

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



**KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA**  
**KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN**  
**KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU**

**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. Kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi	
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 Untung Jawa 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 Untung Jawa.

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 Untung Jawa 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 Untung Jawa 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 Untung Jawa berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan Kelurahan Pulau Untung Jawa dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.053 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 291 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 1053 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	598	56,79%
		Perempuan	455	43,21%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	63	5,98%
		SLTP	98	9,31%
		SLTA	791	75,12%
		DIII	29	2,75%
		SI	65	6,17%
		S2	7	0,66%
3	Pekerjaan	Ketua/Perangkar RT Dan RW	1	0,09%
		Petugas Ketertiban Umum	15	1,42%
		Pegawai Swasta	44	4,18%
		PNS/Guru	50	4,75%
		Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	63	5,98%
		Swasta	107	10,16%
		Lainnya	138	13,11%
		Pelajar/Mahasiswa	190	18,04%
		Tenaga Honorer	197	18,71%
		Ibu Rumah Tangga	248	23,55%
4	Jenis Layanan	Jumantik	150	14,25%
		Ketertiban Umum	148	14,06%
		PKK	149	14,15%

		PPSU	162	15,38%
		Posyandu	148	14,06%
		RPTRA	149	14,15%
		RT/RW, LMK dan FKDM	147	13,96%

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

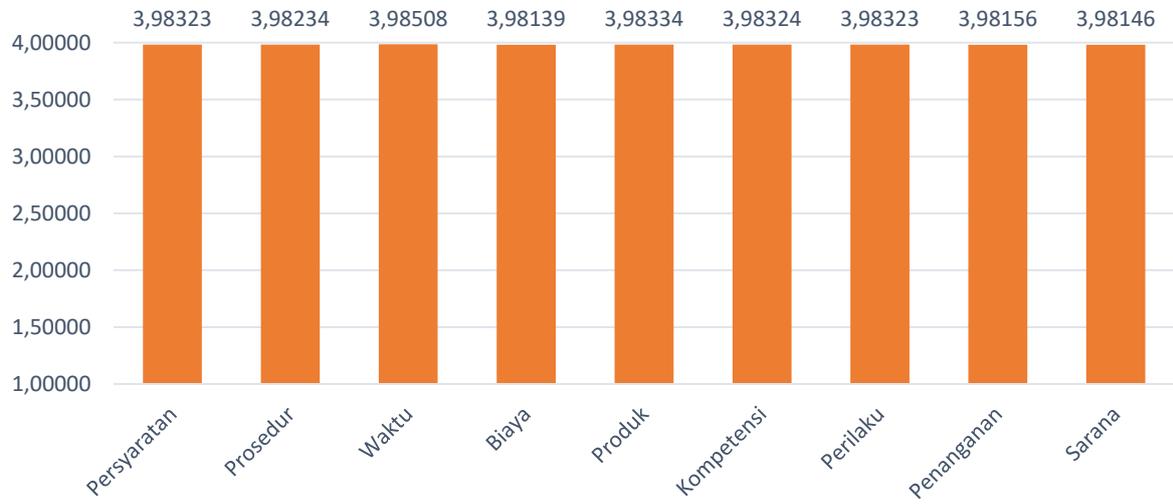
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumantik	3,99	3,99	3,99	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99
Ketertiban Umum	3,99	3,99	3,99	3,98	3,99	3,98	3,99	3,98	3,98
PKK	3,99	3,98	3,98	3,98	3,99	3,99	3,98	3,99	3,99
PPSU	3,96	3,95	3,96	3,95	3,95	3,96	3,96	3,94	3,94
Posyandu	3,99	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99	4,00	4,00	4,00
RPTRA	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
RT/RW, LMK dan FKDM	3,97	3,97	3,98	3,98	3,99	3,99	3,98	3,99	3,98
IKM per unsur	3,98	3,98	3,99	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	99,57 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

## IKM per Unsur pada Kelurahan Pulau Untung Jawa 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. Biaya Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,9814. Selanjutnya Sarana layanan yang mendapatkan nilai 3,9815 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,9851 dari unsur layanan, dan Produk layanan yang mendapatkan nilai 3,9833 serta Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9832.

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 :

- Kurang lengkapnya persyaratan administrasi surat tanah, Ahli Waris dan surat Nikah dikarenakan peraturan yang sering berubah.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Biaya layanan sebenarnya sudah bebas biaya, mungkin masih perlu diinformasikan kepada masyarakat jika biaya pelayanan bebas biaya / gratis
- Sarana layanan masih kurang terinformasi kepada masyarakat
- Penanganan layanan sebenarnya sudah direspon dengan cepat, kemungkinan kurangnya informasi kepada masyarakat tentang penanganan aduan yang telah di selesaikan

#### **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 11 Mei 2021 (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	Biaya layanan	Peningkatan Sosialisasi Biaya Layanan			√		Sekertaris Kelurahan
		Menempel Himbauan Terkait Layanan Bebas Biaya			√		
2	Sarana layanan	Melakukan Sosialisasi kepada Masyarakat Terkait Sarana Prasarana Layanan			√		Sekertaris Kelurahan
3	Penanganan layanan	Memberikan Informasi Kepada Masyarakat terkait penyelesaian penanganan aduan layanan			√		Sekertaris 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 Untung Jawa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Peningkatan dan Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Kelurahan Pulau Untung Jawa



