



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

DAFTAR ISI

Daftar Isi	1
BAB I PENDAHULUAN.	
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar Hukum	4
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat.....	6
E. Sasaran	6
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	7
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	8
H. Ruang Lingkup	9
BAB II GAMBARAN UMUM/PROFIL	
A. Gambaran Umum / Profil	10
B. Struktur Organisasi	11
BAB III METODELOGI	
A . Persiapan Penyusunan Laporan Hasil SKM	12
B. Identitas/Karakter Responden	12
1. Pelayanan PPSU	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
2. Pelayanan Ketertiban Umum	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
3. Pelayanan Posyandu	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
4. Pelayanan Jumantik	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	

b. Analisis hasil Survei	
5. Pelayanan PKK	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
6. Pelayanan RPTRA	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
C. Pelaksanaan Pengumpulan Data	14
D. Pengolahan Data	15
E. Hasil Pengolahan Data	17

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	27
B. Saran.....	27

Lampiran

- a. Foto Foto Pendukung Kegiatan
- b. Keputusan Walikota/Bupati tentang pembentukan tim
- c. Kerangka Acuan Kerja

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 2020.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 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 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
8. Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020.

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 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 dan Ketertiban Umum.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu berisi tentang hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada 6 (enam) Kelurahan dan 2 (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 Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dilaksanakan pada bulan November sampai dengan Desember 2020 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh Kecamatan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan.

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2019												
Persiapan dan perencanaan SKM 2020												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Pelaksanaan SKM 2020												
Pengolahan SKM Kelurahan (Laporan SKM Kelurahan)												
Laporan SKM Kelurahan ter kirim ke Kecamatan												
Pengolahan SKM Kecamatan (Laporan SKM Kecamatan)												
Laporan SKM Kecamatan ter kirim ke Kota/Kabupaten												
Pengolahan SKM (Laporan SKM Kota/Kabupaten)												
Laporan SKM Kota/Kabupaten ter kirim ke Biro ORB												

Pelaporan dilakukan secara berjenjang yang dilakukan mulai dari Kelurahan, dihimpun oleh Kecamatan dan disusun menjadi laporan Kota/Kabupaten.

H. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan di Tingkat Kelurahan pada wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan ruang lingkup penilaian terhadap 2 indikator pelayanan yaitu :

1. PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana umum di wilayah Kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu.

2. Ketertiban Umum

Adalah suatu keadaan dimana Pemerintah dan rakyat bersama-sama melakukan kegiatan secara tertib dan teratur. Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta terdapat 5 Tertib, yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu-lintas, dan tertib demo.

Pelaksanaan SKM tersebut dilaksanakan di Tingkat Kelurahan, dimana hasil penilaiannya berupa Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan (IKM Kelurahan) dan hasil IKM Kelurahan Kelurahan akan menjadi nilai agregat Tingkat Kecamatan (IKM Kecamatan) dan selanjutnya dijadikan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

BAB II

A. GAMBARAN UMUM / PROFIL

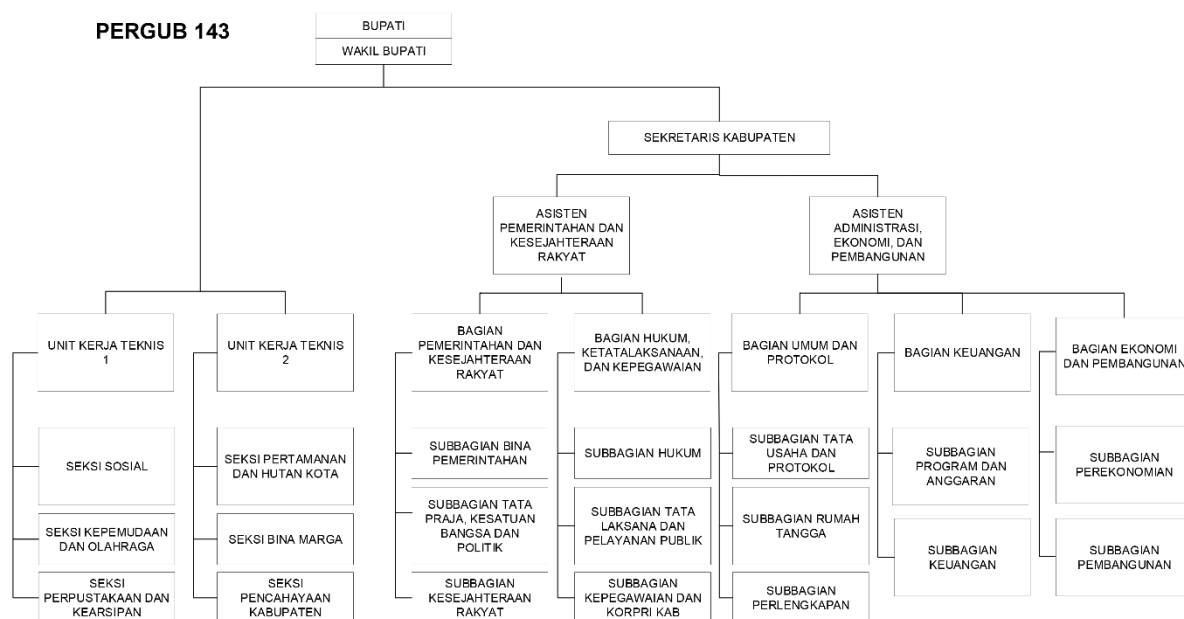


Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

- 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)

No	Nama Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Penduduk	Jumlah Kelurahan	Jumlah RW	Jumlah RT
1.	Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	570,06	16110	3	13	75
2.	Kelurahan Pulau Harapan	239,3	2603	-	3	15
3.	Kelurahan Pulau Kelapa	253,51	6846	-	5	31
4.	Kelurahan Pulau Panggang	77,25	6661	-	5	29
5.	Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	326,47	11679	3	11	52
6.	Kelurahan Pulau Pari	95,95	3515	-	4	14
7.	Kelurahan Pulau Tidung	106,9	5736	-	4	29
8.	Kelurahan Pulau Jawa	123,62	1158	-	3	9

B. Struktur Organisasi



BAB III

METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020.

B. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	487	48.8%
	Perempuan	511	51.2%
B	Pekerjaan		
	PNS/Guru	36	3.61%
	TNI	1	0.1%
	POLRI	2	0.2%
	Swasta	72	7.21%
	Wirausaha	53	5.31%
	Tenaga Honorer/Ahli	339	33.97%
	Ibu Rumah Tangga	322	32.26%
	Pelajar/Mahasiswa	58	5.81%
	Tidak Bekerja	39	3.91%
	Lainnya ...	76	7.62%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	43	4.31%
	SMP	167	16.73%
	SMA	680	68.14%
	D3/D4/Setingkat	30	3.01%
	S1	77	7.72%
	S2	-	-
	Lainnya ...	1	0.1%

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

1. Berjenis kelamin laki-laki
2. Pekerjaan tenaga honorer / tenaga ahli
3. Pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA)

2. Pelayanan Ketertiban Umum

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

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	485	47.69%
	Perempuan	532	52.31%
B	Pekerjaan		
	PNS	69	6.78%
	TNI	2	0.2%
	POLRI	8	0.79%
	Swasta	100	9.83%
	Wirausaha	90	8.85%
	Tenaga Honorer/Ahli	223	21.93%
	Ibu Rumah Tangga	312	30.68%
	Pelajar/Mahasiswa	83	8.16%
	Tidak Bekerja	53	5.21%
	Lainnya ...	77	7.57%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	67	6.59%
	SMP	147	14.45%
	SMA	664	65.29%
	D3/D4/Setingkat	32	3.15%
	S1	104	10.23%
	S2	2	0.2%
	Lainnya ...	1	0.1%

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

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (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) Hasil Kerja Petugas
- 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 Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 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 :

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

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 *range* 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:

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 :

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

4. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu merupakan kompilasi data dari 2 (dua) jenis pelayanan dengan target jumlah responden sebanyak 1200 responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 600 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 600 responden;

Total jumlah responden sebanyak 1200 (Seribu dua ratus) responden.

E. HASIL PENGOLAHAN DATA

Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Oktober-November tahun 2020 dengan jenis pelayanan PPSU dan Ketertiban Umum. Hasil survey di tingkat Kelurahan menjadi agregat nilai IKM Kecamatan yang selanjutnya menjadi Indeks IKM 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.

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Jumlah Kecamatan		
1. Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	84.72	85.04
2. Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	87.07	87.22
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan	85.89	86.13

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 2 (dua) Kecamatan lingkup Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan hasil sebagai berikut:

1. Kecamatan Kepulauan Seribu Utara

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 84.72 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Prosedur, Penanganan Pengaduan dan Persyaratan. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya disiplin petugas dalam menerapkan prosedur yang telah dibuat dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- b. Masih kurangnya pemahaman yang mendalam terkait tata cara penanganan yang baik dan benar oleh petugas saat menerima keluhan.
- c. Masih banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dalam melaksanakan tugas-tugasnya agar tercapai hasil yang maksimal.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 84.72 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Perilaku Petugas, Hasil Kerja dan Sarana Prasarana. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas selalu menerapkan perilaku sopan dan ramah pada setiap pelayanan, serta selalu menggunakan atribut lengkap sesuai SOP
- b. Memiliki ketrampilan yang baik dalam menyelesaikan tugas, kerja sama yang baik dengan sesama petugas dan pembagian tugas yang baik.
- c. Selalu dilakukan perawatan pada sarana dan prasarana secara rutin dan terukur dengan baik oleh petugas.

2. Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 87.07 dan pada 3 unsur terendah yaitu: Penanganan Pengaduan, Persyaratan dan Kompetensi Petugas. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya pembinaan dan pelatihan terhadap petugas PPSU dalam menjalankan tugas.

- b. Persyaratan yang diajukan dalam pelayanan tidak lengkap sehingga pelayanan tidak dapat proses.
- c. Kemampuan petugas PPSU pada bidang pekerjaan masih kurang menguasai sehingga hasil pekerjaan tidak maksimal.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada pada pelayanan Ketertiban Umum dengan nilai 87.22 dan pada 3 unsur tertinggi yaitu: Biaya, Perilaku Petugas dan Hasil Kerja Petugas. Hal ini disebabkan karena:

- a. Biaya yang dikeluarkan dari pelayanan ini sudah diatur dan disiapkan dalam anggaran Kelurahan dan Kecamatan sehingga petugas hanya tinggal menjalankan tugas sesuai dengan permintaan.
- b. Pembinaan terhadap petugas sudah berjalan dengan baik sebelum menjalankan tugas-tugasnya.
- c. Kompetensi petugas yang dimiliki sangat baik dalam melaksanakan tugas dan setiap aduan yang muncul segera diproses hingga tuntas dan hasilnya dikomunikasikan kepada pengadu.

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

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM
Jumlah Kelurahan			
1. Kelurahan P. Kelapa	79.89	83.63	81.70
2. Kelurahan P. Pari	84.29	81.96	82.95
3. Kelurahan P. Tidung	82.50	84.50	83.52
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kelurahan	82.22	83.36	82.72

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Kelapa, Kecamatan Kepulauan Seribu Utara memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU.

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Pari, Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Ketertiban Umum.
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Tidung, Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU.

