

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/ KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA TAHUN 2022

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

DEMOGRAFI RESPONDEN (Pelayanan)

*Kota :

*Kecamatan :

*Kelurahan :

Profil Responden

*Nama Responden :

*Nomor HP Responden :

*Jenis Kelamin :

*Jenis Kelamin : { } Laki-laki / { } Perempuan

*Usia Responden : () <17 Tahun

() 17-25 Tahun

() 26-35 Tahun

() 36-45 Tahun

() 46-55 Tahun

() >55 Tahun

Pendidikan Terakhir Responden : { } Tidak Pernah Sekolah

{ } Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat

{ } Sekolah Dasar (SD)/ Setingkat

{ } SMP/Setingkat

{ } SMA/ Setingkat

{ } Diploma D3/D4/Setingkat

{ } Sarjana S1

{ } Magister S2

{ } Doktor S3

- Pekerjaan Responden : () Pelajar/Mahasiswa
() PNS/Guru
() TNI
() POLRI
() Swasta
() Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
() Tenaga Honorer
() Ibu Rumah Tangga
() Pegawai swasta
() Petugas ketertiban umum
() Ketua/Perangkar RT dan RW
() Kader/Pengurus Jumantik

Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN

TENTANG PELAYANAN (**Pelayanan**)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- () Sangat Setuju

2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- () Sangat Setuju

3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- () Sangat Tidak Setuju
- () Tidak Setuju
- () Setuju
- () Sangat Setuju

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

() Sangat Setuju

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

() Sangat Setuju

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

() Sangat Setuju

7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

() Sangat Setuju

8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

() Sangat Setuju

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

() Sangat Tidak Setuju

() Tidak Setuju

() Setuju

() Sangat Setuju

Komentar dan Masukan

Pilih semua yang sesuai

- Kedepannya jadwalkan monitor secara rutin untuk melihat kinerja pelayanan.
- Agar bisa ditingkatkan dan dipertahankan kedepannya.
- Lebih diperhatikan kesejahteraan petugas pelayanan.
- Diadakan Pembinaan dan pelatihan secara berkala.
- Petugas kurang sopan dan ramah dalam melayani.
- Fasilitas seperti tong sampah, dan peralatan lainnya perlu ditambah.
- Laporan/keluhan masyarakat cepat ditindaklanjuti
- Sosialisasi prosedur/pelayanan
- Mempermudah prosedur/pelayanan

Lainnya :

**Data Calon Responden Survei Kepuasan Masyarakat
Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Tahun 2022**

Tabel 1 Pelayanan RPTRA

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	432	54,28%
	Perempuan	364	45,72%
B	Pekerjaan	Orang	Presentase
	PNS	26	3,27%
	TNI	3	0,38%
	POLRI	6	0,75%
	Swasta	125	15,70%
	Wirausaha	81	10,18%
	Ibu Rumah Tangga	145	18,22%
	Kader/Pengurus Jumantik	35	4,40%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	34	4,27%
	Pelajar/Mahasiswa	51	6,41%
	Tenaga Honorer	155	19,47%
	Petugas ketertiban umum	3	0,38%
	Lainnya	132	16,58%
C	Pendidikan Terakhir	Orang	Presentase
	SD	703	4,43%
	SMP	1996	12,56%
	SMA	10380	65,34%
	D3/S1	2654	16,71%
	S2	116	0,73%
	Lainnya ...	38	0,24%

Tabel 2 Pelayanan Jumantik

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	409	50,81%
	Perempuan	396	49,19%
B	Pekerjaan	Orang	Presentase
	PNS	26	3,23%
	TNI	3	0,37%
	POLRI	6	0,75%
	Swasta	119	14,78%
	Wirausaha	79	9,81%
	Ibu Rumah Tangga	149	18,51%
	Kader/Pengurus Jumantik	90	11,18%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	34	4,22%
	Petugas ketertiban umum	2	0,25%
	Tenaga Honorer	136	16,89%
	Pelajar/Mahasiswa	47	5,84%
	Lainnya ...	114	14,16%
C	Pendidikan Terakhir	Orang	Presentase
	SD	58	6,58%
	SMP	133	18,26%
	SMA	534	58,88%
	D1/D2/D3/D4	37	13,79%
	S1	100	1,61%
	Lainnya ...	7	0,87%

Tabel 3 Pelayanan Ketertiban Umum

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	550	56,99%
	Perempuan	415	43,01%
B	Pekerjaan	Orang	Presentase
	PNS	43	4,46%
	TNI	4	0,41%
	POLRI	8	0,83%
	Swasta	139	14,40%
	Wirausaha	98	10,16%
	Ibu Rumah Tangga	167	17,31%
	Kader/Pengurus Jumantik	29	3,01%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	57	5,91%
	Petugas ketertiban umum	18	1,87%
	Tenaga Honorer	191	19,79%
	Pelajar/Mahasiswa	57	5,91%
	Lainnya ...	154	15,96%
C	Pendidikan Terakhir	Orang	Presentase
	SD	76	7,88%
	SMP	157	16,27%
	SMA	553	57,31%
	D1/D2/D3/D4	157	16,27%
	S1	13	1,35%
	Lainnya ...	9	0,93%

Tabel 4 Pelayanan PKK

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	550	56,99%
	Perempuan	415	43,01%
B	Pekerjaan		
	PNS	26	3,35%
	TNI	3	0,39%
	POLRI	6	0,77%
	Swasta	118	15,23%
	Wirausaha	82	10,58%
	Ibu Rumah Tangga	163	21,03%
	Kader/Pengurus Jumantik	42	5,42%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	29	3,74%
	Petugas ketertiban umum	2	0,26%
	Tenaga Honorer	133	17,16%
	Pelajar/Mahasiswa	47	6,06%
	Lainnya ...	124	16,00%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	51	6,58%
	SMP	129	16,65%
	SMA	464	59,87%
	D1/D2/D3/D4	113	14,58%
	S1	13	1,68%
	Lainnya ...	5	0,65%

