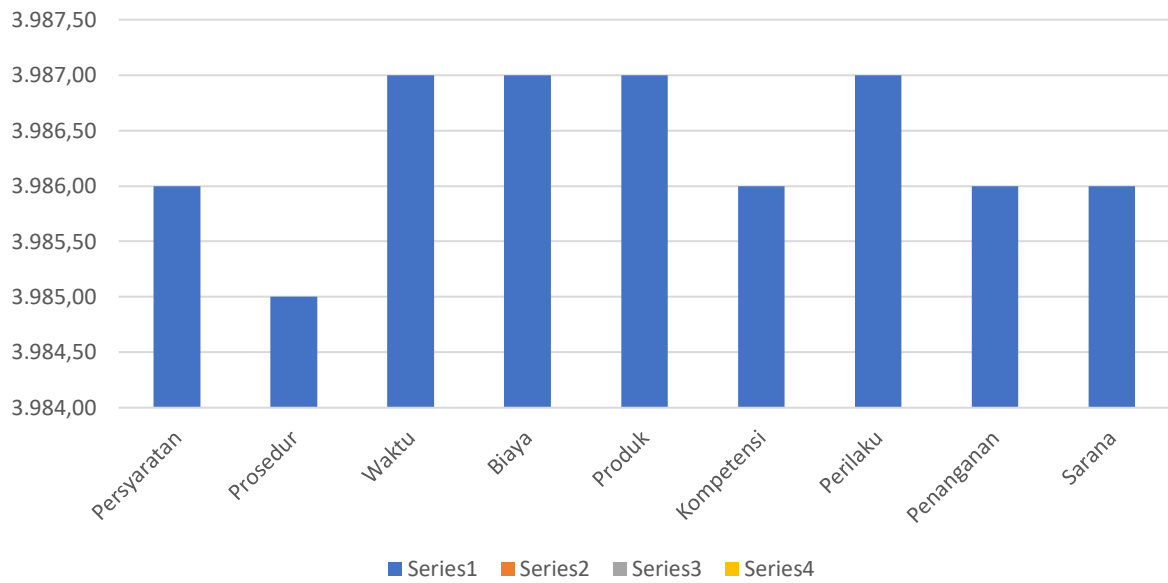
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Layanan RPTRA	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
Layanan Jumantik	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,98
Layanan RT/RW	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99
Layanan Posyandu	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
Layanan PKK	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98
Layanan PPSU	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
Layanan Ketertiban Umum	3,98	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
IKM per unsur	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,67 (A Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### IKM per Unsur pada Kelurahan Pulau Panggang Semester I Tahun 2024



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,985. Selanjutnya Sarana layanan yang mendapatkan nilai 3,986 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,987 dari unsur Produk layanan, dan Biaya/tarif, mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,987.

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

- Prosedur Pelayanan agar dapat lebih dipermudah lagi ”.
- Sarana Pelayanan agar lebih dilengkapi lagi.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- Kompetensi Pelayanan berorientasi pada Melayani dengan senyum dan ramah kepada warga yang datang.

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

- Prosedur pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sarana layanan dianggap masih kurang oleh sebagian warga serta sarana yang kurang dirawat sebagian.
- Kompetensi layanan bagi petugas agar dilakukan pembinaan dan pendidikan agar pelayanan lebih di tingkatkan.