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

Uraian	Nilai masing-masing Kelurahan terendah			Nilai masing-masing Kelurahan tertinggi		
	Nilai	Instansi	Pelayanan	Nilai	Instansi	Pelayanan
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	79.53	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	97.67	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	78.62	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	96.83	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum
3. Waktu	79.89	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	97.00	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum
4. Biaya	79.71	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	97.33	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum
5. Spesifikasi jenis pelayanan	80.25	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	97.33	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum
6. Kompetensi Pelaksana	80.43	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	97.50	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum
7. Perilaku Petugas Pelayanan	80.62	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	97.83	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum
8. Penanganan saran dan aduan	79.35	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	97.00	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum
9. Sarana pendukung pelayanan	80.62	Kelurahan P. Kelapa	PPSU	97.83	Kelurahan P. Untung Jawa	Ketertiban Umum

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 79.53 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya sosialisasi terhadap kelengkapan dan kriteria yang harus dipenuhi dahulu sebelum dapat dilakukan pelayanan, sehingga membuat masyarakat harus datang berulang kali.
- b. Kurangnya minat baca dari masyarakat soal persyaratan.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97.67 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Terpenuhinya secara lengkap unsur-unsur keamanan di wilayah dengan baik terutama unsur tiga pilar dan para lembaga lain yang ada di wilayah Pulau Untung Jawa sehingga mudah untuk berkoordinasi disaat dibutuhkan
- b. Hubungan dengan instansi terkait yang baik dan instansi terkait punya peran aktif dalam menjaga ketertiban umum.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 78.62 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya informasi tertulis dan sosialisasi terkait prosedur-prosedur pada setiap pelayanan sehingga masyarakat belum secara efektif dan efisien mengetahui sistem, mekanisme dan prosedur terhadap setiap pelayanan.
- b. Belum seragamnya informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur yang disampaikan oleh petugas-petugas pelayanan.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 96.83 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Kerja sama yang baik dengan instansi terkait sehingga terciptanya ketertiban umum sesuai yang diharapkan.
- b. Koordinasi yang baik dengan instansi terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 79.89 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Ada beberapa permintaan pelayanan yang di luar tugas dan fungsi petugas PPSU.
- b. Respon petugas terkait pelayanan PPSU kurang cepat.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97.00 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Koordinasi yang baik dengan sesama petugas dalam menangani aduan masyarakat dan menjaga ketertiban umum.
- b. Jumlah petugas yang menangani permasalahan sesuai dengan kebutuhan.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 79.71 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya sosialisasi standard pelayanan yang ada membuat masyarakat kurang memahami SOP Pelayanan (terkait persyaratan

dokumen) sehingga membuat masyarakat harus datang berulang kali sampai dapat diterima dipelayanan.

b. Tidak ada biaya/tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, mungkin terjadi praktik pungli diluar kelurahan dalam menyelesaikan pelayanan agar lebih cepat sesuai kebutuhan warga.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97.33 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada Pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

a. Tidak adanya pungutan dalam setiap jenis pelayanan (GRATIS).

b. Seluruh biaya untuk melaksanakan ketertiban umum sudah dianggarkan oleh Kelurahan

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80.25 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

a. Sebagian masyarakat tidak merasa puas atas jenis pelayanan yang spesifik dan kemungkinan masyarakat tidak paham.

b. Kurang koordinasi yang baik dengan sesama petugas dalam menangani permasalahan di lapangan.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97.33 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

a. Setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan jenisnya

b. Sosialisasi yang dilakukan secara intens dan komprehensif sehingga masyarakat dapat mengetahui spesifikasi pada setiap jenis pelayanan

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 80.43 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian masyarakat kurang puas terhadap pelayanan disebabkan kemampuan petugas dalam bekerja kurang baik secara teknis dan administratif.
- b. Petugas PPSU yang ada tidak diberi kemampuan standar atas pekerjaan yang seharusnya dikerjakan.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97.50 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
- b. Terlaksananya pembinaan dan evaluasi yang jadwalnya tidak mengganggu terhadap pelayanan yang dibutuhkan.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 87.62 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Perilaku PPSU jika dianggap kurang baik maka dikarenakan kondisi dilapangan yang menguras banyak tenaga dan kesabaran petugas.
- b. Kurangnya pemahaman dalam menerima masukan maupun saran untuk mengambil kebijakan/keputusan.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97.83 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelatihan yang diberikan kepada petugas dalam hal pelayanan masyarakat diberikan secara rutin dan dapat diimplementasikan dengan baik.
- b. Pembinaan dan evaluasi yang dilaksanakan satu minggu sekali petugas tidak mengganggu pelayanan yang dibutuhkan warga.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 79.35 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Penyelesaian penanganan pengaduan yang kurang cepat karena jumlah petugas lapangan kurang jika dibandingkan dengan area tugas.
- b. Tindak lanjut dari saran maupun aduan seringkali kurang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97.00 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- a. Tertibnya petugas dalam penanganan pengaduan ketertiban umum di lokasi.
- b. Saran yang diterima petugas lapangan dilaksanakan secara baik dan terukur sehingga permasalahan selesai sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 80.62 terdapat di Kelurahan P. Kelapa pada pelayanan PPSU. Hal ini disebabkan karena:

- a. Sarana petugas yang masih terbatas dalam memindahkan sampah dari lokasi pengangkutan di rumah-rumah warga ke tempat penampungan sementara.

b. Belum tersedianya Tempat Pembuangan Sampah (TPS) di setiap RW sehingga waktu petugas dalam mengumpulkan dan membersihkan sampah di setiap RW lebih lama.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97.83 terdapat di Kelurahan P. Untung Jawa pada pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

a. Fasilitas sarana yang memadai dalam memobilisasi petugas ke lokasi permasalahan.

b. Tersedianya prasarana yang bisa digunakan oleh masyarakat.

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

$$\begin{aligned}\text{IKM Kota/Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} &= \frac{\text{total SKM Kecamatan}}{\text{Jumlah Kecamatan}} \\ &= 172.02 : 2 = 86.08\end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Pada tahun 2020 dengan nilai 86.01 (mutu pelayanan baik).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sudah berada dalam kategori baik dengan nilai IKM sebesar 86.01 hal tersebut dikarenakan ada Kecamatan yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, yaitu Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan.

Masih adanya Kecamatan dan beberapa Kelurahan yang memerlukan perbaikan dan pembinaan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada unsur-unsur pelayanan yang masih rendah.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- Kecamatan Kepulauan Seribu Utara
Terhadap Jenis Pelayanan PPSU
Saran :
 - a. Membuat informasi-informasi yang jelas dan spesifik yang mudah dilihat masyarakat dan berikan sosialisasi jika ada pembaruan pada persyaratan, mekanisme untuk setiap pelayananan.
 - b. Menetapkan dan secara konsisten menerapkan prosedur-prosedur yang jelas yang sesuai dengan ketentuan di tingkat Provinsi agar tidak ada lagi perbedaan informasi dari setiap petugas pelayanan.
 - c. Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pelaksana pelayanan.

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat ke tiga terendah di Kelurahan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Kelurahan P. Kelapa

Terhadap Jenis Pelayanan PPSU

Saran :

- a. Menambah jumlah SDM untuk penanganan yang lebih cepat selesai.
- b. Merekrut usia produktif untuk menjadi petugas pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cekatan.
- c. Meningkatkan kualitas SDM yang ada dengan pelatihan dan bimtek.

b. Kelurahan Pulau Pari

Terhadap Jenis Pelayanan Ketertiban Umum

Saran :

- a. Membuat pengumuman yang mudah terlihat dan melakukan sosialisasi terkait persyaratan dalam hal pelayanan-pelayanan yang diberikan.
- b. Menetapkan dan menerapkan prosedur-prosedur dengan konsisten dan jelas yang sesuai dengan ketentuan di tingkat Provinsi.
- c. Menambah media penyampaian tertulis via media social.

c. Kelurahan Pulau Panggang

Terhadap Jenis Pelayanan Ketertiban Umum

Saran :

- a. Memberikan pelatihan secara rutin dan terukur sesuai dengan tugasnya.
- b. Merekrut petugas dengan usia produktif agar lebih cepat dalam merespon dan menyelesaikan pelayanan secara baik.
- c. Membuat pengumuman yang mudah terlihat, menambah media penyampaian informasi lewat media sosial dan melakukan sosialisasi terkait persyaratan dalam hal pelayanan-pelayanan yang diberikan.

LAMPIRAN

1. Term Of Reference (TOR) atau Kerangka Acuan Kerja (KAK) Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020
2. Surat Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020
3. Undangan Rapat tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2020
4. Foto-Foto Kegiatan SKM (Kecamatan dan Kelurahan)
5. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat tingkat Kelurahan, Kecamatan dan Walikota/Kabupaten
 - a. Nilai IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM
Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	85.92	86.23	86.08

- b. Analisis per Unsur IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

Uraian	Unsur	
	Nilai	Keterangan
9 Unsur Pelayanan :		
1. Persyaratan	85,64	Baik
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	85,44	Baik
3. Waktu	86,14	Baik
4. Biaya	87,06	Baik
5. Hasil Kerja Petugas	86,39	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	85,40	Baik
7. Perilaku Petugas Pelayanan	87,19	Baik
8. Penanganan saran dan aduan	85,01	Baik

9. Sarana pendukung pelayanan	86,23	Baik
Nilai IKM	86,06	Baik

c. Nilai IKM masing masing Kecamatan dan Kelurahan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM
Kecamatan Kepulauan Seribu Utara			
1. Kelurahan P. Panggang	84,62	82,99	83,87
2. Kelurahan P. Kelapa	79,89	83,63	81,70
3. Kelurahan P. Harapan	90,35	89,21	89,74
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan (IKM)	84,72	85,04	84,87
Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan			
1. Kelurahan P. Untung Jawa	95,43	97,37	96,36
2. Kelurahan P. Tidung	82,50	84,50	83,52
3. Kelurahan P. Pari	84,29	81,96	82,95
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan (IKM)	87,07	87,22	87,15

d. Analisis Pelayanan per Unsur masing-masing Kecamatan dan Kelurahan

Uraian	Nilai masing-masing Kecamatan dan Kelurahan (Pelayanan PPSU)							
	Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	Kelurahan P. Harapan	Kelurahan P. Kelapa	Kelurahan P. Panggang	Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	Kelurahan P. Pari	Kelurahan P. Tidung	Kelurahan P. Untung Jawa
9 Unsur Pelayanan :								
1. Persyaratan	84,26	89,34	79,53	84,40	86,43	82,99	82,19	94,82
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	83,64	88,93	78,62	83,85	86,82	83,40	82,41	95,43
3. Waktu	85,08	90,78	79,89	85,18	87,16	85,66	81,86	95,58
4. Biaya	84,83	90,16	79,71	85,07	87,99	84,22	84,40	95,73
5. Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,34	91,39	80,25	85,18	87,89	85,45	83,52	95,73
6. Kompetensi Pelaksana	84,36	89,75	80,43	83,85	86,62	83,81	81,97	95,12
7. Perilaku Petugas Pelayanan	85,91	91,39	80,62	86,17	87,99	85,45	83,30	96,34
8. Penanganan Saran dan Aduan	83,90	89,96	79,35	83,41	85,74	82,58	80,86	94,82
9. Sarana Pendukung Pelayanan	85,13	91,39	80,62	84,51	86,96	85,04	81,97	95,27
Nilai IKM Pelayanan PPSU masing- masing Kecamatan dan Kelurahan	84,72	90,35	79,89	84,62	87,07	84,29	82,50	95,43

Uraian	Nilai masing-masing Kecamatan dan Kelurahan (Pelayanan Ketertiban Umum)							
	Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	Kelurahan P. Harapan	Kelurahan P. Kelapa	Kelurahan P. Panggang	Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	Kelurahan P. Pari	Kelurahan P. Tidung	Kelurahan P. Untung Jawa
9 Unsur Pelayanan :								
1. Persyaratan	84,26	89,39	83,33	83,33	86,43	80,57	83,82	97,67
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	83,64	89,03	83,33	82,44	86,82	80,72	83,93	96,83
3. Waktu	85,08	89,75	84,11	82,56	87,16	82,38	84,03	97,00
4. Biaya	84,83	90,65	84,50	84,87	87,99	83,28	86,97	97,33
5. Spesifikasi jenis pelayanan	85,34	89,03	83,72	82,95	87,89	81,93	84,45	97,33
6. Kompetensi Pelaksana	84,36	87,77	82,75	81,79	86,62	81,48	83,19	97,50
7. Perilaku Petugas Pelayanan	85,91	89,57	84,88	83,97	87,99	84,19	86,13	97,83
8. Penanganan saran dan aduan	83,90	87,95	82,75	82,44	85,74	80,87	82,88	97,00
9. Sarana pendukung pelayanan	85,13	89,75	83,33	82,56	86,96	82,23	85,08	97,83
Nilai IKM Pelayanan PPSU masing-masing Kecamatan dan Kelurahan	84,72	89,21	83,63	82,99	87,07	81,96	84,50	97,37



KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

PENGGUNA ANGGARAN

BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

SATKER/SKPD	: SEKRETARIAT KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
NAMA PPK	: AGNI KURNIA ASDIANTO
NAMA PEKERJAAN	: Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
RINCIAN KEGIATAN	: Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

TAHUN ANGGARAN 2020

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.