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Kota	Kecamatan	Kelurahan	Jenis_Layanan
Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	Jumantik
Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	Ketertiban Umum
Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	PKK
Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	PPSU
Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	Posyandu
Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	RPTRA
Kepulauan Seribu	Kepulauan Seribu Selatan	Pulau Untung Jawa	RT/RW, LMK dan FKDM
<b>Kepulauan Seribu</b>	<b>Kepulauan Seribu Selatan</b>	<b>Pulau Untung Jawa</b>	<b>Total</b>

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

## 2. Hasil Olah Data SKM

### NRR PER UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	3,98	A
U2	prosedur	3,98	A
U3	Waktu	3,99	A
U4	Biaya	3,98	A
U5	Produk	3,98	A
U6	Kompetensi	3,98	A
U7	Perilaku	3,98	A
U8	Penanganan	3,98	A
U9	Sarana	3,98	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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



## **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

### **Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2024**



**KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA**

**KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN  
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU**

**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 Untung Jawa) 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 Untung Jawa) periode (2023) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2023)**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>96,51</b>	<b>A</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>96,87</b>	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>96,87</b>	<b>A</b>
4	Biaya/Tarif	<b>96,87</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>97,03</b>	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>97,16</b>	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>97,09</b>	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>97,19</b>	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>97,19</b>	<b>A</b>

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 layanan	1.1 (Mensosialisasikan Biaya Layanan Kepada Masyarakat)		√			
		1.2 (Membuat Stiker / Tulisan Pelayanan Gratis)		√			
		1.3 (Menempel Stiker/Tulisan Pelayanan Gratis di Loket Pelayanan)		√			
2	Sarana layanan	2.1 (Menginventarisir sarana layanan yang kurang)		√			
		2.2 (Melakukan pemeliharaan sarana layanan)		√			
		2.3 (Sosialisasi Sarana layanan)		√			
3	Penanganan layanan	3.1 (Membentuk Tim untuk menangani pengaduan)		√			
		3.2 (Melakukan penanganan hasil pengaduan)		√			
		3.3 (Mensosialisasikan hasil penanganan pengaduan kepada masyarakat)		√			

### 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 (Mensosialisasikan Biaya Layanan Kepada Masyarakat)	Sudah	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menginformasikan kepada Masyarakat melalui WAG RT/RW untuk kumpul di Kantor Kelurahan</li><li>- Mengumpulkan Masyarakat kemudian mensosialisasikan tentang Biaya pelayanan</li></ul>		Tidak semua warga hadir pada saat sosialisasi dikarenakan sebagian ada yg bekerja sebagai nelayan

<p>1.2 (Membuat Stiker / Tulisan Pelayanan Gratis)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Membuat Tulisan yang bertuliskan Pelayanan Gratis</p>	 	
<p>1.3 (Menempel Stiker/Tulisan Pelayanan Gratis di Locket Pelayanan)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Menempel Tulisan yang sudah dibuat di Locket Pelayanan</p>		

2	2.1 (Menginventarisir sarana layanan yang kurang)	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui WAG Pimpinan mengumpulkan TIM sarana Prasarana</li> <li>- Kemudian menginstruksikan untuk menginventarisasi sarana prasarana yang rusak/kurang layak</li> </ul>		
	2.2 (Melakukan pemeliharaan sarana layanan)	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Kemudian memberikan arahan untuk memperbaiki sarana prasarana yang rusak hasil inventarisir TIM</li> </ul>	 	Sarana umum yang rusak terkadang aset nya belum dilimpahkan ke Kantor Kelurahan Pulau Untung Jawa masih terdaftar di Kementerian PUPR
	2.3 (Sosialisasi Sarana layanan yang telah di perbaiki kepada masyarakat)	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan kepada Masyarakat melalui WAG RT/RW untuk kumpul di Kantor Kelurahan</li> <li>- Mengumpulkan Masyarakat kemudian mensosialisasikan tentang sarana prasarana yang telah diperbaiki</li> </ul>		Tidak semua warga hadir pada saat sosialisasi dikarenakan sebagian ada yg bekerja sebagai nelayan

3	3.1 (Membentuk Tim untuk menangani pengaduan)	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui WAG Pinpinan mengumpulkan pegawai Kelurahan</li> <li>- Kemudian membentuk TIM penanganan pengaduan masyarakat</li> </ul>		
	3.2 (Melakukan penanganan hasil pengaduan)	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalalui WAG mengumpulkan TIM</li> <li>- Tim penanganan complain masyarakat membuat laporan rekapan dan tindak lanjut penyelesaian komplain warga masyarakat</li> </ul>		
	3.3 (Mensosialisasikan hasil penanganan pengaduan kepada masyarakat)	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan kepada Masyarakat melalui WAG RT/RW untuk kumpul di Kantor Kelurahan</li> <li>- Mengumpulkan Masyarakat kemudian mensosialisasikan tentang penanganan yang telah diselesaikan</li> </ul>	 	Tidak semua warga hadir pada saat sosialisasi dikarenakan sebagian ada yg bekerja sebagai nelayan

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Pulau Untung Jawa 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:
  - Perbaikan Sarana yang aset nya belum dilimpahkan
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	Perbaikan Sarana yang aset nya belum dilimpahkan	Bersurat Kepada Bupati terkait permintaan Serah terima Aset dari Kementrian PUPR ke Kab Kep Seribu	Juni 2024	Lurah	Bagian Umum Kab

Jakarta, 18 Juli 2024  
Lurah Pulau Untung Jawa  
  
Sidartawan, MM  
NIP. 197512111995031001