

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



**KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
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 PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara, 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 Utara.

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 Utara dilaksanakan di:

1. Kelurahan Pulau Panggang;
2. Kelurahan Pulau Kelapa;
3. Kelurahan Pulau Harapan.

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. Seluruh Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan
3. Dinas Kominfo selaku pengembangan aplikasi Jaksurvei-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 (Tiga) 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 Panggang	Semester 1 (Januari – Juni)	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	96,67	A (Baik)	1581	SKM Online	1. Sarana dan Prasarana 2. Prosedur 3. Persyaratan	Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan Kinerja PPSU dalam merawat sarana dan prasarana di wilayah Melakukan pembinaan secara berkala terhadap PPSU Prosedur : <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan Rapat Intern (RT, RW, LMK dan FKDM) terkait pembahasan penyampaian pengaduan Pelayanan 	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 di bidang kebersihan wilayah yang dianggap mempermudah layanan warga <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan sosialisasi kepada warga • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pekerjaan yang sudah dilakukan PPSU Persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait 	

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							
																	persyaratan pelayanan	
		Rata-Rata Tahunan	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	96,67	A (Baik)					
2	Kelurahan Pulau Kelapa	Semester 1 (Januari – Juni)	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,74	3,73	3,73	93,30	A (Baik)	793	SKM Online	1.Perilaku Pelaksana 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Sarana dan Prasarana	<p>Perilaku Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pengarahannya secara langsung kepada pelaksana pelayanan <p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Memberikan sosialisasi terkait prosedur pelayanan di kelurahan 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							
		Rata-Rata Tahunan	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,74	3,73	3,73	93,30	A (Baik)					
3	Kelurahan Pulau Harapan	Semester 1 (Januari – Juni)	3,53	3,55	3,54	3,58	3,54	3,56	3,55	3,57	3,55	88,78	A (Baik)	844	SKM Online	1. Biaya Tarif 2. Waktu Penyelesaian 3. Kompetensi Pelaksana	Biaya Tarif: <ul style="list-style-type: none"> Rapat Internal Kelurahan Pulau Harapan Pelaksanaan Apel Pagi Secara Rutin Pembuatan Spanduk 	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							
																	Waktu Penyelesaian : <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Penguatan SOP • Apel Pagi Kompetensi Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> • Pembinaan ASN dan Tenaga Admin, untuk peningkatan pelayanan 	
		Rata-Rata Tahunan	3,53	3,55	3,54	3,58	3,54	3,56	3,55	3,57	3,55	88,78	A (Baik					
	Rata-Rata IKM Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Semester I	Semester 1 (Januari – Juli)																
	Rata-rata Kecamatan***		93,76	93,83	93,81	94,15	93,82	94,00	93,35	94,05	93,88	93,92	Baik	3.218	SKM Online	1.Persyaratan	Waktu Penyelesaian :	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							
																2. Waktu Penyelesaian 3. Produk Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan sosialisasi dan pemahaman kepada warga terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan Waktu Penyelesaian: <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 		

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 Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan sesuai SOP</p> <p>Produk :</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 Hasil kerja petugas umumnya 	

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							
																	baik dan memuaskan	

*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 Utara yaitu 93,92, dapat diketahui bahwa :

1. **Persyaratan** mendapatkan nilai terendah yaitu 93,76. Selanjutnya **Waktu** mendapatkan nilai 93,81 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Produk** termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya** mendapatkan nilai tertinggi 94,15 dari unsur layanan, dan **Penanganan** serta **Kompetensi** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 94,05 dan 94,00.