B. Dasar Hukum

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 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

A. MAKSUD

Berdasarkan uraian diatas dapat diperjelas bahwa maksud kegiatan ini adalah untuk untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu secara berkala.

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 kepada masyarakat.

III. TARGET/ SASARAN

A. 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, 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;

Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK dan RPTRA.

B. 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.

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	:	40160000	Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Kepulauan Seribu
Program	:	5.01.26	Program Peningkatan Penyelenggaraan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Kegiatan	:	5.01.26.030	Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik
Kode Rekening	:	5.2.2.11.02	Belanja Makanan dan Minuman Rapat

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

D. PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan ini direncanakan selesai pada bulan September 2020 dengan menggunakan metode pengadaan langsung.

E. JADWAL KEGIATAN

Adapun jadwal Kegiatan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik ini secara garis besar sebagai berikut :

KEGIATAN	BULAN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
EVALUASI SKM 2019												
PERSIAPAN DAN PERENCANAAN SKM 2020												
SOSIALISASI DAN BIMBINGAN TEKNIS APLIKASI												
PELAKSANAAN SKM KELURAHAN												
PENGOLAHAN SKM KELURAHAN (LAPORAN SKM KELURAHAN)												
PENGOLAHAN SKM KECAMATAN (LAPORAN SKM KECAMATAN)												
PENGOLAHAN SKM (LAPORAN SKM KABUPATEN)												

F. RINCIAN BELANJA

Lingkup Kegiatan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dengan uraian Pekerjaan :

Komponen	Kuantitas	Harga	PPN	Total
Snack Rapat/Bimbingan Teknis/dan atau Kegiatan Sejenis				
Spesifikasi:	15 Orang x 2 Kali	18,000	0	540,000

G. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik agar dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaannya di Tahun Anggaran 2020.

Jakarta, Juli 2020

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN,



AGNI KURNIA ASDIANTO
NIP. 198008151998101001



BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

**KEPUTUSAN BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 524 TAHUN 2020

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

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 2020.
- 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;
Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 197
7. 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 2020
- KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Juli 2020

BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI
KEPULAUAN SERIBU,



HUSEIN MURAD
NIP 196007271981031007

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 : 524 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

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. Kepala Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik
2. Para Sekretaris Kelurahan
3. Para Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan
4. 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,



HUSEIN MURAD
NIP 196007271981031007

Lampiran II : Keputusan Bupati Kab. Adm.
Kepulauan Seribu
Nomor : 524 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

UNSUR	TUGAS
1. Bupati 2. Wakil Bupati 3. Sekretaris Bupati	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
Kepala Subbagian Tatalaksana 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. Menlaporkan 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 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)

	2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Tingkat Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan

BUPATI KABUPATEN ADMIINISTRASI
KEPULAUAN SERIBU,



HUSEIN MURAD
NIP 196007271981031007

Lampiran III : Keputusan Bupati Kab. Adm.
Kepulauan Seribu
Nomor : 524 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI
KEPULAUAN SERIBU,

HUSEIN MURAD
NIP 196007271981031007



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
SEKRETARIAT KABUPATEN ADMINISTRASI
Jalan Ikan Barakuda No.14 Pulau Pramuka Telp. 021-70760947 Fax 021-6408452
E-mail bupati_ps@jakarta.go.id dan bupati.kep1000@gmail.com
J A K A R T A

Kode Pos 14530

Nomor : 1981 / -079.51
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Undangan

7 Oktober 2020

Kepada
Yth. 1. Para Lurah Kab. Adm. Kep.
Seribu
2. Para Operator Alikasi CRM
Kab. Adm. Kep. Seribu
di
Jakarta

Dengan ini diharapkan Kehadiran Saudara dalam rapat yang akan dilaksanakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 8 Oktober 2020
Pukul : 10:30 s.d selesai
Tempat : Meeting ID : 865 6150 9858
Password : pr4muk4
<https://us02web.zoom.us/j/86561509858?pwd=TksrV3ZPWTEyNUJDWFJreWJJPY1hpdz09>
Acara : Sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat dan Tindak Lanjut pengaduan Masyarakat melalui aplikasi *Citizen Relation Managament CRM*

Mengingat pentingnya acara tersebut, diharapkan kehadiran Saudara tepat pada waktunya.

Demikian, atas perhatian Saudara saya ucapkan terima kasih.

Sekretaris Kabupaten Administrasi
Kepulauan Seribu,

Eric P.Z. Lumbun
NIP 197207111992031004

Tembusan :

Kepala Bagian Umum dan Protokol Setkab. Adm. Kab. Kep. Seribu



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kota Administrasi Jakarta Kepulauan Seribu Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

DAFTAR ISI

Kata Pengantar..... i

Daftar Isi ii

BAB I PENDAHULUAN.

A. Latar Belakang.....

B. Dasar Hukum

C. Tujuan.....

D. Manfaat.....

E. Sasaran

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

G. Jenis Pelayanan yang Disurvei.....

H. Jadwal Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan

BAB II METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....

B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Maysarakat.....

2. Ruang Lingkup

3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden.....

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan.....

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.

A . Identitas/Karakter Responden.....

1. Jenis Kelamin.....

2. Pendidikan Terakhir.....

3. Pekerjaan.....

B . Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan pada masing-masing Kelurahan.....

1. Pelayanan PPSU.....

2. Pelayanan Ketertiban Umum

C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan masing-masing Kelurahan

1. Kelurahan A.....

2. Kelurahan B.....

3. Dst

D. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan.....
- B. Saran.....

Lampiran

- 1. Foto-foto Pendukung Kegiatan
- 2. Keputusan Camat tentang pembentukan tim

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.

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 (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan masing-masing kelurahan dan untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat tingkat Kecamatan merupakan kumpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan di Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 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 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020

C. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan di masing-masing kelurahan;
3. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya di masing-masing kelurahan; dan
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing kelurahan; dan
5. Dst.

D. Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan sebagai berikut:

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

E. Sasaran

Adapun sasaran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;
2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik baik di kelurahan maupun kecamatan; dan.
4. Dst

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan yang dilakukan oleh 3 (tiga) Kelurahan mencakup 9 (sembilan) unsur 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. Jenis Pelayanan yang di Survei

Ada 2 (dua) jenis pelayanan dasar di kelurahan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu.
2. Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah

Kecamatan

[illegible]

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan.

B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan dilaksanakan pada tanggal 03 Desember sampai dengan 07 Desember 2020

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan dilaksanakan pada:

- a. Kelurahan Pulau Tidung;
- b. Kelurahan Pulau Untung Jawa;
- c. Kelurahan Pulau Pari;

3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan merupakan kompilasi data dari 2 (dua) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 1066 (Seribu Enam Puluh Enam) responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 512 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 554 responden;

Total jumlah responden sebanyak 1066 (Seribu Enam Puluh Enam) responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan dilakukan dengan cara menghimpun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing kelurahan kemudian diolah dan dianalisa baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mendapatkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

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

$$\text{IKM Kecamatan} = \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$$

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 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:

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

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	279	57,02%
	Perempuan	233	42,98%
B	Pekerjaan		
	PNS	17	3,32%
	TNI	1	0,20%
	POLRI	1	0,20%
	Swasta	45	8,79%
	Wirausaha	31	6,05%
	Lainnya ...	417	81,46%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	29	6,27%
	SMP	84	16,30%
	SMA	342	66,21%
	D3	14	2,40%
	S1	43	8,81%
	S2		
	Lainnya ...		

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU di Kecamatan Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan sebagian besar:

- 1. Berjenis kelamin Laki-laki
- 2. Pekerjaan Lain-lain
- 3. Pendidikan Terakhir SMA

2. Pelayanan Ketertiban Umum

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	255	45,66%
	Perempuan	299	54,34%
B	Pekerjaan		
	PNS	45	8,12%
	TNI	1	0,18%
	POLRI	2	0,36%
	Swasta	56	10,11%
	Wirausaha	40	7,22%
	Lainnya ...	410	73,99%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	39	6,79%
	SMP	86	15,55%
	SMA	355	64,60%
	D3	18	3,38%

	S1	54	9,40%
	S2	2	0,28%
	Lainnya ...		

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kelurahan Pulau Tidung, Pulau Untung Jawa dan Pulau Pari sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Lain-lain
3. Pendidikan Terakhir SMA

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 3 (Tiga) Kelurahan lingkup Kecamatan Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan dengan hasil sebagai berikut:

B. Analisis Setiap Unsur dan pelayanan Kepuasan Masyarakat di masing-masing Kelurahan, Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Jumlah Kelurahan		
1. Kelurahan Pulau Tidung	82,50	84,50
2. Kelurahan Pulau Untung Jawa	95,43	97,37
3. Kelurahan Pulau Pari	84,29	81,96
Rata-rata masing-masing Pelayanan di Kelurahan	87,41	87,94

1. Kelurahan Pulau Pari

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pulau Pari memperoleh **nilai terendah** sebesar 81,96 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur terendah pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah, Prosedur mendapatkan pelayanan muda dan Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena:

- a. Jarak dipisahkan oleh lautan (bagi warga yang berdomisili di pulau Pari)
- b. Persyaratan yang diajukan tidak lengkap sehingga pelayanan tidak dapat di proses
- c. Pengaduan prilaku kinerja petugas tidak terkait dengan kewenangan kelurahan

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pulau Pari memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 84,29 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan PPSU yaitu Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan, Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan dan Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena::

- a. Sarana dan prasarana pendukung pekerjaan tersedia
- b. PPSU dalam melaksanakan pekerja sampai tuntas
- c. Motivasi kelurahan terhadap PPSU berjalan baik

2. Kelurahan Pulau Tidung

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pulau Tidung memperoleh **nilai terendah** sebesar 82,50 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya, Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik dan Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena:

- a. Kemampuan PPSU pada bidang pekerjaan masih kurang menguasai
- b. Pengawasan masih kurang terhadap pekerjaan PPSU
- c. Sarana dan prasarana yang tersedia sebagian sudah tidak berfungsi dengan baik

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pulau Tidung memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 84 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?, Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena::

- a. Dalam memberikan pelayanan tidak dipungut biaya
- b. Pembinaan terhadap aparat ketertiban berjalan dengan baik
- c. Terciptanya koordinasi yang baik antar instansi

3. Kelurahan Pulau Untung Jawa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pulau Untung Jawa memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,43 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah, Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya dan Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena:

- a. Kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan masih kurang
- b. Masih kurangnya pembinaan dan pelatihan terhadap PPSU
- c. Laporan pengaduan masyarakat terhadap perilaku dan kinerja tidak tepat sasaran

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pulau Untung Jawa memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 97,37 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah, Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena:

- a. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam tertib administrasi
- b. Pembinaan terhadap aparat ketertiban berjalan dengan baik
- c. Terciptanya koordinasi yang baik antar instansi

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa bahwa yang memiliki kualitas IKM pelayanan terendah adalah kelurahan Pulau Pari dan yang memiliki IKM pelayanan tertinggi di Kelurahan Pulau Untung Jawa

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan

$$\text{IKM Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan} = \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$$

$$= 262,83 : 3 \text{ kelurahan} = 87,61$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Pada tahun 2020 dengan nilai **BAIK** (mutu pelayanan ..)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kelurahan lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori **BAIK** dengan nilai IKM sebesar 87, 61 hal tersebut dikarenakan ada beberapa kelurahan yang tergolong baik karena berada di atas di bawah nilai IKM, yaitu:
 - a. kelurahan Pulau Untung Jawa 96,36
 - b. kelurahan Pulau Tidung 83,52
 - c. kelurahan Pulau Pari 82,95
2. Namun masih memerlukan perbaikan terutama pada sarana dan prasarana yang sudah tidak berfungsi dengan baik.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana penunjang kegiatan perlu ditingkatkan
2. Perlu diadakan pelatihan terkait dengan pekerjaan PPSU
3. Pengawasan terhadap pekerjaan PPSU untuk lebih di tingkatkan.