Tabel 5 Pelayanan Posyandu

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	406	52,39%
	Perempuan	369	47,61%
B	Pekerjaan	Orang	Presentase
	PNS	26	3,35%
	TNI	3	0,39%
	POLRI	6	0,77%
	Swasta	119	15,35%
	Wirausaha	80	10,32%
	Ibu Rumah Tangga	155	20,00%
	Kader/Pengurus Jumantik	42	5,42%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	36	4,65%
	Petugas ketertiban umum	2	0,26%
	Tenaga Honorer	131	16,90%
	Pelajar/Mahasiswa	48	6,19%
	Lainnya ...	127	16,39%
C	Pendidikan Terakhir	Orang	Presentase
	SD	55	7,10%
	SMP	132	17,03%
	SMA	456	58,84%
	D1/D2/D3/D4	112	14,45%
	S1	14	1,81%
	Lainnya ...	6	0,77%

Tabel 6 Pelayanan RPTRA

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	671	63,60%
	Perempuan	384	36,40%
B	Pekerjaan		
	PNS	26	2,46%
	TNI	4	0,38%
	POLRI	6	0,57%
	Swasta	154	14,60%
	Wirausaha	89	8,44%
	Ibu Rumah Tangga	150	14,22%
	Kader/Pengurus Jumantik	34	3,22%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	36	3,41%
	Petugas ketertiban umum	14	1,33%
	Tenaga Honorer	300	28,44%
	Pelajar/Mahasiswa	47	4,45%
	Lainnya ...	195	18,48%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	54	5,12%
	SMP	146	13,84%
	SMA	691	65,50%
	D1/D2/D3/D4	144	13,65%
	S1	14	1,33%
	Lainnya ...	6	0,57%

Data Penerima Layanan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2022

	JUMANTIK		KETERTIBAN UMUM		PKK		POSYANDU		PPSU		RPTRA		Total Count of Jenis Pelayanan	Total Count of ID tanggapan
Row Labels	Count of Jenis Pelayanan	Count of ID tanggapan	Count of Jenis Pelayanan	Count of ID tanggapan	Count of Jenis Pelayanan	Count of ID tanggapan	Count of Jenis Pelayanan	Count of ID tanggapan	Count of Jenis Pelayanan	Count of ID tanggapan	Count of Jenis Pelayanan	Count of ID tanggapan		
KELURAHAN PULAU HARAPAN	61	14,66%	90	21,63%	63	15,14%	58	13,94%	84	20,19%	60	14,42%	416	100,00%
KELURAHAN PULAU KELAPA	49	12,50%	70	17,86%	49	12,50%	48	12,24%	127	32,40%	49	12,50%	392	100,00%
KELURAHAN PULAU PANGGANG	406	15,98%	416	16,37%	407	16,02%	409	16,10%	484	19,05%	419	16,49%	2541	100,00%
KELURAHAN PULAU PARI	132	17,32%	136	17,85%	116	15,22%	132	17,32%	132	17,32%	114	14,96%	762	100,00%
KELURAHAN PULAU TIDUNG	62	15,12%	146	35,61%	42	10,24%	33	8,05%	81	19,76%	46	11,22%	410	100,00%
KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA	95	14,62%	107	16,46%	98	15,08%	95	14,62%	147	22,62%	108	16,62%	650	100,00%
Grand Total	805	15,57%	965	18,66%	775	14,99%	775	14,99%	1055	20,40%	796	15,39%	5171	100,00%



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	4
E. Sasaran	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	6
BAB II METODOLOGI	7
A. Gambaran Umum/Profil	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	9
B. Identitas /Karakter Responden.....	9
1. Pelayanan RPTRA	9
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	9
2. Pelayanan Jumantik	10
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	10
3. Ketertiban Umum	11

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	11
4. PKK.....	12
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	12
5. Posyandu	13
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	13
6. PPSU	14
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	14
C. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	14
1. PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	14
2. PENGUMPULAN DATA DILAKSANAKAN MELALUI :	15
D. PENGOLAHAN DATA	16
E. HASIL PENGELOLAAN DATA.....	18
F. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) /Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.....	27
BAB IV KESIMPULAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran	28
LAMPIRAN-LAMPIRAN	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu..	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	6
Tabel 2.1 Demografi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	8
Tabel 3.1 Karakteristik Responden.....	9
Tabel 3.2 Karakteristik Reponden Pelayanan Ketertiban Umum	10
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Ketertiban Umum	11
Tabel 3.4 Karakteristik Responden PKK.....	12
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Posyandu	13
Tabel 3.6 Karakteristik Responden PPSU	14
Tabel 3.7 Nilai Interval IKM	17
Tabel 3.8 Indeks Pelayanan Kecamatan	18
Tabel 3.9 IKM Kelurahan Terendah.....	20
Tabel 3.10 Nilai Unsur Terendah dan Tertinggi masing-masing Kelurahan ..	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto pendukung kegiatan	30
Lampiran 2 Foto pendukung kegiatan	30
Lampiran 3 Foto pendukung kegiatan	31
Lampiran 4 Foto pendukung kegiatan	31
Lampiran 5 Keputusan Bupati	32
Lampiran 6 Kerangka Acuan Kerja.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

IKM merupakan salah satu tolok ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta.

Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan selain itu menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan masing-masing Kelurahan dan Kecamatan serta untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya dan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat di tingkat Kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten.

Melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, Untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik maka dari itu Pemerintah Tingkat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu melalui Bagian Hukum Ketatalaksanaan dan Kepegawaian Sekretariat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Kelurahan Tahun 2022. Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 ini merupakan survei kedua yang dilakukan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 143 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.
8. Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 460 Tahun 2022 Pembentukan Tim Pelaksana Dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2022

C. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, Kecamatan dan Kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk membantu dalam memberikan pembinaan terkait pelayanan publik kepada Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing Kecamatan dan Kelurahan ;
4. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki khususnya pada masing-masing Kecamatan dan Kelurahan pada umumnya;
5. Untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu secara periodik

D. Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu secara periodik
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan pelayanan publik di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
3. Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
5. Memacu persaingan positif antar Kecamatan dan Kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja masing-masing Kecamatan dan Kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, PKK, RPTRA dan Posyandu;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PPSU, Ketertiban Umum Jumantik, PKK, RPTRA dan Posyandu;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum Jumantik, PKK, RPTRA dan Posyandu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, PKK, RPTRA dan Posyandu

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu berisi tentang hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada enam Kelurahan dan dua Kecamatan terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan 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 Penyelesaian 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.

Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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)

G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan	Bulan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Evaluasi SKM 2021													
Persiapan dan perencanaan SKM 2022													
Sosialisasi dan Bimbingan teknis													
Monitoring SKM oleh Kecamatan													
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan													
Pengolahan SKM Kecamatan (Laporan SKM Kecamatan)													
Monitoring SKM Kecamatan oleh Kota/Kabupaten													
Laporan SKM Kecamatan terkirim ke Kota/Kabupaten													
Pengolahan SKM (Laporan SKM Kota/Kabupaten)													
Laporan SKM Kota/Kabupaten terkirim ke Biro ORB													

BAB II METODOLOGI

A. Gambaran Umum/Profil

1. Kedudukan letak Geografis



Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

- Luas wilayah : 7,005,76 KM²
- Luas daratan : 8,76 KM
- Luas lautan : 6,997KM
- Jumlah pulau : 110 pulau
- Jumlah penduduk : 28,417 jiwa

Terdiri dari :

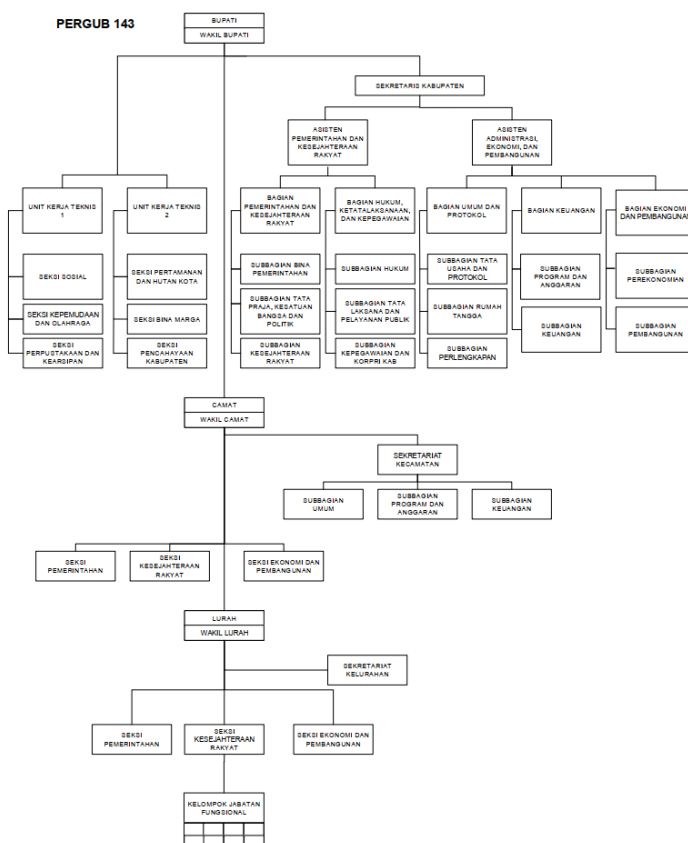
- 2 Kecamatan (Kepulauan Seribu Utara dan Kepulauan Seribu Selatan)

6 Kelurahan (P. Kelapa, P. Harapan, P. Panggang, P. Tidung, P. Pari, P. Untung Jawa)

Tabel 2.1 Demografi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

No	Nama Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Penduduk	Jumlah Kelurahan	Jumlah RW	Jumlah RT
1.	Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	570,06	15246	3	13	75
2.	Kelurahan Pulau Harapan	239,3	2343	-	3	15
3.	Kelurahan Pulau Kelapa	253,51	6643	-	5	31
4.	Kelurahan Pulau Panggang	77,25	6260	-	5	29
5.	Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	326,47	10224	3	11	52
6.	Kelurahan Pulau Pari	95,95	2990	-	4	14
7.	Kelurahan Pulau Tidung	106,9	4970	-	4	29
8.	Kelurahan Pulau Jawa	123,62	2264	-	3	9

1. Struktur Organisasi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Nomor 460 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

B. Identitas /Karakter Responden

1. Pelayanan RPTRA

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	432	54,28%
	Perempuan	364	45,72%
B	Pekerjaan	Orang	Presentase
	PNS	26	3,27%
	TNI	3	0,38%
	POLRI	6	0,75%
	Swasta	125	15,70%
	Wirausaha	81	10,18%
	Ibu Rumah Tangga	145	18,22%
	Kader/Pengurus Jumantik	35	4,40%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	34	4,27%
	Pelajar/Mahasiswa	51	6,41%
	Tenaga Honorer	155	19,47%
	Petugas ketertiban umum	3	0,38%
	Lainnya	132	16,58%
C	Pendidikan Terakhir	Orang	Presentase
	SD	703	4,43%
	SMP	1996	12,56%

	SMA	10380	65,34%
	D3/S1	2654	16,71%
	S2	116	0,73%
	Lainnya ...	38	0,24%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honorer
3. Pendidikan Terakhir SMA.