## 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.

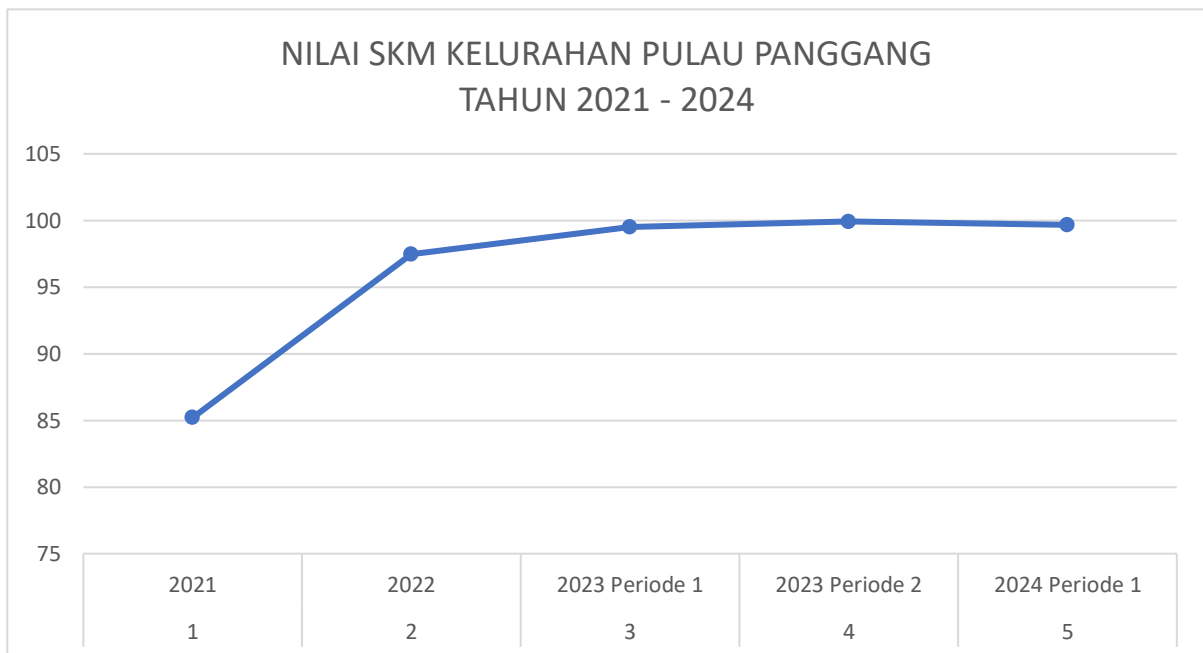
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 13 Mei 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			Bagian Humas
		Melakukan sosialisasi prosedur layanan terbaru dengan memangkas beberapa langkah pelayanan		√			
2	Sarana Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana pelayanan yang sudah berjalan		√			Bagian Humas
		Melakukan Penambahan terhadap Sarana yang		√			

		dianggap kurang untuk mendukung pelayanan					
<b>3</b>	<b>Kompetensi Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> dan pelatihan dibidang Pelayanan Masyarakat		<b>√</b>			<b>Bagian Humas</b>

### 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 Panggang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Kelurahan Pulau Panggang

## BAB V

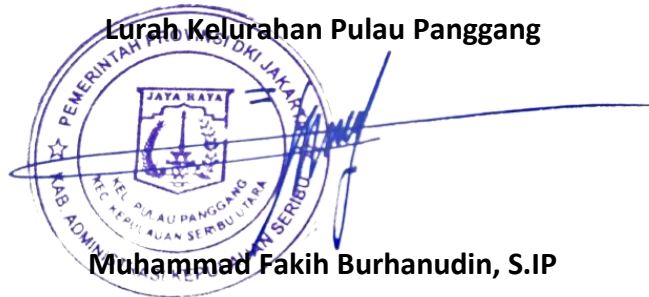
### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pulau Panggang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99,67. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Pulau Panggang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, sarana layanan, serta kompetensi petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur waktu, Biaya/tarif, produk serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,99.

Jakarta, 20 Mei 2024

**Lurah Kelurahan Pulau Panggang**



**Muhammad Fakhri Burhanudin, S.IP**

**NIP. 199406052016091001**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

A	
1	<b>Pertanyaan</b>
2	Kota
3	Kecamatan
4	Kelurahan
5	Pelayanan yang Diterima
6	Profil Responden
7	Nama Responden
8	Nomor HP Responden
9	Jenis Kelamin
10	Usia Responden
11	Pendidikan Terakhir Responden
12	Pekerjaan Responden
13	Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai (Ulangi sebanyak Jenis Layanan yang dipilih)
14	1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah
15	2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah
16	3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan
17	4. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan
18	5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan
19	6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya
20	7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat
21	8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik
22	9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik
23	1. Apa yang perlu diperbaiki terkait persyaratan pelayanan?
24	2. Apa yang perlu diperbaiki tentang sistem, mekanisme dan prosedur?
25	3. Apa yang perlu diperbaiki terkait waktu penyelesaian layanan?
26	4. Apa yang perlu diperbaiki terkait biaya/tarif dalam pelayanan?
27	5. Apa yang perlu diperbaiki terkait produk spesifikasi jenis pelayanan?
28	6. Apa yang perlu diperbaiki terkait kompetensi pelaksana pemberi pelayanan?
29	7. Apa yang perlu diperbaiki terkait perilaku pelaksana?
30	8. Apa yang perlu diperbaiki terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan?
31	9. Apa yang perlu diperbaiki terkait sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pelanggan?