LAMPIRAN:

- 1. Foto-foto Pendukung Kegiatan (terlampir dilaporan masing masing kelurahan)
- 2. Keputusan Camat tentang pembentukan tim Terlampir
- 3. Keputusan masing-masing Lurah tentang pembentukan tim (terlampir dilaporan masing masing kelurahan)
- 4. Kerangka Acuan Kerja Kelurahan dan Kecamatan (terlampir dilaporan masing masing kelurahan)
- 5. Nilai Per unsur di masing-masing Kelurahan
 - a. Nilai per unsur di Kelurahan Pulau Untung Jawa (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	94,82	97,67	96,18
2.Sistem, Mekanisme,	95,43	96,83	96,10
3. Waktu	95,58	97,00	96,26
4. Biaya	95,73	97,33	96,50
5.Spesifikasi jenis	95,73	97,33	96,50
6. Kompetensi	95,12	97,50	96,26
7. Perilaku Petugas	96,34	97,83	97,05
8. Penanganan saran	94,82	97,00	95,86
9. Sarana pendukung	95,27	97,83	96,50
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	95,43	97,37	Total = 96,36 (total ukm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

- b. Nilai per unsur di Kelurahan Pulau Tidung (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	82,19	83,82	83,03
2.Sistem, Mekanisme,	82,41	83,93	83,19
3. Waktu	81,86	84,03	82,97
4. Biaya	84,40	86,97	85,72

5.Spesifikasi jenis	83,52	84,45	84,00
6. Kompetensi	81,97	83,19	82,60
7. Perilaku Petugas	83,30	86,13	84,75
8. Penanganan saran	80,86	82,88	81,90
9. Sarana pendukung	81,97	85,08	83,57
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	82,50	84,50	Total = 83,52 (total ukm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

c. Nilai per unsur di Kelurahan Pulau Pari (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	82,99	80,57	81,60
2.Sistem, Mekanisme,	83,40	80,72	81,86
3. Waktu	85,66	82,38	83,77
4. Biaya	84,22	83,28	83,68
5.Spesifikasi jenis	85,45	81,93	83,42
6. Kompetensi	83,81	81,48	82,47
7. Perilaku Petugas	85,45	84,19	84,72
8. Penanganan saran	82,58	80,87	81,60
9. Sarana pendukung	85,04	82,23	83,42
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	84,29	81,96	Total = 82,95 (total ukm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

d. Data Jenis Kelamin Responden Pelayanan PPSU

Kelurahan	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase
PULAU PARI	Laki-laki	81	66,39%
	Perempuan	41	33,61%
	Jumlah	122	100,00%
PULAU TIDUNG	Perempuan	130	57,52%
	Laki-laki	96	42,48%
	Jumlah	226	100,00%
PULAU UNTUNG JAWA	Laki-laki	102	62,20%
	Perempuan	62	37,80%
	Jumlah	164	100,00%

e. Data Jenis Kelamin Responden Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase
PULAU PARI	Laki-laki	101	60,84%
	Perempuan	65	39,16%
	Jumlah	166	100,00%
PULAU TIDUNG	Laki-laki	121	50,84%
	Perempuan	117	49,16%
	Jumlah	238	100,00%
PULAU UNTUNG JAWA	Laki-laki	77	51,33%
	Perempuan	73	48,67%
	Jumlah	150	100,00%

f. Data Umur Responden Pelayanan PPSU

Kelurahan	Usia Responden	Jumlah	Persentase
PULAU PARI	26-35 Tahun	55	45,45%
	36-45 Tahun	35	28,93%
	17-25 Tahun	24	19,83%
	46-55 Tahun	7	5,79%
PULAU TIDUNG	26-35 Tahun	96	42,86%
	36-45 Tahun	63	28,13%
	17-25 Tahun	51	22,77%
	46-55 Tahun	14	6,25%
PULAU UNTUNG JAWA	26-35 Tahun	60	38,71%
	17-25 Tahun	38	24,52%
	36-45 Tahun	37	23,87%
	46-55 Tahun	18	11,61%
	>55 Tahun	2	1,29%

g. Data Umur Responden Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	Usia Responden	Jumlah	Persentase
PULAU PARI	26-35 Tahun	59	36,88%
	17-25 Tahun	48	30,00%
	36-45 Tahun	41	25,63%
	46-55 Tahun	12	7,50%
PULAU TIDUNG	26-35 Tahun	79	34,50%
	36-45 Tahun	62	27,07%
	17-25 Tahun	54	23,58%
	46-55 Tahun	31	13,54%
	>55 Tahun	3	1,31%
PULAU UNTUNG JAWA	26-35 Tahun	51	35,92%
	17-25 Tahun	40	28,17%
	36-45 Tahun	33	23,24%
	46-55 Tahun	16	11,27%
	>55 Tahun	2	1,41%

h. Data Pendidikan Responden Pelayanan PPSU

Kelurahan	Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Persentase
PULAU PARI	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	74	60,66%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	24	19,67%
	Sarjana S1	13	10,66%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	11	9,02%
PULAU TIDUNG	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	152	67,26%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	44	19,47%
	Sarjana S1	15	6,64%
	Diploma D3/D4/Setingkat	8	3,54%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	7	3,10%
PULAU UNTUNG JAWA	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	116	70,73%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	16	9,76%
	Sarjana S1	15	9,15%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	11	6,71%
	Diploma D3/D4/Setingkat	6	3,66%

i. Data Pendidikan Responden Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Persentase
PULAU PARI	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	107	64,46%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	32	19,28%
	Sarjana S1	14	8,43%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	11	6,63%
	Diploma D3/D4/Setingkat	2	1,20%
PULAU TIDUNG	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	146	61,34%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	35	14,71%
	Sarjana S1	28	11,76%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	20	8,40%
	Diploma D3/D4/Setingkat	7	2,94%
PULAU UNTUNG JAWA	Magister S2	2	0,84%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	102	68,00%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	19	12,67%
	Sarjana S1	12	8,00%
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	6,00%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	8	5,33%

j. Data Pekerjaan Responden Pelayanan PPSU

Kelurahan	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
PULAU PARI	Tenaga Honorer/Ahli	58	47,54%
	Ibu Rumah Tangga	25	20,49%
	Staff PPSU	10	8,20%
	Lainnya	8	6,56%
	PNS/Guru	4	3,28%
	Swasta	4	3,28%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	3	2,46%
	Tidak Bekerja	3	2,46%
	Pelajar/Mahasiswa	3	2,46%
	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	2	1,64%
	Lainnya: Angka, Simbol, Nama orang, dll	1	0,82%
	Pengelola RPTRA	1	0,82%
PULAU TIDUNG	Ibu Rumah Tangga	86	38,05%
	Tenaga Honorer/Ahli	60	26,55%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	21	9,29%
	Swasta	18	7,96%
	Pelajar/Mahasiswa	15	6,64%
	Tidak Bekerja	12	5,31%
	Lainnya	5	2,21%
	PNS/Guru	3	1,33%
	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	2	0,88%
	Lainnya: Angka, Simbol, Nama orang, dll	1	0,44%
	Staff PPSU	1	0,44%
	TNI	1	0,44%
	POLRI	1	0,44%
PULAU UNTUNG JAWA	Tenaga Honorer/Ahli	64	39,02%
	Ibu Rumah Tangga	32	19,51%
	Swasta	23	14,02%
	Pelajar/Mahasiswa	20	12,20%
	PNS/Guru	10	6,10%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	4,27%
	Staff PPSU	4	2,44%
	Tidak Bekerja	4	2,44%

k. Data Pekerjaan Responden Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
PULAU PARI	Tenaga Honorer/Ahli	62	37,35%
	Ibu Rumah Tangga	40	24,10%
	Pelajar/Mahasiswa	16	9,64%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	12	7,23%
	Lainnya	10	6,02%
	PNS/Guru	8	4,82%
	Swasta	7	4,22%
	Pengelola RPTRA	4	2,41%
	Staff PPSU	3	1,81%
	Tidak Bekerja	2	1,20%
	TNI	1	0,60%
	POLRI	1	0,60%
PULAU TIDUNG	Ibu Rumah Tangga	69	28,99%
	Tenaga Honorer/Ahli	42	17,65%
	PNS/Guru	27	11,34%
	Swasta	25	10,50%
	Pelajar/Mahasiswa	19	7,98%
	Tidak Bekerja	19	7,98%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	18	7,56%
	Lainnya	15	6,30%
	Lainnya: Angka, Simbol, Nama orang, dll	2	0,84%
	POLRI	1	0,42%
	Staff PPSU	1	0,42%
PULAU UNTUNG JAWA	Tenaga Honorer/Ahli	40	26,67%
	Ibu Rumah Tangga	37	24,67%
	Swasta	24	16,00%
	Pelajar/Mahasiswa	16	10,67%
	PNS/Guru	10	6,67%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	10	6,67%
	Tidak Bekerja	9	6,00%
	Staff PPSU	4	2,67%

I. Data Pelayanan PPSU

Kelurahan	1.Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah:	3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?	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	Rata-rata
PULAU PARI	82,99	83,40	85,66	84,22	85,45	83,81	85,45	82,58	85,04	84,29
PULAU TIDUNG	82,19	82,41	81,86	84,40	83,52	81,97	83,30	80,86	81,97	82,50
PULAU UNTUNG JAWA	94,82	95,43	95,58	95,73	95,73	95,12	96,34	94,82	95,27	95,43

m. Data Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	1.Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah:	3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?	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	Rata-rata
PULAU PARI	80,57	80,72	82,38	83,28	81,93	81,48	84,19	80,87	82,23	81,96
PULAU TIDUNG	83,82	83,93	84,03	86,97	84,45	83,19	86,13	82,88	85,08	84,50
PULAU UNTUNG JAWA	97,67	96,83	97,00	97,33	97,33	97,50	97,83	97,00	97,83	97,37

n. Data 2 pelayanan

Kelurahan	1.Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah:	3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?	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	Nilai Kepuasan
PULAU PARI	81,60	81,86	83,77	83,68	83,42	82,47	84,72	81,60	83,42	82,95
PULAU TIDUNG	83,03	83,19	82,97	85,72	84,00	82,60	84,75	81,90	83,57	83,52
PULAU UNTUNG JAWA	96,18	96,10	96,26	96,50	96,50	96,26	97,05	95,86	96,50	96,36



KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN KABUPATEN
ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

NOMOR: 15 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN,

- 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 Camat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Tahun 2020.
- 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;
- 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 CAMAT KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN TAHUN 2020

- KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 Juli 2020

CAMAT KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



ANGGA SAPUTRA, S.STP, M.AP
NIP 198304152001121001

Tembusan :

1. Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
2. Sekretaris Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
3. Asisten Pemerintahan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
4. Kabag HKK Sekab Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;

Lampiran I : Keputusan Camat Kecamatan
Kepulauan Seribu Selatan
Nomor : 15 Tahun 2020
Tanggal : 11 Juli 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
TAHUN 2020

I. PENGARAH

1. Camat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
2. Wakil Camat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan

II. PELAKSANA

1. Penanggung Jawab : Sekertaris Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
2. Ketua : Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
3. Anggota :
 1. Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
 2. Para Sekertaris Kelurahan
 3. Para Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan
 4. Para Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat

III. SEKERTARIAT

Unsur Jabatan Pelaksana Subbag Umum dan Kepegawaian dan Seksi Pemerintahan Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan.