2. Pelayanan Jumantik

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)

Tabel 3.2 Karakteristik Reponden Pelayanan Ketertiban Umum

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	409	50,81%
	Perempuan	396	49,19%
B	Pekerjaan		
	PNS	26	3,23%
	TNI	3	0,37%
	POLRI	6	0,75%
	Swasta	119	14,78%
	Wirausaha	79	9,81%
	Ibu Rumah Tangga	149	18,51%
	Kader/Pengurus Jumantik	90	11,18%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	34	4,22%
	Petugas ketertiban umum	2	0,25%
	Tenaga Honorer	136	16,89%
	Pelajar/Mahasiswa	47	5,84%
	Lainnya ...	114	14,16%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	58	6,58%
	SMP	133	18,26%
	SMA	534	58,88%
	D1/D2/D3/D4	37	13,79%
	S1	100	1,61%
	Lainnya ...	7	0,87%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

3. Ketertiban Umum

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Ketertiban Umum

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	550	56,99%
	Perempuan	415	43,01%
B	Pekerjaan		
	PNS	43	4,46%
	TNI	4	0,41%
	POLRI	8	0,83%
	Swasta	139	14,40%
	Wirausaha	98	10,16%
	Ibu Rumah Tangga	167	17,31%
	Kader/Pengurus Jumantik	29	3,01%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	57	5,91%
	Petugas ketertiban umum	18	1,87%
	Tenaga Honorer	191	19,79%
	Pelajar/Mahasiswa	57	5,91%
	Lainnya ...	154	15,96%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	76	7,88%
	SMP	157	16,27%
	SMA	553	57,31%
	D1/D2/D3/D4	157	16,27%
	S1	13	1,35%
	Lainnya ...	9	0,93%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honorer
3. Pendidikan Terakhir SMA

4. PKK

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)

Tabel 3.4 Karakteristik Responden PKK

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	550	56,99%
	Perempuan	415	43,01%
B	Pekerjaan		
	PNS	26	3,35%
	TNI	3	0,39%
	POLRI	6	0,77%
	Swasta	118	15,23%
	Wirausaha	82	10,58%
	Ibu Rumah Tangga	163	21,03%
	Kader/Pengurus Jumantik	42	5,42%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	29	3,74%
	Petugas ketertiban umum	2	0,26%
	Tenaga Honorer	133	17,16%
	Pelajar/Mahasiswa	47	6,06%
	Lainnya ...	124	16,00%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	51	6,58%
	SMP	129	16,65%
	SMA	464	59,87%
	D1/D2/D3/D4	113	14,58%
	S1	13	1,68%
	Lainnya ...	5	0,65%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

5. Posyandu

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)

Tabel 3.5 Karakteristik Responden Posyandu

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	406	52,39%
	Perempuan	369	47,61%
B	Pekerjaan		
	PNS	26	3,35%
	TNI	3	0,39%
	POLRI	6	0,77%
	Swasta	119	15,35%
	Wirausaha	80	10,32%
	Ibu Rumah Tangga	155	20,00%
	Kader/Pengurus Jumantik	42	5,42%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	36	4,65%
	Petugas ketertiban umum	2	0,26%
	Tenaga Honorer	131	16,90%
	Pelajar/Mahasiswa	48	6,19%
	Lainnya ...	127	16,39%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	55	7,10%
	SMP	132	17,03%
	SMA	456	58,84%
	D1/D2/D3/D4	112	14,45%
	S1	14	1,81%
	Lainnya ...	6	0,77%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

6. PPSU

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)

Tabel 3.6 Karakteristik Responden PPSU

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	671	63,60%
	Perempuan	384	36,40%
B	Pekerjaan		
	PNS	26	2,46%
	TNI	4	0,38%
	POLRI	6	0,57%
	Swasta	154	14,60%
	Wirausaha	89	8,44%
	Ibu Rumah Tangga	150	14,22%
	Kader/Pengurus Jumantik	34	3,22%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	36	3,41%
	Petugas ketertiban umum	14	1,33%
	Tenaga Honorer	300	28,44%
	Pelajar/Mahasiswa	47	4,45%
	Lainnya ...	195	18,48%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	54	5,12%
	SMP	146	13,84%
	SMA	691	65,50%
	D1/D2/D3/D4	144	13,65%
	S1	14	1,33%
	Lainnya ...	6	0,57%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honorer
3. Pendidikan Terakhir SMA

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini adalah menggunakan Kuesioner yang berisi :

- a. Identitas Responden

Data ini terutama digunakan untuk proses dan pengelompokan responden, yang meliputi : jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

b. Pendapat Responden

Merupakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan keinginan atas 9 unsur pelayanan publik, dimana unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya / Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

2. PENGUMPULAN DATA DILAKSANAKAN MELALUI :

a. Pemantauan

Pemantauan adalah proses mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penilaian yang ada kaitannya dengan objek yang dinilai, untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

b. Pengumpulan Data

Dalam upaya untuk memperoleh informasi tentang kondisi Kota Administrasi Jakarta Selatan baik Struktur Organisasi, tugas pokok dan fungsi serta informasi lainnya. Data ini digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui pemantauan dan kuesioner dengan meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip maupun dokumen.

c. Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pemanfaat dari pelayanan 6 indikator tersebut.