< > CODE BOOK DAFTAR PERTANYAAN RESPON



## 2. Hasil Olah Data SKM

Excel screenshot showing data for 'Kepulauan Seribu' with columns A through J. The data includes various islands and their response rates.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
2123	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Ketertiban Umum	102	100	102,00%			
2124	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	PKK	108	100	108,00%			
2125	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	PPSU	126	100	126,00%			
2126	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Posyandu	106	100	106,00%			
2127	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	RPTRA	108	100	108,00%			
2128	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	RT/RW, LMK dan FKDM	125	100	125,00%			
2129	<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Utara</b>	<b>Pulau Kelapa</b>	<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>700</b>	<b>113,29%</b>			
2130	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Jumantik	222	100	222,00%			
2131	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Ketertiban Umum	220	100	220,00%			
2132	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	PKK	219	100	219,00%			
2133	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	PPSU	236	100	236,00%			
2134	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Posyandu	222	100	222,00%			
2135	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	RPTRA	245	100	245,00%			
2136	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	RT/RW, LMK dan FKDM	217	100	217,00%			
2137	<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Utara</b>	<b>Pulau Panggang</b>	<b>Total</b>	<b>1581</b>	<b>700</b>	<b>225,86%</b>			

Excel screenshot showing data for 'Kepulauan Seribu' with columns A through J. The data includes various islands and their response rates, categorized by gender.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
791	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	Laki-laki	598	56,79%				
792	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	Perempuan	455	43,21%				
793	<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Selatan</b>	<b>Pulau Untung Jawa</b>	<b>Total</b>	<b>1053</b>	<b>100,00%</b>				
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	<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Utara</b>	<b>Pulau Harapan</b>	<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>100,00%</b>				
797	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Laki-laki	154	19,42%				
798	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Perempuan	639	80,58%				
799	<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Utara</b>	<b>Pulau Kelapa</b>	<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>100,00%</b>				
800	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Laki-laki	730	46,17%				
801	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Perempuan	851	53,83%				
802	<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Utara</b>	<b>Pulau Panggang</b>	<b>Total</b>	<b>1581</b>	<b>100,00%</b>				

Excel screenshot showing data for Kepulauan Seribu. The active cell is A1812 with the text "Kepulauan Seribu". The data table is as follows:

Row	Column A	Column B	Column C	Column D	Column E	Column F
1804	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Harapan	Total	844	100,00%
1805	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	56 - 65 tahun	8	1,01%
1806	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	46 - 55 tahun	106	13,37%
1807	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	36 - 45 tahun	274	34,55%
1808	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	26 - 35 tahun	317	39,97%
1809	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	17 - 25 tahun	81	10,21%
1810	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Di bawah 17 tahun	7	0,88%
1811	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Total	793	100,00%
1812	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Di atas 65 tahun	7	0,44%
1813	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	56 - 65 tahun	108	6,83%
1814	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	46 - 55 tahun	228	14,42%
1815	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	36 - 45 tahun	422	26,69%
1816	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	26 - 35 tahun	527	33,33%
1817	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	17 - 25 tahun	267	16,89%
1818	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Di bawah 17 tahun	22	1,39%
1819	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Total	1581	100,00%

Excel screenshot showing data for Kepulauan Seribu. The active cell is A1763 with the text "Kepulauan Seribu". The data table is as follows:

Row	Column A	Column B	Column C	Column D	Column E	Column F
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%
1757	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Sarjana S1	105	13,24%
1758	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Diploma D3 / D4 / Setingkat	30	3,78%
1759	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	SMA / Setingkat	567	71,50%
1760	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	SMP / Setingkat	56	7,06%
1761	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Sekolah Dasar (SD) / Setingkat	35	4,41%
1762	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Total	793	100,00%
1763	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Doktor S3	7	0,44%
1764	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Magister S2	22	1,39%
1765	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Sarjana S1	280	17,71%
1766	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Diploma D3 / D4 / Setingkat	134	8,48%
1767	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	SMA / Setingkat	971	61,42%
1768	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	SMP / Setingkat	145	9,17%
1769	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Sekolah Dasar (SD) / Setingkat	22	1,39%
1770	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Total	1581	100,00%

AutoSave Off Data Final SKM Wilayah Semester 1 2024 Nilai Layanan Tiap Ti... Search Gilang\_2023

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Add-ins

A2849 : X ✓ ✕ ✎ Kepulauan Seribu

Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Total	793	100,00%
2848 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	TNI	7	0,44%
2849 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Petugas ketertiban umum	8	0,51%
2850 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	POLRI	21	1,33%
2851 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Kader/Pengurus Jumantik	36	2,28%
2852 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Ketua/Perangkar RT dan RW	43	2,72%
2853 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Pegawai swasta	52	3,29%
2854 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Lainnya	114	7,21%
2855 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Wirasaha/Dagang/Bisnis/Freelance	156	9,87%
2856 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	PNS/Guru	161	10,18%
2857 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Pelajar/Mahasiswa	168	10,63%
2858 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Swasta	178	11,26%
2859 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Tenaga Honorer	241	15,24%
2860 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Ibu Rumah Tangga	396	25,05%
2861 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Total	793	100,00%
2862 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Total	1581	100,00%