CAMAT,
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



[Handwritten signature in blue ink]
ANGGA SAPUTRA, S.STP, M.AP
NIP 198304152001121001

Lampiran II : Keputusan Camat Kecamatan
Kepulauan Seribu Selatan
Nomor : 15 Tahun 2020
Tanggal : 11 Juli 2020

TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN TAHUN 2020

UNSUR	TUGAS
1. Camat 2. Wakil Camat	Memberi arahan terkait kebijakan dan mekanisme pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
Sekertaris Kecamatan	Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
Kepala Seksi Pemerintahan	1. Mengkoordinir terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan 2. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di tingkat Kelurahan Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan	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) Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
Sekertaris Kelurahan	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 Kelurahan kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan

Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Tingkat Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
---	---

CAMAT,
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



ANGGA SAPUTRA, S.STP, M.AP
NIP 198304152001121001

Lampiran III : Keputusan Camat Kecamatan
Kepulauan Seribu Selatan
Nomor : 15 Tahun 2020
Tanggal : 11 Juli 2020

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
TAHUN 2020

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

CAMAT,
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



ANGGA SAPUTRA, S.STP, M.AP
NIP 198304152001121001



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan lahir dan batin, dan juga petunjuk NYA lah, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020.

Laporan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik. Meskipun masih jauh dari sempurna, baik bentuk maupun isinya, namun kami berharap agar ada manfaatnya sebagai salah satu sarana tolak ukur bagi Instansi Pemerintah Daerah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima dan lebih baik lagi.

Saran dan petunjuk perbaikan, dengan segala kerendahan hati sangat diharapkan.

Jakarta, 7 Desember 2020

CAMAT KEPULAUAN SERIBU UTARA



ISMAIL, S.IP, M.Si
NIP. 196604051986121001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN.	
A. Latar Belakang.....	1.
B. Dasar Hukum	2.
C. Tujuan.....	2.
D. Manfaat.....	3.
E. Sasaran	3.
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	3.
G. Jenis Pelayanan yang Disurvei.....	4.
H. Jadwal Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan	5.
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	6.
B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	6.
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Maysarakat	6.
2. Ruang Lingkup	6.
3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden.....	6.
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	6.
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan.....	7.
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A . Identitas/Karakter Responden.....	8.
1. Pelayanan PPSU.....	8.
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	8.
B. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan masing-masing Kelurahan.....	9
.	
1. Kelurahan Pulau Panggang	9.
2. Kelurahan Pulau Kelapa	10.
3. Kelurahan Pulau Harapan	11.
C. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	11.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....12.

B. Saran.....12.

Lampiran

- 1. Foto-foto Pendukung Kegiatan
- 2. Keputusan Camat tentang pembentukan tim
- 3. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim
- 4. Nilai Per unsur di Masing-masing Kelurahan

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.

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 (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan masing-masing kelurahan dan untuk memperoleh unsur pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat tingkat Kecamatan merupakan kumpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 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 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020.

C. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja kelurahan secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan di masing-masing kelurahan;
3. Untuk mengetahui hal-hal mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya di masing-masing kelurahan; dan
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing kelurahan.

D. Manfaat

Adapun manfaat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara sebagai berikut:

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

E. Sasaran

Adapun sasaran Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara sebagai berikut:

1. Mendorong kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya;
2. Mendorong kelurahan dan kecamatan menjadi lebih bersemangat dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik baik di kelurahan maupun kecamatan; dan.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara yang dilakukan oleh 3 (tiga) Kelurahan mencakup 9 (sembilan) unsur 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. Jenis Pelayanan yang di Survei

Ada 2 (dua) jenis pelayanan dasar di kelurahan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu.
2. Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah.

H. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara

Jadwal penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara dilaksanakan pada tanggal 4 Desember sampai dengan 7 Desember 2020 setelah Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari seluruh kelurahan diterima oleh Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara.

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2019												
Persiapan dan perencanaan SKM 2020												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Monitoring SKM oleh Kecamatan												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												
Pengolahan SKM Kecamatan (Laporan SKM Kecamatan)												
Monitoring SKM Kecamatan oleh Kabupaten												
Laporan SKM Kecamatan terkirim ke Kota												

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara.

B. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara dilaksanakan pada tanggal 03 Desember sampai dengan 07 Desember 2020.

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara dilaksanakan pada:

- a. Kelurahan Pulau Panggang;
- b. Kelurahan Pulau Kelapa;
- c. Kelurahan Pulau Harapan.

3. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara merupakan kompilasi data dari 2 (dua) jenis pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 949 (sembilan ratus empat puluh sembilan) responden, dengan rincian setiap kelurahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 486 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 463 responden;

Total jumlah responden sebanyak 949 (sembilan ratus empat puluh sembilan) responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara dilakukan dengan cara menghimpun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing kelurahan kemudian diolah dan dianalisa baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mendapatkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan

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

$$\text{IKM Kecamatan} = \frac{\text{total IKM seluruh kelurahan}}{\text{Jumlah kelurahan}}$$

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 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:

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

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

1. Pelayanan PPSU

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	208	43,56 %
	Perempuan	278	56,44 %
B	Pekerjaan		
	PNS	19	3,91 %
	TNI	0	0 %
	POLRI	1	0,20 %
	Swasta	27	5,55 %
	Wirausaha	22	4,53 %
	Lainnya ...	417	85,80 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	14	2,94 %
	SMP	83	17,77 %
	SMA	338	69,63 %
	D3	16	2,99 %
	S1	34	6,52 %
	S2	0	0 %
	Lainnya ...	1	0,15 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan PPSU di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Lain-lain
3. Pendidikan Terakhir SMA

2. Pelayanan Ketertiban Umum

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan

Terakhir

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	186	41,84 %
	Perempuan	277	58,16 %
B	Pekerjaan		
	PNS	24	5,18 %
	TNI	1	0,22 %
	POLRI	6	1,30 %
	Swasta	44	9,50 %
	Wirausaha	50	10,80 %
	Lainnya ...	338	73,00 %
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	28	6,05 %
	SMP	61	13,17 %
	SMA	309	66,74 %
	D3	14	3,02 %

	S1	50	10,80 %
	S2	0	0 %
	Lainnya ...	1	0,22 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kelurahan Pulau Panggang, Kelurahan Pulau Kelapa, dan Kelurahan Pulau Harapan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Lain-lain
3. Pendidikan Terakhir SMA

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 3 (tiga) Kelurahan lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Utara dengan hasil sebagai berikut:

B. Analisis Setiap Unsur dan pelayanan Kepuasan Masyarakat di masing-masing Kelurahan, Kecamatan Kepulauan Seribu Utara

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan	
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum
Jumlah Kelurahan		
1. Kelurahan Pulau Panggang	84,62	82,29
2. Kelurahan Pulau Kelapa	79,89	83,63
3. Kelurahan Pulau Harapan	90,35	89,21
Rata-rata masing-masing Pelayanan di Kelurahan	84,95	85,04

1. Kelurahan Pulau Panggang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pulau Panggang memperoleh **nilai terendah** sebesar 82,29 terdapat pada Pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur terendah pada Pelayanan Ketertiban Umum yaitu pertama kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya, kedua prosedur mendapatkan pelayanan mudah, dan ketiga penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran). Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya pelatihan dan pembinaan yang diberikan kepada petugas;
- b. Karena adanya sebagian pelayanan yang diminta oleh masyarakat tidak sesuai dengan prosedur yang ada;
- c. Laporan pengaduan masyarakat terhadap perilaku dan kinerja tidak tepat sasaran;

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pulau Panggang memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 84,62 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan PPSU yaitu pertama perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, kedua waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan dan ketiga hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas PPSU selalu menerapkan tatakrama dan kesopanan pada saat menjalankan tugas di lingkungan masyarakat;
- b. Tidak meununda-nunda pekerjaan dan kekompakan tim;
- c. Tugas dan fungsi dilaksanakan sampai dengan selesai dan tepat sasaran.

2. Kelurahan Pulau Kelapa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pulau Kelapa memperoleh **nilai terendah** sebesar 79,89 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur terendah pada pelayanan PPSU yaitu pertama prosedur mendapatkan pelayanan mudah, kedua penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik, dan ketiga persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah. (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan yang diminta di luar tugas dan fungsi petugas;
- b. Laporan pengaduan masyarakat terhadap perilaku dan kinerja tidak tepat sasaran;
- c. Sudah menjadi SOP (standar operasional prosedur) yang harus dipenuhi.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pulau Kelapa memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 83,63 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu pertama perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, kedua biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis, dan ketiga waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan. (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Pada saat menjalankan tugas dan fungsi petugas selalu menerapkan keramah-tamahan dan pendekatan secara persuasif dalam pelayanan;
- b. Merupakan kewajiban dalam melayani masyarakat tanpa cuma-cuma;
- c. Tidak menunda-nunda tugas dan fungsi dalam melaksanakan pekerjaan (pelayanan masyarakat).

3. Kelurahan Pulau Harapan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pulau Harapan memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,21 terdapat pada pelayanan Ketertiban Umum dan 3 unsur terendah pada pelayanan Ketertiban Umum yaitu pertama kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya, kedua penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik, dan ketiga prosedur mendapatkan pelayanan mudah. (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena:

- a. Masih kurangnya pelatihan dan pembinaan terhadap petugas pelayanan;
- b. Laporan pengaduan masyarakat terhadap perilaku dan kinerja petugas tidak tepat sasaran;
- c. Masih kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pelayanan, sehingga menganggap tidak dilayani oleh petugas.

Sedangkan pelayanan di Kelurahan Pulau Harapan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 90,35 terdapat pada pelayanan PPSU dan 3 unsur tertinggi pada pelayanan PPSU yaitu pertama perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, kedua hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan, dan ketiga sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik (Lihat di laporan Kelurahan dan detail per unsur setiap pelayanan di Kelurahan diletakan di Lampiran) Hal ini disebabkan karena :

- a. Petugas selalu menerapkan perilaku sopan dan ramah pada setiap pelayanan, serta selalu menggunakan atribut lengkap sesuai SOP;
- b. Kekompakan tim dan manajemen pembagian tugas yang baik sehingga hasil kerja yang diperoleh baik dan memuaskan.
- c. Selalu dilakukan perawatan atas sarana dan prasarana yang digunakan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa yang memiliki kualitas IKM pelayanan terendah adalah Kelurahan Pulau Kelapa dan yang memiliki IKM pelayanan tertinggi di Kelurahan Pulau Harapan.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Utara

IKM Kecamatan Kepulauan Seribu Utara = total IKM seluruh kelurahan

Jumlah kelurahan

= 255,31 : 3 kelurahan = 85,10

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Pada tahun 2020 dengan nilai **BAIK** (mutu pelayanan).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kelurahan lingkup Kecamatan Kepulauan Seribu Utara pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori **BAIK** dengan nilai IKM sebesar 85,10 hal tersebut dikarenakan ada beberapa kelurahan yang tergolong baik dan/atau sangat baik karena berada di atas dan/atau di bawah nilai IKM, yaitu:
 - a. Kelurahan Pulau Harapan 89,74
 - b. Kelurahan Pulau Panggang 83,87
 - c. Kelurahan Pulau Kelapa 81,70
2. Masih memerlukannya pembinaan dan pelatihan kompetensi tugas dan fungsi kepada petugas pelayanan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Seribu Utara perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Perlunya dilakukan pembinaan dan pelatihan kompetensi tugas dan fungsi kepada petugas pelayanan;
2. Perlunya pengawasan terhadap tugas dan fungsi petugas, sehingga pelayanan yang diminya oleh masyarakat tersalurkan;
3. Persyaratan dan prosedur pelayanan lebih dimudahkan.