D. PENGOLAHAN DATA

1. Penginputan hasil pengisian kuesioner

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing masing 9 unsur pelayanan tersebut.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Nilai Rata2 Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot } 1}{\text{Jumlah Unsur } 9} = \dots = 0,11$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan selang penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori A (Sangat

Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.7 Nilai Interval IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Rumus umum dalam pengambilan ukuran sampel menurut Krejcie dan Morgan ini sebagai berikut :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

3. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh Kecamatan dibagi jumlah Kecamatan, maka IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} = \frac{\text{total Kecamatan}}{\text{Jumlah Kecamatan}}$$

4. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu merupakan kompilasi data dari 6 jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak (jumlah responden x jumlah Kecamatan) responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 1055 responden;

- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 965 responden;
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 775 responden
- d. Pelayanan PKK berjumlah 775 responden
- e. Pelayanan Jumantik berjumlah 805 responden
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 796 responden

Total jumlah responden sebanyak 5171 (lima ribu seratus tujuh puluh satu) responden

E. HASIL PENGELOLAAN DATA

Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Oktober tahun 2021 dengan jenis pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum. Hasil survey di tingkat Kelurahan menjadi agregat nilai IKM Kecamatan yang selanjutnya menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

Data tersebut diolah berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu didapatkan dari nilai rata-rata IKM pelayanan masing-masing Kecamatan

Tabel 3.8 Indeks Pelayanan Kecamatan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PKK	Pelayanan Jumantik	Pelayanan RPTRA	IKM
Jumlah Kecamatan							
1. Kecamatan Seribu Selatan	89,01	91,89	90,85	89,54	88,33	89,66	89,66
2. Kecamatan Seribu Utara	88,36	90,36	89,06	88,54	88,91	88,85	94,55

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PKK	Pelayanan Jumantik	Pelayanan RPTRA	IKM
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan	91,53	93,51	93,32	92,90	92,54	93,33	92,85

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 2 (dua) Kecamatan lingkup Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan hasil sebagai berikut: **(Analisis Pelayanan di masing-masing Kecamatan dan Kelurahan didukung dengan penyebab berupa data)**

1. Kecamatan Seribu Selatan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Seribu Selatan yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Jumantik dengan nilai 88,33 Hal ini disebabkan karena ;

- a. Belum maksimalnya kegiatan pemantauan secara rutin ke rumah-rumah warga.
- b. Informasi kegiatan pemantauan Jumantik belum tersebar kepada seluruh warga.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada **pada** pelayanan **Ketertiban Umum** dengan nilai 91,89 Hal ini disebabkan karena :

- a. Pemetaan lapangan yang baik di lokasi yang menjadi objek Ketertiban Umum
- b. Kecekatan dan kepekaan setiap kader dengan lingkungan sekitar akan membuat penyelesaian pelayanan cepat diselesaikan, koordinasi kader dengan masyarakat terjalin dengan baik

2. Kecamatan Seribu Utara

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Seribu Utara yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 88,36 Hal ini disebabkan karena ;

- a. Masyarakat belum sepenuhnya memahami jenis pelayanan yang diberikan oleh PPSU.
- b. Belum adanya form terkait aduan terhadap pelayanan PPSU.
- c. Keterbatasan germor yang tersedia di Kelurahan Pulau Harapan, sehingga menghambat pekerjaan.
- d. Keterbatasan sarana penunjang PPSU berakibat pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan..

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada **pada** pelayanan **Ketertiban Umum** dengan nilai 90,36 Hal ini disebabkan karena :

- a. Pendekatan dan sosialisasi secara langsung kepada warga masyarakat untuk tidak melanggar ketertiban umum dan saling berkolaborasi antar Lembaga masyarakat.
- b. Tidak adanya pungutan biaya dalam setiap jenis pelayanan (gratis).
- c. Penanganan pengaduan ditindaklanjuti dengan baik dan tuntas.

Di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Kelurahan yang memiliki IKM (3) terendah sebagaimana tertuang dalam table di bawah :

Tabel 3.9 IKM Kelurahan Terendah

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						
	Pelayanan Jumentik	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan PKK	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PPSU	Pelayanan RPTRA	IKM
Jumlah Kelurahan							
1. Kelurahan Pulau Pari	85,67	87,13	85,58	85,27	92,36	86,62	87,11
2. Kelurahan Pulau Harapan	88,52	88,73	89,64	88,70	85,95	87,73	88,21
3. Kelurahan Pulau Kelapa	80,61	84,72	78,40	80,61	82,72	81,07	81,36
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kelurahan	85,67	86,72	84,54	84,86	85,95	85,14	88,21

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Pari, Kecamatan Seribu Selatan memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Posyandu dengan nilai 85,27 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Hasil kerja Petugas,

Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pelayanan Hal ini disebabkan karena

- a. Petugas dianggap memberikan pelayanan bersikap kurang sopan
- b. Perlunya pelatihan kepada kader posyandu
- c. Peralatan petugas kurang memadai

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada **pada** pelayanan Pelayanan PPSU dengan nilai 92,36 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Waktu, Kompetensi dan Perilaku Petugas Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan Germor yang tersedia di Kelurahan Pulau Pari
 - b. Kemampuan beberapa petugas yang kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
 - c. Beberapa petugas kurang ramah dan sopan terhadap masyarakat.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Harapan, Kecamatan Seribu Utara memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 85,95 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Persyaratan, Waktu dan Penanganan Pengaduan Hal ini disebabkan karena
- a. Kurangnya sosialisasi terkait tugas dan fungsi PPSU
 - b. Masyarakat belum sepenuhnya memahami jenis pelayanan yang diberikan oleh PPSU

