



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

**KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. ANALISA HASIL SKM

BAB V. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP
- Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN TAHUN 2024

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

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 di lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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.

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sejak tahun 2019 hal ini berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan

dilaksanakan di:

1. Kelurahan Pulau Tidung
2. Kelurahan Pulau Untung Jawa
3. Kelurahan Pulau Pari

Stakeholder pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta terdiri dari:

1. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi selaku pembina, perumusan kebijakan dan pendamping dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
2. ... Kelurahan selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan
3. Dinas Kominfotik selaku pengembangan aplikasi Jaksurevi-Jaki, penentuan sampling, verifikasi setting kuesioner, grouping verifikasi responden, helpdesk, monev, cleansing serta analisis data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan, sebanyak 3 Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KELURAHAN

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Kelurahan Pulau Tidung	Semester 1 (Januari – Juni)	3,80	3,81	3,81	3,81	3,82	3,81	3,81	3,81	3,81	95,25	A (Baik)	861	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Persyaratan 3. Penanganan	Waktu penyelesaian pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi “online”. • Penambahan loket layanan Persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan sosialisasi penanganan Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan informasi kepada masyarakat terkait penyelesaian penanganan aduan layanan 	95%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IK M	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Rata-Rata Tahunan	3,80	3,81	3,81	3,81	3,82	3,81	3,81	3,81	3,81	95,25	A (Baik)					
2	Kelurahan Pulau Pari	Semester 1 (Januari – Juni)	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,95	A (Sangat Baik)	1.006	SKM Online	1.Persyaratan 2. Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> Persyaratan Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi SOP Layanan Kelurahan 	95%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IK M	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Prosedur <ul style="list-style-type: none"> Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis 	
		Rata-Rata Tahunan	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,95	A (Sangat Baik)					
3	Kelurahan Untung Jawa	Semester 1 (Januari – Juni)	3,98	3,98	3,99	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,57	A (Sangat Baik)	1.053	SKM Online	1. Biaya Layanan 2. Sarana Layanan 3. Penagnagan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> Biaya Layanan Peningkatan Sosialisasi Biaya Layanan Menempel Himbauan Terkait Layanan Bebas Biaya Layanan <p>Sarana Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan Sosialisasi kepada 	95%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Masyarakat Terkait Sarana Prasarana Layanan Penanganan Layanan	
		Rata-Rata Tahunan	3,98	3,98	3,99	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	99,57	A (Sangat Baik)					
	Rata-Rata IKM Kecamatan Semester I	Semester 1 (Januari – Juli)																
	Rata-rata Kecamatan***		97,79	97,87	97,84	97,85	97,89	97,84	97,89	97,81	97,89	97,85	A	2.920	SKM Online	1. Persyaratan 2. Waktu Penyelesaian 3. Penanganan	Persyaratan: • Memberikan sosialisasi dan pemahaman kepada warga	95%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan Waktu Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan pembinaan dan evaluasi kinerja PKK, Jumantik, Posyandu, RT, RW dan FKDM serta pembinaan terhadap Petugas PPSU dan Petugas RPTRA terkait Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan sesuai SOP <p>Penanganan</p>	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan informasi kepada masyarakat terkait penyelesaian penanganan aduan layanan 	

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing Kelurahan, jika terdapat Kelurahan yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras.

*** Perhitungan rata-rata Kecamatan dilakukan dengan merata-rata nilai dari masing-masing Kelurahan. Jika terdapat Kelurahan yang melakukan SKM lebih dari satu kali dalam setahun, maka yang diambil adalah rata-rata tahunannya untuk dimasukkan ke dalam perhitungan IKM Kecamatan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan yaitu 97.85 dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,80. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,81 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu mendapatkan nilai tertinggi 3.98 dari unsur layanan, dan Produk layanan serta kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,98.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

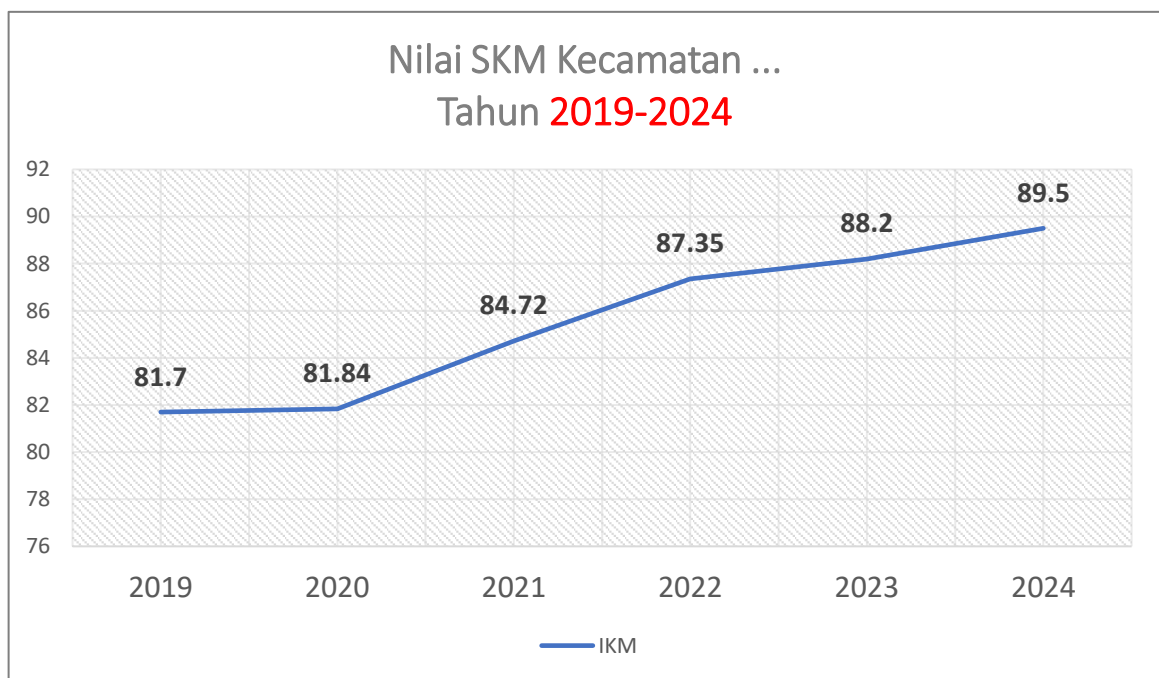
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian 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.
- 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

1.2 Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di Kecamatan Kecamatan Kepulauan Seribu elatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2024 di lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 95.25 Nilai IKM di lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kepulauan Seribu Selatan 97.85 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 3 Kelurahan telah menyampaikan laporannya. Terdapat 3 Kelurahan yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh Kelurahan yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 31 Mei 2024

Plt. Camat

Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan



Angga Saputra, S.STP, M.AP
NIP. 198304152001121001

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Kelurahan Pulau Untung Jawa	https://bit.ly/SKMKelPulauUntungJawaSMT_1_2024
2	Kelurahan Pulau Pari	https://bit.ly/SKMKelPulauPariSMT_1_2024
3	Kelurahan Pulau Tidung	https://bit.ly/SKMKelPulauTidungSMT_1_2024