LAMPIRAN I

**FOTO-FOTO PENDUKUNG KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA KABUPATEN
ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

KELURAHAN PULAU PANGGANG





KELURAHAN PULAU KELAPA



KELURAHAN HARAPAN





LAMPIRAN II



KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA

KEPUTUSAN CAMAT KEPULAUAN SERIBU UTARA

NOMOR :25 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT KEPULAUAN SERIBU UTARA

- 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 Kecamatan Kepulauan Seribu Utara;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Camat Kepulauan Seribu Utara tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusidan 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 CAMAT KEPULAUAN SERIBU UTARA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA TAHUN 2020

KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini;

KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini;

KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun Anggaran 2020;

KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab;

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 14 Juli 2020

CAMAT KEPULAUAN SERIBU UTARA,



ISMAIL, S.IP,M.Si

NIP. 196604051986121001

Tembusan :

1. Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
2. Asisten Pemerintahan dan Kesra Setkab Kab. Adm.Kep. Seribu;

Lampiran I : Keputusan Camat Kep. Seribu
Utara
Nomor : 25 Tahun 2020
Tanggal : 14 Juli 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

1. Penanggung Jawab : Camat Kepulauan Seribu Utara
2. Ketua : Sekretaris Kecamatan Kepulauan Seribu Utara
3. Anggota : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan



CAMAT KEPULAUAN SERIBU UTARA,

ISMAIL, S.IP, M.Si
NIP. 196604051986121001

Lampiran II : Keputusan Camat Kep. Seribu Utara
Nomor : 25 Tahun 2020
Tanggal : 14 Juli 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

UNSUR	TUGAS
Camat Kepulauan Seribu Utara	Memberi arahan terkait kebijakan dan mekanisme pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara
Sekretaris Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	1. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara 2. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kecamatan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kabupaten 3. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kecamatan kepada Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik Setkab Administrasi Kepulauan Seribu
Kepala Seksi Pemerintahan	1. Bertanggungjawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Ketertiban Umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kecamatan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kecamatan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggungjawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kecamatan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kecamatan


CAMAT KEPULAUAN SERIBU UTARA,
ISMAIL, S.IP,M.Si
NIP. 196604051986121001

Lampiran III : Keputusan Camat Kep. Seribu
Utara
Nomor : 25 Tahun 2020
Tanggal : 14 Juli 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

CAMAT KEPULAUAN SERIBU UTARA,
ISMAIL, S.IP, M.Si
NIP. 196604051986121001

LAMPIRAN III



KELURAHAN PULAU PANGGANG

**KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
NOMOR : 29 TAHUN 2020**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG**

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.;
- 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 Kelurahan Pulau Panggang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Panggang tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.
- 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 LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TAHUN 2020;
- KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 15 Juli 2020

LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG,



PEPEN KUSWANDI
NIP 197910262010011016

Tembusan :

1. Bupati Kab. Adm. Kep. Seribu;
2. Camat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara;
3. Ka. Sudin. Lingkungan Hidup Kab. Adm. Kep. Seribu.

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Panggang tentang
Tim Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nomor : 29 Tahun 2020
Tanggal : 15 Juli 2020

**SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

I. PENGARAH

Camat Kepulauan Seribu Utara;

II. PELAKSANA

Penanggung Jawab : Lurah Pulau Panggang

Ketua : Sekretaris Kelurahan

Anggota : 1. Kasie Pemerintahan

2. Kasie Kesejahteraan

3. Kasie Ekonomi dan Pembangunan

Sekretariat : Unsur Staff Kelurahan Pulau Panggang

LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG,



PEREN KUSWANDI
NIP 197910262010011016

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Panggang tentang
Tim Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nomor : 29 Tahun 2020
Tanggal : 15 Juli 2020

**TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

UNSUR	TUGAS
Lurah	1. Mengkoordinir terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 2. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Sekretaris Kelurahan	1. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kelurahan 2. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan kepada Kecamatan
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Tingkat Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan

LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG,


PEPEN KUSWANDI
NIP 197910262010011016

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Panggang tentang
Tim Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nomor : 29 Tahun 2020
Tanggal : 15 Juli 2020

**WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG,



PEPEN KUSWANDI
NIP 197910262010011016



KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU
UTARA KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

NOMOR: 19 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU KELAPA
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA,

- 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 Kelurahan Pulau Kelapa Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Kelapa Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020.
- 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 LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU KELAPA TAHUN 2020
- KESATU :** Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA :** Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA :** Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT :** Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Kelapa Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA :** Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Juli 2020

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA,


MADI MD, S.Sos

NIP 196603171986121001

Tembusan :

1. Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
2. Sekretaris Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
3. Asisten Pemerintahan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
4. Camat Kepulauan Seribu Utara.

Lampiran I : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Kelapa
Nomor : 19 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU KELAPA
TAHUN 2020

UNSUR	TUGAS
Sekretaris Kelurahan	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
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Tingkat Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA,



MADI MD,S.Sos
NIP 196603171986121001

Lampiran II : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Kelapa
Nomor : 19 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU KELAPA
TAHUN 2020

I. PENGARAH

1. Lurah Kelurahan Pulau Kelapa
2. Sekretaris Kelurahan Pulau Kelapa

II. PELAKSANA

1. Penanggung Jawab : Lurah Kelurahan Pulau Kelapa

Ketua : Sekretaris Kelurahan Pulau Kelapa
2. Anggota : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
4. Sekretariat Kelurahan Pulau Kelapa

Unsur Jabatan Pelaksana Lurah Kelurahan Pulau Kelapa, Sekretaris Kelurahan Pulau Kelapa, serta Kepala Seksi Kelurahan Pulau Kelapa.

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA


MADI MD.S.Sos
NIP 196603171986121001

Lampiran III : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Kelapa
Nomor : 19 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA,



MADI MD,S.Sos
NIP 196603171986121001



KELURAHAN PULAU HARAPAN

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN

NOMOR : 37 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN,

- 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 Kelurahan Pulau Harapan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Harapan tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusidan 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 LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA 2020
- KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Oktober 2020

LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN,

ADI APANDI, ST
NIP. 197909182010011019

Tembusan :

1. Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
2. Camat Kepulauan Seribu Utara.

Lampiran I : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Harapan
Nomor : 37 Tahun 2020
Tanggal : 21 Oktober 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

1. Penanggung Jawab : Lurah Kelurahan Pulau Harapan
2. Ketua : Sekretaris Kelurahan Pulau Harapan
3. Anggota : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan

LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN,



ADIAPANDI, ST
NIP. 197909182010011019

Lampiran II : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Harapan
Nomor : 37 Tahun 2020
Tanggal : 21Oktober 2020

TUGASTIM TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

UNSUR	TUGAS
Lurah Kelurahan Pulau Harapan	Memberi arahan terkait kebijakan dan mekanisme pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilingkungan Kelurahan Pulau Harapan
Sekretaris Kelurahan Pulau Harapan	1. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilingkungan Kelurahan Pulau Harapan 2. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kecamatan 3. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kecamatan kepada Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik Setkab Administrasi Kepulauan Seribu
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggungjawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Ketertiban Umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggungjawab 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

Lampiran III : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Harapan
Nomor : 37 Tahun 2020
Tanggal : 21 Oktober 2020

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN,



ADI APANDI, ST
NIP. 197909182010011019

LAMPIRAN V

NILAI PER UNSUR DI MASING-MASING KELURAHAN

a. Nilai per unsur di Kelurahan Pulau Panggang (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	84,40	83,33	83,91
2.Sistem, Mekanisme,	83,85	82,44	83,19
3. Waktu	85,18	82,56	83,97
4. Biaya	85,07	84,87	84,98
5.Spesifikasi jenis	85,18	82,95	84,14
6. Kompetensi	83,85	81,79	82,90
7. Perilaku Petugas	86,17	83,97	85,15
8. Penanganan saran	83,41	82,44	82,96
9. Sarana pendukung	84,51	82,56	83,61
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	84,62	82,99	Total = 83,87 (total ukm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

b. Nilai per unsur di Kelurahan Pulau Kelapa (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	79,53	83,33	81,37
2.Sistem, Mekanisme,	78,62	83,33	80,90
3. Waktu	79,89	84,11	81,93
4. Biaya	79,71	84,50	82,02
5.Spesifikasi jenis	80,25	83,72	81,93
6. Kompetensi	80,43	82,75	81,55
7. Perilaku Petugas	80,62	84,88	82,68
8. Penanganan saran	79,35	82,75	80,99
9. Sarana pendukung	80,62	83,33	81,93

Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	79,89	83,63	Total = 81,70 (total ukm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)
--	-------	-------	---

c. Nilai per unsur di Kelurahan Pulau Harapan (Seluruh Kelurahan di Bawah Kecamatan di lampirkan)

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	IKM per Unsur
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	89,34	89,39	89,37
2.Sistem, Mekanisme,	88,93	89,03	88,98
3. Waktu	90,78	89,75	90,23
4. Biaya	90,16	90,65	90,42
5.Spesifikasi jenis	91,39	89,03	90,13
6. Kompetensi	89,75	87,77	88,70
7. Perilaku Petugas	91,39	89,57	90,42
8. Penanganan saran	89,96	87,95	88,89
9. Sarana pendukung	91,39	89,75	90,52
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	90,35	89,21	Total = 89,74 (total ukm perunsur = total ikm masing-masing jenis layanan)

d. Data Jenis Kelamin Responden Pelayanan PPSU

Kelurahan	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase
PULAU HARAPAN	Laki-laki	83	68,03%
	Perempuan	39	31,97%
	Jumlah	122	100,00%
PULAU KELAPA	Perempuan	112	81,16%
	Laki-laki	26	18,84%
	Jumlah	138	100,00%
PULAU PANGGANG	Perempuan	127	56,19%
	Laki-laki	99	43,81%
	Jumlah	226	100,00%

e. Data Jeni Kelamin Responden Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase
PULAU HARAPAN	Perempuan	82	58,99%
	Laki-laki	57	41,01%
	Jumlah	139	100,00%

PULAU KELAPA	Laki-laki	70	54,26%
	Perempuan	59	45,74%
	Jumlah	129	100,00%
PULAU PANGGANG	Perempuan	136	69,74%
	Laki-laki	59	30,26%
	Jumlah	195	100,00%

f. Data Umur Responden Pelayanan PPSU

Kelurahan	Usia Responden	Jumlah	Persentase
PULAU HARAPAN	26-35 Tahun	46	39,32%
	36-45 Tahun	40	34,19%
	17-25 Tahun	24	20,51%
	46-55 Tahun	6	5,13%
	>55 Tahun	1	0,85%
PULAU KELAPA	26-35 Tahun	63	45,99%
	36-45 Tahun	35	25,55%
	17-25 Tahun	26	18,98%
	46-55 Tahun	12	8,76%
	>55 Tahun	1	0,73%
PULAU PANGGANG	26-35 Tahun	92	41,07%
	36-45 Tahun	56	25,00%
	17-25 Tahun	47	20,98%
	46-55 Tahun	28	12,50%
	>55 Tahun	1	0,45%

g. Data Umur Responden Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	Usia Responden	Jumlah	Persentase
PULAU HARAPAN	36-45 Tahun	46	33,09%
	26-35 Tahun	43	30,94%
	17-25 Tahun	38	27,34%
	46-55 Tahun	8	5,76%
	>55 Tahun	4	2,88%
PULAU KELAPA	26-35 Tahun	43	33,33%
	36-45 Tahun	42	32,56%
	17-25 Tahun	22	17,05%
	46-55 Tahun	19	14,73%
	>55 Tahun	3	2,33%
PULAU PANGGANG	26-35 Tahun	65	34,21%
	17-25 Tahun	51	26,84%
	36-45 Tahun	48	25,26%
	46-55 Tahun	18	9,47%
	>55 Tahun	8	4,21%

h. Data Pendidikan Responden Pelayanan PPSU

Kelurahan	Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Persentase
PULAU HARAPAN	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	90	73,77%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	17	13,93%
	Sarjana S1	9	7,38%