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada **pada** pelayanan Pelayanan PKK dengan nilai 89,64 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Perilaku Petugas, Sarana dan Prasarana dan Prosedur Hal ini disebabkan karena:

- a. Kegiatan Kader PKK dilaksanakan secara terjadwal dan rutin setiap bulan
 - b. Manfaat atau dampak dari kegiatan pelayanan PKK dapat dirasakan langsung oleh masyarakat
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Kelapa, Kecamatan Seribu Utara memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PKK dengan nilai 78,40 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Biaya, Persyaratan dan Prosedur Hal ini disebabkan karena :

- a. Masih kurangnya sosialisasi standar pelayanan yang ada, dan masih kurangnya pemahaman masyarakat pada proses persyaratan yang diajukan, sehingga Kembali berulang kali.
- b. Prosedur seringkali disampaikan secara berbeda oleh kader PKK, dan prosedur yang sudah dibakukan terkadang berubah-ubah sehingga membuat masyarakat kebingungan

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada **pada** pelayanan Pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 84,72 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu : Sarana dan Prasarana, Prosedur dan Persyaratan Hal ini disebabkan karena :

- a. Adanya penedekatan secara persuasive kepada warga atau himbauan untuk tidak melanggar ketertiban umum.
- b. Kegiatan monitoring wilayah ketertiban umum dilakukan secara intens.
- c. Tersedianya sarana dan Prasana yang baik untuk warga masyarakat.

Kelurahan di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang memiliki nilai terendah dan tertinggi pada masing –masing unsur adalah

Tabel 3.10 Nilai Unsur Terendah dan Tertinggi masing-masing Kelurahan

Uraian	Nilai masing-masing Kelurahan terendah			Nilai masing-masing Kelurahan tertinggi		
	Nilai	Instansi	Pelayanan	Nilai	Instansi	Pelayanan
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	77,55	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,86	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	77,55	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,92	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu
3. Waktu	80,1	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,80	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu
4. Biaya	76,53	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,98	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	79,08	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,92	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu
6. Kompetensi Pelaksana	78,06	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,92	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu

Uraian	Nilai masing-masing Kelurahan terendah			Nilai masing-masing Kelurahan tertinggi		
	Nilai	Instansi	Pelayanan	Nilai	Instansi	Pelayanan
7. Perilaku Petugas Pelayanan	79,59	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,80	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu
8. Penanganan saran dan aduan	78,06	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,86	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu
9. Sarana pendukung pelayanan	79,08	Kelurahan Pulau Kelapa	PKK	97,80	Kelurahan Pulau Panggang	Posyandu

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 77,55 terdapat di Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena :

- a. Masih kurangnya sosialisasi standar pelayanan yang ada, dan masih kurangnya pemahaman masyarakat pada proses persyaratan yang diajukan, sehingga Kembali berulang kali.
- b. Prosedur seringkali disampaikan secara berbeda oleh kader PKK, dan prosedur yang sudah dibakukan terkadang berubah-ubah sehingga membuat masyarakat kebingungan
- c. Kurangnya minat untuk menjadi kader PKK Kelurahan.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,86 terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Setiap Petugas sopan dan ramah dalam hal memberikan informasi tentang
- b. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

2. Prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 77,55 terdapat di Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena :

- a. Gangguan Jaringan Internet yang kurang stabil untuk operasional kegiatan PKK
- b. Prosedur seringkali disampaikan secara berbeda oleh kader PKK, dan prosedur yang sudah dibakukan terkadang berubah-ubah sehingga membuat masyarakat kebingungan

Sedangkan unsur Prosedur pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,92** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Prosedur mudah dan cepat
- b. Petugas menguasai pelayanan
- c. Sarana pendukung lengkap

3. Waktu

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Waktu memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,10 terdapat di Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena :

- a. SDM Kurang Cekatan didalam memberikan pelayanan, sehingga membuat warga menunggu
- b. Kurangnya minat untuk menjadi kader PKK Kelurahan

Sedangkan unsur Waktu pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,87** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Waktu tidak dibatasi dalam memberikan pelayanan
- b. Interval waktu pelayanan cukup
- c. Petugas Menguasai pekerjaan

4. Biaya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan biaya memperoleh **nilai terendah** sebesar 76,53 terdapat di Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena :

- a. Tidak adanya biaya dalam pelayanan

Sedangkan unsur biaya pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97.98** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Dilaksanakan oleh petugas tetap
- b. Lokasi pelayanan dekat sehingga tidak dibutuhkan biaya
- c. Aturan pemerintah memudahkan pelayanan.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 79,08 terdapat di

Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan Ketertiban Umum Hal ini disebabkan karena :

- a. Tidak tetapnya jadwal pelayanan PKK karena PKK sifatnya pelayanan yang

Sedangkan unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,92** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Dibutuhkan masyarakat
- b. Adanya tanggung jawab Bersama antara masyarakat dan petugas

6. Kompetensi

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Kompetensi memperoleh **nilai terendah** sebesar 78,06 terdapat di Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena :

- a. Kurangnya pelatihan keterampilan bagi para Kader PKK yang membatasi disetiap tahunnya, terlebih harus disesuaikan pelatihan yang dibutuhkan dengan kondisi di Pulau yang berbeda-beda.
- b. Belum adanya pelatihan untuk anggota baru secara rutin dan komprehensif