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 :

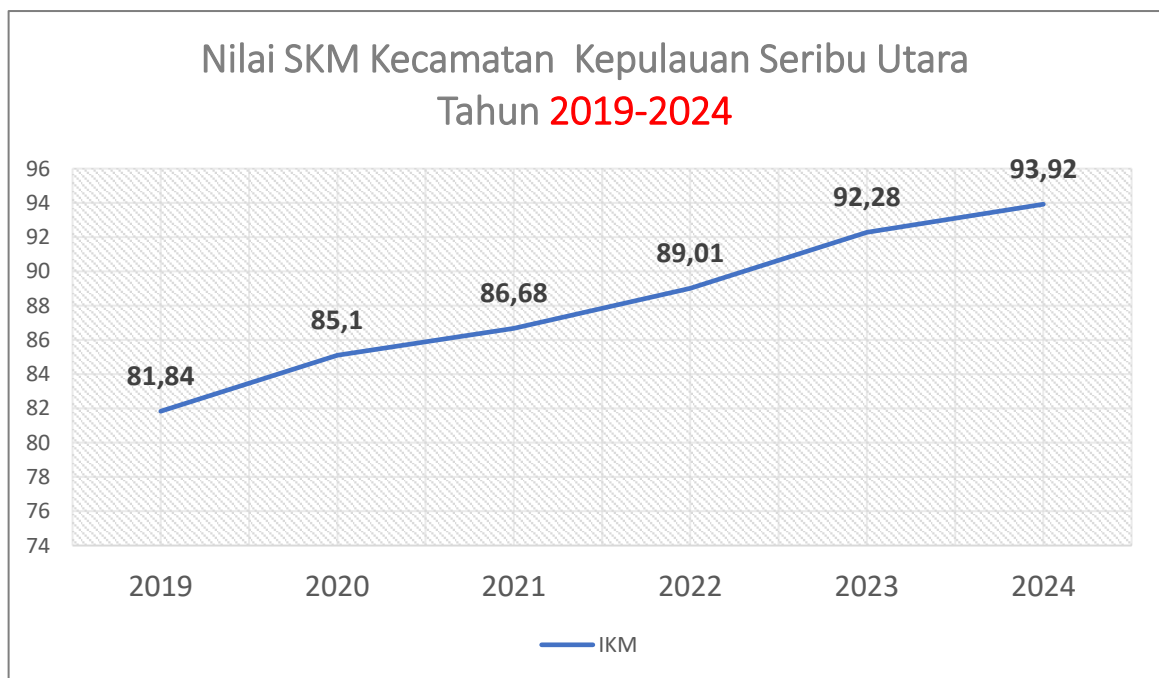
- “Layanan RPTRA, kurang penghijauan, area permainan anak kurang”
- “Layanan Jumantik agar dilakukan pengecekan Kolam/tong disetiap rumah, serta penandatanganan kunjungan rumah dilakukan oleh kader”
- “Layanan RT/RW LMK dan FKDM, RT/RW dilakukan pembinaan terhadap unsur RT/RW LMK dan FKDM, kinerja dan 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 :

- **Persyaratan** pelayanan, masih adanya beberapa masyarakat yang kurang paham terkait persyaratan dalam pelayanan, karena kurangnya sosialisasi
- **Waktu** penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- **Produk** layanan yang tersedia belum tersampaikan dengan jelas kepada seluruh warga masyarakat.

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 Kepulauan Seribu Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 di lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Utara.

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 Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 93,92. Nilai IKM di lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 3 (Tiga) Kelurahan telah menyampaikan laporannya
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, 28 Mei 2024

Camat
Kecamatan Kepulauan Seribu Utara,



Angga Saputra, S.STP, M.AP
NIP 198304152001211001



LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	bit.ly/SKMKSU2024
2	Kelurahan Pulau Panggang	bit.ly/SKMKelurahanPanggang2024
3	Kelurahan Pulau Kelapa	bit.ly/SKMKelurahanKelapa2024
4	Kelurahan Pulau Harapan	bit.ly/SKMKelurahanHarapan2024

*Laporan terlebih dahulu diupload di platform penyimpanan berbasis *cloud* (Google Drive, One Drive, Dropbox, dan/atau *cloud* instansi masing-masing). Link dari masing-masing laporan kemudian dituliskan pada kolom "Link Laporan Pelaksanaan SKM". (Sebelum membagikan link laporan, harap diperhatikan bahwa file harus bisa diakses oleh semua orang, tidak dibatasi atau *restricted*).