	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	4	3,28%
	Diploma D3/D4/Setingkat	2	1,64%
PULAU KELAPA	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	90	65,22%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	36	26,09%
	Diploma D3/D4/Setingkat	4	2,90%
	Sarjana S1	4	2,90%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	4	2,90%
PULAU PANGGANG	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	158	69,91%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	30	13,27%
	Sarjana S1	21	9,29%
	Diploma D3/D4/Setingkat	10	4,42%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	6	2,65%
	Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	1	0,44%

i. Data Pendidikan Responden Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Persentase
PULAU HARAPAN	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	83	59,71%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	26	18,71%
	Sarjana S1	17	12,23%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	8	5,76%
	Diploma D3/D4/Setingkat	5	3,60%
PULAU KELAPA	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	87	67,44%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	18	13,95%
	Sarjana S1	17	13,18%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	6	4,65%
	Diploma D3/D4/Setingkat	1	0,78%
PULAU PANGGANG	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA/SMA)/ Setingkat	139	71,28%
	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP/SMP)/Setingkat	17	8,72%
	Sarjana S1	16	8,21%
	Sekolah Dasar (SD)/ Sederajat	14	7,18%
	Diploma D3/D4/Setingkat	8	4,10%
	Taman Kanak-kanak (TK)/Setingkat	1	0,51%

j. Data Pekerjaan Responden Pelayanan PPSU

Kelurahan	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
PULAU HARAPAN	Tenaga Honorer/Ahli	58	47,54%
	Ibu Rumah Tangga	19	15,57%
	Swasta	14	11,48%
	Pelajar/Mahasiswa	7	5,74%
	Staff PPSU	5	4,10%
	Tidak Bekerja	4	3,28%
	PNS/Guru	4	3,28%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	4	3,28%
	Lainnya	3	2,46%
	Pengelola RPTRA	2	1,64%
	Lainnya: Angka, Simbol, Nama orang, dll	1	0,82%
	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	1	0,82%
PULAU KELAPA	Ibu Rumah Tangga	91	65,94%

	Tenaga Honorer/Ahli	12	8,70%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	7	5,07%
	Swasta	7	5,07%
	Tidak Bekerja	5	3,62%
	Staff PPSU	4	2,90%
	Pelajar/Mahasiswa	4	2,90%
	Lainnya	3	2,17%
	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	3	2,17%
	PNS/Guru	2	1,45%
PULAU PANGGANG	Tenaga Honorer/Ahli	87	38,50%
	Ibu Rumah Tangga	69	30,53%
	PNS/Guru	13	5,75%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	11	4,87%
	Tidak Bekerja	11	4,87%
	Staff PPSU	10	4,42%
	Pelajar/Mahasiswa	9	3,98%
	Swasta	6	2,65%
	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	4	1,77%
	Pengelola RPTRA	1	0,44%
	Lainnya: Angka, Simbol, Nama orang, dll	1	0,44%
	Ketua/Perangkat RT & RW	1	0,44%
	POLRI	1	0,44%
	Lainnya	1	0,44%
	Pengurus PKK	1	0,44%

k. Data Pekerjaan Responden Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
PULAU HARAPAN	Ibu Rumah Tangga	49	35,25%
	Tenaga Honorer/Ahli	25	17,99%
	Swasta	20	14,39%
	Pelajar/Mahasiswa	15	10,79%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	11	7,91%
	PNS/Guru	8	5,76%
	Tidak Bekerja	5	3,60%
	Lainnya	3	2,16%
	POLRI	2	1,44%
	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	1	0,72%
PULAU KELAPA	Ibu Rumah Tangga	41	31,78%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	24	18,60%
	Tenaga Honorer/Ahli	23	17,83%
	Lainnya	12	9,30%
	Swasta	12	9,30%
	Tidak Bekerja	6	4,65%
	PNS/Guru	5	3,88%
	Pelajar/Mahasiswa	2	1,55%
	Ketua/Perangkat RT & RW	1	0,78%
	Lainnya: Angka, Simbol, Nama orang, dll	1	0,78%
	TNI	1	0,78%
	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	1	0,78%
PULAU PANGGANG	Ibu Rumah Tangga	76	38,97%
	Tenaga Honorer/Ahli	31	15,90%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	15	7,69%
	Pelajar/Mahasiswa	15	7,69%
	Swasta	12	6,15%
	Tidak Bekerja	12	6,15%
	PNS/Guru	11	5,64%

	Lainnya	7	3,59%
	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	5	2,56%
	POLRI	4	2,05%
	Lainnya: Angka, Simbol, Nama orang, dll	3	1,54%
	FKDM	1	0,51%
	Ketua/Perangkat RT & RW	1	0,51%
	Pensiunan	1	0,51%
	LMK	1	0,51%

I. Data Pelayanan PPSU

Kelurahan	1.Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah:	3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?	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	Rata-rata
PULAU HARAPAN	89,34	88,93	90,78	90,16	91,39	89,75	91,39	89,96	91,39	90,35
PULAU KELAPA	79,53	78,62	79,89	79,71	80,25	80,43	80,62	79,35	80,62	79,89
PULAU PANGGANG	84,40	83,85	85,18	85,07	85,18	83,85	86,17	83,41	84,51	84,62

m. Data Pelayanan Ketertiban Umum

Kelurahan	1.Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah:	3. Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis?	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	Rata-rata
PULAU HARAPAN	89,39	89,03	89,75	90,65	89,03	87,77	89,57	87,95	89,75	89,21
PULAU KELAPA	83,33	83,33	84,11	84,50	83,72	82,75	84,88	82,75	83,33	83,63
PULAU PANGGANG	83,33	82,44	82,56	84,87	82,95	81,79	83,97	82,44	82,56	82,99



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Pulau Untung Jawa

Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Manfaat.....	3
E. Sasaran	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	6
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan	
3. Jumlah Responden	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan	
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan.....	8
1. Pelayanan PPSU	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
2. Pelayanan Ketertiban Umum	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Untung Jawa	9

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	16
B.	Saran	16

Lampiran

- a. Foto Foto Pendukung Kegiatan
- b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim

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.

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 (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pulau Untung Jawa Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan 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 186 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Untung Jawa Tahun 2020.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Untung Jawa sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Pulau Untung Jawa secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Untung Jawa sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Untung Jawa sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Untung Jawa sebagai berikut :

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

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2019												
Persiapan dan perencanaan SKM 2020												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Pelaksanaan SKM												
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Kelurahan Pulau Untung Jawa Nomor 186 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Untung Jawa

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Untung Jawa dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Desember 2020

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 9 RT, dan 3 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 9 RT, dan 3 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Pulau Untung Jawa sebanyak 314 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 164 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 150 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Pulau Untung Jawa.
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.

c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

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 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:

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pulau Untung Jawa dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 2 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan:

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	179	57%
2	Perempuan	135	43%
	Total	314	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Laki-laki

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	19	6,05%
2	SMP	35	11,14%
3	SMA	218	69,42%
4	D3	15	4,77%
5	S1	27	8,59%
6	S2	0	0%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 10 (Sepuluh) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Tenaga Honorer/Ahli, Ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, tidak bekerja dan lainnya.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	PNS	20	6,36%
2	TNI	0	0%
3	Polri	0	0%
4	Tenaga Honorer/Ahli	104	33,12%
5	Ibu Rumah Tangga	69	21,97%
6	Pelajar/Mahasiswa	36	11,46%
7	Swasta	47	14,96%
8	Wiraswasta	17	5,41%
9	Tidak Bekerja	13	4,14%
10	Lainnya	8	2,54%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Tenaga Honorer/Ahli

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	94,82%	97,67%	96,18%
2. Sistem, Mekanisme,	95,43%	96,83%	96,10%
3. Waktu	95,58%	97,00%	96,26%
4. Biaya	95,73%	97,33%	96,50%

5. Spesifikasi jenis	95,73%	97,33%	96,50%
6. Kompetensi	95,12%	97,50%	96,26%
7. Perilaku Petugas	96,34%	97,83%	97,05%
8. Penanganan saran dan aduan	94,82%	97,00%	95,86%
9.Sarana pendukung	95,27%	97,83%	96,50%
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	-	-	
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	95,43%	97,37%	96,36%

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Untung Jawa dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur persyaratan & penanganan saran dan aduan dengan nilai 94,82% Hal ini disebabkan karena:

- a. lambatnya respon petugas
- b. waktu yang digunakan untuk bekerja tidak efektif

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** perilaku petugas dengan nilai 96,34%.Hal ini disebabkan karena:

- a. petugas sopan dan ramah

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur sistem, mekanisme dengan nilai 96,83% .Hal ini disebabkan karena:

- a. Tingkat kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap sampah masih rendah dan masih perlu bimbingan dan edukasi secara terus menerus.
- b. Belum memiliki TPS pemilahan sampah di masing masing RW secara maksimal, sesuai Pergub Nomor 77 Tahun 2020 tentang pengelolaan sampah di lingkup RW.

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** Perilaku petugas dan sarana pendukung dengan nilai 97,83% .Hal ini disebabkan karena:

- a. Para petugas diarahkan oleh pimpinan wilayah menjadi pelayan terbaik dalam rangka mengangkut sampah-sampah di setiap rumah warga sesuai zona sehingga diharapkan menjadi lini terdepan dalam penanggulangan sampah di wilayah
- b. Petugas diharapkan ramah dalam setiap pelayanan
- c. Sarana dan prasarana di wilayah terkait pengangkut sampah atau gerbong sampah lengkap sesuai keinginan di wilayah termasuk petugas yang berkerja dilapangan

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Untung Jawa. Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,82% Hal ini disebabkan karena:

- a. Banyaknya PPSU yang sudah tua
- b. Banyaknya pekerja di wilayah Pulau Untung Jawa berlatar belakang keluarga besar dan berkerja sudah cukup lama mengabdikan sehingga tidak ada kesempatan warga lain untuk mendaftar menjadi PPSU ditempat itu.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,67%. Hal ini disebabkan karena:

- a. Terpenuhinya secara lengkap unsur-unsur keamanan di wilayah dengan baik terutama unsur tiga pilar dan para lembaga lain yang ada di wilayah Pulau Untung Jawa sehingga mudah untuk berkoordinasi disaat dibutuhkan.
- b. Para Instansi terkait punya peran aktif termasuk para lembaga secara kompak.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,43% Hal ini disebabkan karena:

- a. ada beberapa pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 96,83% .Hal ini disebabkan karena:

- a. sesuai dengan sistem, mekanisme dan prosedur yang ditentukan

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,58% Hal ini disebabkan karena:

- a. waktu melakukan penanganan kurang efektif

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,00% .Hal ini disebabkan karena:

- a. lokasi penanganan dekat dengan tempat tinggal pekerja.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,73% Hal ini disebabkan karena:

- a.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,33% .Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan yang diberikan tidak menggunakan biaya/tarif

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,73% Hal ini disebabkan karena:

- a. beberapa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan jenisnya

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,33% .Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenisnya.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,12% Hal ini disebabkan karena:

- a. banyak petugas yang sudah tua

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,50% .Hal ini disebabkan karena:

- a. petugas memiliki kemampuan yang dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 96,34% Hal ini disebabkan karena:

- a. ada beberapa petugas yang tidak memberikan pelayanan prima

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,83% .Hal ini disebabkan karena:

- a. petugas sopan dan ramah

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan,saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 94,82% Hal ini disebabkan karena:

- a. penanganan pengaduan tidak berjalan dengan efektif

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,00% .Hal ini disebabkan karena:

- a. respon petugas cepat dalam menangani aduan.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarane dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 95,43% Hal ini disebabkan karena:

- a. belum adanya TPS di setiap RW

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 97,37% .Hal ini disebabkan karena:

- a. fasilitas sarana dan prasarana yang ada menerima dukungan dari pemda setempat