Ready Filter Mode Accessibility: Good to go Average: 113 Count: 84 Sum: 3164 100%

34°C Kabut Search 15:03 20/05/2024

AutoSave Off Data Final SKM Wilayah Semester 1 2024 Nilai Layanan Tiap Ti... Search Gilang\_2023

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Add-ins

A2033 : X ✓ ✕ ✎ Kepulauan Seribu

Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Total	112	100,00%
2033 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	anggota tpk kabupaten	1	0,88%
2034 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	dosan	1	0,88%
2035 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	kader penyandu	2	1,75%
2036 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	pns	2	1,75%
2037 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	berhalat	7	6,30%
2038 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	dektek	7	6,30%
2039 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	pemandu wisata	7	6,30%
2040 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	pensiunan	7	6,30%
2041 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	pip	7	6,30%
2042 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	pkk	7	6,30%
2043 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	polpp	7	6,30%
2044 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	relawan	59	51,75%
2045 Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Total	112	100,00%

Ready Filter Mode Accessibility: Good to go Average: 113 Count: 84 Sum: 3164 60%

34°C Kabut Search 15:05 20/05/2024

Excel screenshot showing a summary table for 'Kepulauan Seribu' services. The table lists various service types and their corresponding counts and percentages.

No	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Keterbitan Umum	Count	Percentage
2029	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Keterbitan Umum	102	12.86%
2030	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	PKK	108	13.62%
2031	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	PPSU	126	15.89%
2032	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	Posyandu	106	13.37%
2033	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	RPTRA	108	13.62%
2034	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Kelapa	RT/RW, LMK dan FKDM	125	15.76%
2035	<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Utara</b>	<b>Pulau Kelapa</b>	<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>100.00%</b>
2036	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Jumantik	222	14.04%
2037	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Keterbitan Umum	220	13.92%
2038	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	PKK	219	13.85%
2039	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	PPSU	236	14.93%
2040	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Posyandu	222	14.04%
2041	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	RPTRA	245	15.50%
2042	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	RT/RW, LMK dan FKDM	217	13.73%
2043	<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Utara</b>	<b>Pulau Panggang</b>	<b>Total</b>	<b>1581</b>	<b>100.00%</b>

Excel screenshot showing a detailed table for 'NILAI LAYANAN TINGKAT KELURAHAN'. The table lists various service types and their corresponding scores across different categories.

No	Kota	Kecamatan	Kelurahan	Jenis_Layanan	Unsur_1 Persyaratan	Kategori_Unsur_1 Persyaratan	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_Proc
1772	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Jumantik	3,98	A	3,98	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A
1773	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Keterbitan Umum	3,98	A	3,98	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A
1774	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	PKK	3,98	A	3,98	A	3,98	A	3,98	A	3,98	A
1775	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	PPSU	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A
1776	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	Posyandu	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A
1777	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	RPTRA	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A
1778	Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Utara	Pulau Panggang	RT/RW, LMK dan FKDM	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A



AutoSave Off Data Final SKM Wilayah Semester 1 2024 Nilai Layanan Tiap Ti... Search Gilang\_2023

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Add-ins

11780

	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	NILAI LAYANAN TINGKAT KELURAHAN													
2														
3	Unsur_4 Biaya	Kategori_Unsur_4 Biaya	Unsur_5 Produk	Kategori_Unsur_5 Produk	Unsur_6 Kompetensi	Kategori_Unsur_6 Kompetensi	Unsur_7 Perilaku	Kategori_Unsur_7 Perilaku	Unsur_8 Penangan	Kategori_Unsur_8 Penanganan	Unsur_9 Sarana	Kategori_Unsur_9 Sarana	IKM	Kategori_IKM
1772	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,98	A	99,64	A
1773	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	99,63	A
1774	3,98	A	3,98	A	3,98	A	3,98	A	3,98	A	3,98	A	99,54	A
1775	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	99,76	A
1776	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	99,66	A
1777	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	99,78	A
1778	3,99	A	3,99	A	3,98	A	3,99	A	3,99	A	3,99	A	99,65	A
1779														
1780														
1781														
1782														
1783														
1784														