Sedangkan unsur Kompetensi pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,92** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Menguasai pekerjaan
- b. Terlatih
- c. Sarana yang tersedia sangat mendukung

7. Perilaku Petugas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku Petugas pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 79,59 terdapat di Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena :

- a. Kemungkinan adanya perilaku kader PKK yang kurang baik terhadap pelayanan kepada masyarakat
- b. Belum mengenal dengan baik sesama anggota

Sedangkan unsur Perilaku Petugas pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,97** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Telah dilakukan pembinaan

- b. Memiliki perilaku yang baik
- c. Adanya pengawasan atasan

8. Penanganan Pengaduan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Penanganan Pengaduan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 78,06 terdapat di Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena :

- a. Tindak lanjut dari saran maupun aduan seringkali kurang memenuhi ekspektasi masyarakat.
- b. Kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan PKK, maka hasil survei mendapat nilai terendah karena masyarakat kurang berhubungan dengan pelayanan ini

Sedangkan unsur Penanganan Pengaduan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,86** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Pengaduan ditangani secara baik
- b. Pengaduan selalu di koordinasikan
- c. Pengaduan diselesaikan secepat mungkin

9. Sarana dan Prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Sarana dan Prasarana pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 79,08 terdapat di Kelurahan Pulau Kelapa pada pelayanan PKK Hal ini disebabkan karena :

- a. Keterbatasan sarana dan prasarana PKK sehingga tidak maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap warga masyarakat
- b. Pemeliharaan yang minim terhadap sarana dan prasarana PKK

Sedangkan unsur Sarana dan Prasarana pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 97,91** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan Posyandu. Hal ini disebabkan karena :

- a. Sarana dan prasarana lengkap
- b. Kondisi sarana dan prasarana cukup baik
- c. Sarana dan prasarana mudah dioperasikan

F. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) /Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

$$\text{IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} = \frac{\text{Total SKM Kecamatan}}{\text{Jumlah Kecamatan}}$$

$$\text{IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} = \frac{557,12}{2}$$

$$\text{IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} = 92,85$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Pada tahun 2022 dengan nilai A (mutu pelayanan sangat baik)

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 92,85 hal tersebut dikarenakan seluruh Kecamatan di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu tergolong Baik karena berada di atas nilai IKM, yaitu:
 - a. Kecamatan Seribu Selatan dan;
 - b. Kecamatan Seribu Utara
2. Masih adanya beberapa Kelurahan yang memerlukan perbaikan dan pembinaan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada unsur-unsur pelayanan yang masih rendah.
3. **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2022 sebesar 92,85** dari Target Tahun 2022 sebesar 88,5. Terdapat peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 8,5%

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut dari Jenis Pelayanan Pelayanan Jumantik dengan Unsur Pelayanan sebagai berikut :

1. Sarana pendukung pelayanan
Melakukan update data pemetaan dan pengumpulan data penduduk, data rumah/ bangunan pemukiman dan tempat-tempat umum lainnya seperti sarana pendidikan, sarana kesehatan untuk dilakukan pemantauan jentik nyamuk.
2. Persyaratan
Perlu menyederhanakan persyaratan dalam melakukan pelayanan Jumantik agar bisa efektif dan efisien dalam melayani masyarakat.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Penyeragaman prosedur untuk semua kegiatan pelayanan Jumantik di seluruh titik yang menjadi objek pemantauan jentik nyamuk agar masyarakat tidak bingung.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto pendukung kegiatan



Lampiran 2 Foto pendukung kegiatan



Lampiran 3 Foto pendukung kegiatan



Lampiran 4 Foto pendukung kegiatan



Lampiran 5 Keputusan Bupati



BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

KEPUTUSAN BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 460 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu dilakukan koordinasi secara terpadu antara instansi terkait di lingkungan Pemerintah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2022.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman

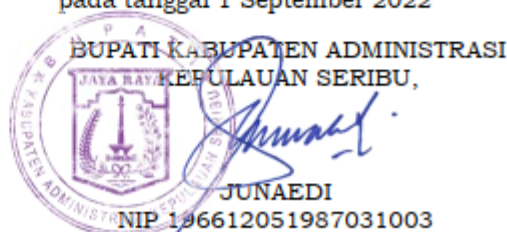
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TAHUN 2022
- KESATU :** Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2022 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA :** Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2022 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA :** Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2022 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT :** Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2022.
- KELIMA :** Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 September 2022



Tembusan :

1. Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Asisten Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta
4. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta

Lampiran I : Keputusan Bupati Kab. Adm.
Kepulauan Seribu
Nomor : 460 Tahun 2022
Tanggal : 1 September 2022

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2022

I. PENGARAH

1. Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
2. Wakil Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
3. Sekretaris Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

II. PELAKSANA

1. Penanggung Jawab : Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat

Ketua : Kepala Bagian Hukum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian
2. Anggota : 1. Para Sekretaris Kecamatan
2. Analis Ahli Muda Subkoordinator Urusan Tata Laksana dan Pelayanan Publik
3. Para Sekretaris Kelurahan
4. Para Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan
5. Para Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Kelurahan

III. SEKRETARIAT

Unsur Jabatan Pelaksana Bagian Hukum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian Sekretariat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI
KEPULAUAN SERIBU,

SUNAEDI
NIP 196612051987031003

Lampiran II : Keputusan Bupati Kab. Adm.
Kepulauan Seribu
Nomor : 460 Tahun 2022
Tanggal : 1 September 2022

**TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2022**

UNSUR	TUGAS
1. Bupati 2. Wakil Bupati 3. Sekretaris Kabupaten	Memberi arahan terkait kebijakan dan mekanisme pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Kepala Bagian Hukum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian	1. Mengkoordinir terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 2. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di tingkat Kecamatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Analisis Ahli Muda Subkoordinator Urusan Tata Laksana dan Pelayanan Publik	1. Membuat Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat 2. Mendistribusikan blangko kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ke tingkat Kelurahan 3. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Sekretaris Kecamatan	1. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kecamatan 2. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kecamatan kepada Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik Setkab Administrasi Kepulauan Seribu
Sekretaris Kelurahan	1. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kecamatan 2. Menaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kecamatan kepada Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik Setkab Administrasi Kepulauan Seribu
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan

UNSUR	TUGAS
	3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Posyandu, Jumantik dan Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan



 BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI
 KEPULAUAN SERIBU

 JUNAEDI
 NIP. 196612051987031003

Lampiran 6 Kerangka Acuan Kerja



KERANGKA ACUAN KERJA (TERM OF REFERENCE)

KODE ORGANISASI	:	50160000
NAMA ORGANISASI / SKPD	:	KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
PROGRAM	:	7.02.02 PROGRAM PENGELOLAAN KOTA ADMINISTRASI
KEGIATAN	:	7.02.02.1.03 PENINGKATAN PENYELENGGARAAN KOTA ADMINISTRASI
JUMLAH ANGGARAN	:	RP. 540.000,- (LIMA RATUS EMPAT PULUH RIBU RUPIAH).
PEJABAT PELAKSANA TEKNIS KEGIATAN	:	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA, SUBKOORDINATOR URUSAN TATALAKSANA DAN PELAYANAN PUBLIK

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)
PELAKSANAAN KOORDINASI PENGUKURAN KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2022

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tertanggal 2 Mei 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, berkewajiban untuk mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah. Dengan Kepuasan Pelanggan ini Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, khususnya Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, memiliki alat kendali yang memadai untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, khususnya masyarakat pengguna layanan publik. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kepuasan masyarakat, kekurangan yang ada dapat ditingkatkan menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
9. Peraturan LKPP Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Swakelola
10. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;

11. Peraturan Gubernur Nomor 143 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
12. Peraturan Gubernur Nomor 162 Tahun 2013 tentang Penatausahaan Keuangan Daerah.
13. Keputusan Gubernur Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Kuasa Pengguna Anggaran Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah
14. Keputusan Gubernur Nomor 52 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Gubernur Nomor 1859 Tahun 2017 Tentang Penetapan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Selaku Pejabat Pengguna Anggaran;
15. DPA Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 446/DPA/2022 tanggal 25 Januari 2022;
16. Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 4 Tahun 2022 tanggal 3 Januari 2022 tentang Penetapan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) pada Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2022;
17. Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 8 Tahun 2022 tanggal 3 Januari 2022 tentang Penetapan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) Pada Sekretariat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2022

II. MAKSUD DAN TUJUAN

A. MAKSUD

Berdasarkan uraian diatas dapat diperjelas bahwa maksud kegiatan ini adalah Melaksanakan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

B. TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu secara keseluruhan, khususnya dalam bidang pelayanan publik kepada masyarakat melalui pengukuran kepuasan masyarakat.

III. TARGET/ SASARAN

A. Target sasaran yang ingin dicapai adalah

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK dan RPTRA;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK dan RPTRA;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK dan RPTRA.

B. MANFAAT

Adapun manfaat Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan pelayanan publik di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
3. Sebagai bahan pembinaan dan monitoring terkait kegiatan di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan tingkat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di seluruh Kecamatan dan Kelurahan;
5. Memacu persaingan positif antar Kecamatan dan Kelurahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja masing-masing Kecamatan dan Kelurahan.

C. SUMBER PENDANAAN

Sumber pendanaan dari kegiatan ini adalah bersumber dari APBD yang dialokasikan melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA SKPD) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2020.

Organisasi / SKPD : 7.01.0.00.0.00.06.0000 KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU - KEP.SERIBU

Program : 7.02.02 PROGRAM PENGELOLAAN KOTA ADMINISTRASI

Sub Kegiatan : 7.02.02.1.03.27 Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kota Administrasi

Kode Rekening : 5.1.02.01.01.0052 Belanja Makanan dan Minuman Rapat

Total Pembiayaan untuk Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu adalah Rp. 540.000,- (Lima Ratus Empat Puluh Ribu Rupiah).

D. PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2022 dengan menggunakan pengadaan langsung dan swakelola tipe satu.

Kegiatan	September				Oktober				November			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Evaluasi SKM 2022												
Persiapan dan perencanaan SKM 2022												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Monitoring SKM oleh Kecamatan												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												
Pengolahan SKM Kecamatan (Laporan SKM Kecamatan)												

Kegiatan	Juli				Agustus				September			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Monitoring SKM Kecamatan oleh Kota/Kabupaten												
Laporan SKM Kecamatan ter kirim Ke Kota/Kabupaten												
Pengolahan SKM (Laporan SKM Kota/Kabupaten)												
Laporan SKM Kota/Kabupaten ter kirim ke Biro ORB												

E. RINCIAN BELANJA

Lingkup Kegiatan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu :

No	Kode Rekening	Volume	Jumlah
1	Belanja Makanan dan minuman (5.2.2.11.02)	15 orang X 2 kali	540,000
	Jumlah		540,000

F. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik agar dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaannya di Tahun Anggaran 2022.

Jakarta, 2 Februari 2022

MENGETAHUI,
PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN,

ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA,
SUBKOORDINATOR URUSAN
TATALAKSANA DAN PELAYANAN
PUBLIK



WILLY RANDIAS
NIP 198512062010011018



WILLY RANDIAS
NIP 198512062010011018