KEL\_JENIS LAYANAN NILAI LAYANAN KELURAHAN NILAI KELURAHAN KEC\_JENI

Ready Filter Mode Accessibility: Good to go 34°C Kabut Search 15:08 20/05/2024 80%

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan)

No	Unit Penyelenggara	3 Unsur Terendah (IKM terendah dari 9 layanan) (PPSU)	Analisis Penyebab <sup>2</sup>	Program Kegiatan <sup>3</sup>	Waktu <sup>4</sup>		Keterangan Realisasi	Penanggung Jawab <sup>5</sup>
					Target	Realisasi		
1	Kelurahan Pulau Panggang	Sarana dan Prasarana	Masih adanya Sarana dan Prasarana yang kurang di Rawat dan kurang berfungsi dengan baik	a. Meningkatkan kinerja PPSU dalam merawat sarana dan prasarana di wilayah	Oktober 2023	Oktober 2023	On Proses	Lurah
				b. Melakukan Pembinaan secara berkala terhadap PPSU	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah
2.	Kelurahan Pulau Panggang	Prosedur	Masih adanya warga yang belum mengetahui cara melakukan pengaduan dalam melakukan pelayanan	a. Melaksanakan Rapat Intern (RT, RW, LMK dan FKDM ) terkait pembahasan penyampaian pengaduan Pelayanan Masyarakat dibidang kebersihan	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah

			kebersihan wilayah	wilayah yang dianggap mempermudah layanan warga				
				b. Melakukan Sosialisasi kepada warga	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah
				c. Melakukan Monitoring dan Mengevaluasi terhadap pekerjaan yang sudah dilakukan oleh PPSU	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah
3.	Kelurahan Pulau Panggang	Persyaratan	Persyaratan Pelayanan kurang di sosialisasikan	a. Melakukan sosialisasi kepada Masyarakat terkait persyaratan pelayanan	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah
				b. Melakukan pemberitahuan di Group wa Lembaga RT, RW tentang persyaratan pelayanan yang mudah dilakukan warga	November 2023	November 2023	On Proses	Lurah



# **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

## **Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 1 Tahun 2024**



**KELURAHAN PULAU PANGGANG**

**KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU**

**TAHUN 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 Kelurahan Pulau Panggang 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 Panggang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	99,92	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,90	A
3	Waktu Penyelesaian	99,96	A
4	Biaya/Tarif	99,88	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99,94	A
6	Kompetensi Pelaksana	99,96	A
7	Perilaku Pelaksana	99,98	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,94	A
9	Sarana dan Prasarana	99,86	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	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			Bagian Humas
		Melakukan sosialisasi prosedur layanan terbaru dengan memangkas beberapa langkah pelayanan		√			
2	Sarana Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana pelayanan yang sudah berjalan		√			Bagian Humas
		Melakukan Penambahan terhadap Sarana yang dianggap kurang untuk mendukung pelayanan		√			
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> dan pelatihan dibidang Pelayanan Masyarakat		√			Bagian Humas

## 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	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan monitoring bersama kepada petugas layanan dan mengadakan rapat koordinasi		
	Melakukan sosialisasi prosedur layanan terbaru dengan memangkas beberapa langkah pelayanan	Sudah	Menginformasikan kepada warga yang datang yang akan membuat pelayanan warga di kelurahan		
2	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana pelayanan yang sudah berjalan	Sudah	Monitoring sarana yang tidak dipakai yang dianggap perlu untuk diganti		

	Melakukan Penambahan terhadap Sarana yang dianggap kurang untuk mendukung pelayanan	Sudah	Mengganti sarana yang rusak seperti kursi yang tidak layak untuk Pelayanan dan melaksanakan Rapat Koordinasi		
3	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> dan pelatihan dibidang Pelayanan Masyarakat	Sudah	Melaksanakan Pembinaan Kepada Petugas Pelayanan dan mengundang nara sumber yang berkompeten di bidang terkait <i>service excellent</i> guna menambah Kompetensi Pelayanan	 	

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Pulau Panggang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90% (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:
  - Rencana pelatihan khusus terkait *service excellent*, alasannya Blm adanya pendanaan untuk mengundang nara sumber yang berkompeten di bidang terkait *service excellent*)
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	Rencana pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Mengadakan Rapat Intern persiapan Kegiatan Sosialisasi	Bulan Mei – Juni 2024	Kasi Pemerintahan dan Kasi. Ekbang	RT, RW, LMK dan FKDM serta Tomas

Jakarta, 20 Mei 2024

Lurah Kelurahan Pulau Panggang



Muhammad Fakhri Burhanudin, S.IP  
NIP. 199406052016091001