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

Rata-rata Pelayanan PPSU = Total 9 unsur masing-masing pelayanan

9 unsur

$$= 858,84 : 9 = 95,43\%$$

$$\text{Rata-rata Pelayanan Tibum} = \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$$

$$= 876,33 : 9 = 97,376\%$$

$$\text{IKM Kelurahan Pulau Untung Jawa} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

$$= 191,85 : 2 = 95,92\%$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Untung Jawa Pada tahun 2020 dengan nilai 95,92% (mutu pelayanan A)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Untung Jawa pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 88,31% - 100% hal tersebut dikarenakan:
 - a. respon petugas cepat dalam menanggapi aduan
 - b. pelayanan yang diberikan sesuai jenisnya.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur perilaku pelaksana rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Untung Jawa perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. melakukan regenerasi petugas yang sudah tua
- b. melakukan pelatihan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan yang prima
- c. melengkapi sarana dan prasarana pendukung

DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MAYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020





KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA

**KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
NOMOR : 186 TAHUN 2020**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
LURAH KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA**

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.;
- 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 Kelurahan Pulau Untung Jawa;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Untung Jawa tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.
- 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 LURAH KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TAHUN 2020;
- KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Untung Jawa Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Untung Jawa Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Untung Jawa Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Untung Jawa Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 14 Juli 2020

LURAH KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA,



SUPRIYADI, S.IP
NIP. 197412311998031013

Tembusan :

1. Bupati Kab. Adm. Kep. Seribu;
2. Camat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan;

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Untung Jawa
tentang Tim Pelaksanaan dan Penyusunan
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM)
Nomor : 186 Tahun 2020
Tanggal : 14 Juli 2020

**SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

I. PENGARAH

Camat Kepulauan Seribu Selatan;

II. PELAKSANA

Penanggung Jawab : Lurah Pulau Untung Jawa

Ketua : Sekretaris Kelurahan

Anggota : 1. Kasie Pemerintahan
2. Kasie Kesejahteraan
3. Kasie Ekonomi dan Pembangunan

Sekretariat : Unsur Staff Kelurahan Pulau Untung Jawa

LURAH KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA,



**SUPRIYADI, S.IP
NIP. 197412311998031013**

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Untung Jawa
tentang Tim Pelaksanaan dan Penyusunan
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM)
Nomor : 186 Tahun 2020
Tanggal : 14 Juli 2020

**TUGAS TIM TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

UNSUR	TUGAS
Lurah	1. Mengkoordinir terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Untung Jawa Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 2. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Pulau Untung Jawa Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Sekretaris Kelurahan	1. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kelurahan 2. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan kepada Kecamatan
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Tingkat Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan



LURAH KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA,

**SUPRIYADI, S.IP
NIP. 197412311998031013**

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Untung Jawa
tentang Tim Pelaksanaan dan Penyusunan
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM)
Nomor : 186 Tahun 2020
Tanggal : 14 Juli 2020

**WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

	Agustus	Oktober	November
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU UNTUNG JAWA,



SUPRIYADI, S.IP
NIP. 197412311998031013



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Pulau Pari

Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum	
C. Tujuan.....	
D. Manfaat.....	
E. Sasaran	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Maysarakat.....	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	
3. Jumlah Responden.....	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	
1. Pelayanan PPSU.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisa Hasil Survey	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisa Hasil Survey	
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	
B. Saran.....	
Lampiran	
a. Foto Foto Pendukung Kegiatan	
b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim	
c. Kerangka Acuan Kerja	

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.

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 (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pulau Pari. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 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 131 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
8. Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Pari nomor 70 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Pari.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Pari sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Pulau Pari secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Pari sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Pari sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Pari sebagai berikut :

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

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Pari dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Oktober 2019

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2019												
Persiapan dan perencanaan SKM 2019												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Pelaksanaan SKM												
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Pari Nomor Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Pari.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Pari dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Oktober 2020

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 14 RT, dan 4 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 14 RT, dan 4 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Pulau Pari sebanyak 600 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
- c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

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 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:

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pulau Pari dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 2 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan: (uraikan dengan table)

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	101	60.84%
2	Perempuan	65	39.16%
	Total	166	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Laki-Laki

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	11	6.63%
2	SMP	32	19.28%
3	SMA	107	64.46%
4	D3	2	1.20%
5	S1	14	8.43%
6	S2	0	

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	PNS	4	3.28%
2	TNI	0	0
3	Polri	0	0

4	Swasta	4	3.28%
5	Wiraswasta	3	2.46%
6	Lainnya	8	6.56%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Lainnya

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	82.99	80.57	
2.Sistem, Mekanisme, Prosedur	83.40	80.72	
3. Waktu	85.66	82.38	
4. Biaya	84.22	83.28	
5.Spesifikasi jenis pelayanan	85.45	81.93	
6. Kompetensi Pelaksana	83.81	81.48	
7. Perilaku Petugas Pelayanan	85.45	84.19	
8. Penanganan saran dan aduan	82.58	80.87	
9. Sarana pendukung pelayanan	85.04	82.23	
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	84.29	81.96	
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	82.95		

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Pari Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Penanganan saran dan aduan dengan nilai 82.58% Hal ini disebabkan karena:

- a. tidak tersedianya nomor hp perangkat kelurahan yang diketahui oleh masyarakat.
- b. kurang aktifnya tanggapan terhadap saran dan aduan dari masyarakat

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Waktu** dengan nilai 85.66% .Hal ini disebabkan karena:

- a. efisiensi dan efektifitas kerja dalam menggunakan waktu kerja.
- b. Saling bekerjasama antar PPSU dalam menyelesaikan masalah yang ada dilapangan dalam waktu yang efektif

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Persyaratan dengan nilai 80.57%. Hal ini disebabkan karena:

- a. kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait ketertiban umum
- b. kurangnya media pemberitahuan informasi ketertiban umum

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Prilaku Petugas** dengan nilai 84.19% .Hal ini disebabkan karena:

- a. dalam menjaga ketertiban umum dimasyarakat mengutamakan ramah tamah dan pelayanan dengan senyuman
- b. mengutamakan etika dalam menjaga ketentraman di masyarakat

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Pari Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80.57%. Hal ini disebabkan oleh:

- a. dalam menjaga ketentraman dan ketertiban dilingkungan Kelurahan kurang mensosialisasikan kepada warga.
- b. kurangnya media informasi yang bisa diakses kepada warga mengenai ketertiban umum.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 82.99. Hal ini disebabkan karena:

- a. terbuka informasi mengenai PPSU baik dari media tv ataupun media social.
- b. dipapan informasi mengenai ppsu dapat dilihat sewaktu-waktu.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 80.72. Hal ini disebabkan karena:

- a. system yang ada belum bisa diterapkan dilingkungan masyarakat
- b. kurangnya mekanisme dalam menjaga ketentraman dan ketertiban
- c. kurangnya inovasi dalam membuat prosedur yang sederhana

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 83.40%. Hal ini disebabkan karena:

- a. mudahnya masyarakat mengenal anggota ppsu dengan system yang ada.
- b. mekanisme bekerja ppsu dalam keseharian mempermudah masyarakat membuang sampah.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 82.38%. Hal ini disebabkan karena:

- a. kurang kerjasama dengan masyarakat dalam menjalankan kegiatan
- b. petugas kurang inisiatif dalam permasalahan kegiatan sehingga memakan waktu yang lama

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85.66%. Hal ini disebabkan karena:

- a. dalam menjaga ketertiban umum dimasyarakat mengutamakan ramah tamah dan pelayanan dengan senyuman
- b. mengutamakan etika dalam menjaga ketentraman di masyarakat

4. Biaya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 83.28%. Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan sudah cukup baik namun biaya untuk melaksanakan kegiatan kurang dari segi peralatan petugas.
- b. kurangnya pengadaan peralatan dalam menjaga diri petugas

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 84.22%. Hal ini disebabkan karena:

- a. peralatan yang disediakan sudah baik, tersedia semua kegiatan baik didalam kantor maupun dilingkungan warga.
- b. pengeluaran biaya penggajian sesuai dengan UMR merupakan salah satu keberhasilan anggota PPSU bekerja dengan baik dilingkungan masyarakat.

5. Spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 81.93%. Hal ini disebabkan karena:

- a. Spesifikasi jenis pelayan sudah baik namun kekurangannya ada pelayanan yang belum dijalankan kegiatannya.
- b. perlu pelatihan kepada petugas dalam menjaga ketentraman dan ketertiban

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85.45%. Hal ini disebabkan karena:

- a. anggota PPSU sudah baik dalam menjalankan tugasnya
- b. anggota PPSU dalam menjalankan diluar tugasnya sebagai PPSU dilingkungan masyarakat sudah baik.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 81.48%. Hal ini disebabkan karena:

- a. perlunya pelatihan keahlian bagi pengelola RPTRA
- b. kurangnya studi banding dengan RPTRA lain

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 83.81%. Hal ini disebabkan karena:

- a. semua anggota PPSU mempunyai keahlian yang baik dalam setiap kegiatan.
- b. semua anggota PPSU sudah mempunyai sertifikat keahlian.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 81.49%. Hal ini disebabkan karena:

- a. Prilaku petugas sudah baik namun kekurangan akan diperbaiki dengan disiplin dan pengetahuan mengenai peraturan.
- b. kurang kerjasama petugas dengan masyarakat

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85.45%. Hal ini disebabkan karena:

- a. dengan ramah dan senyuman merupakan awal pelayanan yang baik
- b. komunikasi anggota PPSU dengan warga terjalin baik

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80.87%. Hal ini disebabkan karena:

- a. kurangnya koordinasi dengan aparat kelurahan
- b. kurang tersedianya boks pengaduan, saran dan masukan atas kinerja pengelola RPTRA

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 82.58%. Hal ini disebabkan karena:

- a. tersedianya pengaduan masyarakat dikantor kelurahan
- b. tersedianya layanan pengaduan nomor handphone pejabat kelurahan terkait kinerja PPSU

9. Sarana Pendukung Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 82.23%. Hal ini disebabkan karena:

- a. kurang cukup besar ruangan untuk petugas tiga pilar
- b. kurangnya peralatan dalam menjalankan kegiatan

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 85.04%. Hal ini disebabkan karena:

- a. sudah tersedianya sarana dan prasarana kebersihan baik didalam kantor maupun dilingkungan warga
- b. cepat dan tepat tanggap para anggota PPSU dalam menjaga sarana dan prasarana

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

Rata-rata Pelayanan Per Unsur = $\frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$

$$= 746.54 : 9 = 82,95$$

IKM Kelurahan Pulau Pari = $\frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$

$$= 166.25 : 2 = 83,13$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Pari. Pada tahun 2020 dengan nilai 83,13 (mutu pelayanan B)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Pari pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori baik dengan nilai IKM sebesar 83.13. Ada 7 unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:
 1. Unsur Waktu
 3. Unsur Biaya
 4. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan
 5. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
 - 6 Unsur Sarana pendukung pelayanan
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat, pada unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Penanganan saran dan aduan, karena berada di bawah nilai IKM kelurahan sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Pari perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. diperlukan sosialisasi yang intens kepada warga dari unsur Persyaratan
- b. seringnya diberikan pelatihan keahlian dari segi unsur penanganan saran dan aduan
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam menjalankan kegiatan dapat mengefektifkan dan mengefisien dari unsur Waktu Penyelesaian

DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PARI
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020







KELURAHAN PULAU PARI

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU PARI
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 70 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PARI
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN PULAU PARI,

- 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 Kelurahan Pulau Pari;
 - 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) Kelurahan Pulau Pari Tahun 2020.
- 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;
9. Surat Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU PARI TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU PARI TAHUN 2020

- KESATU :** Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Pari Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA :** Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Pari Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA :** Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Pari Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT :** Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Pari Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA :** Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Juli 2020


LURAH KELURAHAN PULAU PARI,
MAHTUM, S. IP
NIP. 197306181998031003

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
5. Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
6. Camat Kepulauan Seribu Selatan

Lampiran I : Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Pari
Nomor : 70 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PARI
TAHUN 2020

I. PENGARAH

1. Lurah Pulau Pari

II. PELAKSANA

1. Penanggung Jawab : Sekretaris Kelurahan

2. Anggota : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
3. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan

III. SEKRETARIAT

Unsur KELURAHAN DAN UNSUR PPSU KELURAHAN.

LURAH KELURAHAN PULAU PARI,

MAHTUM, S.IP
NIP. 197306181998031003

Lampiran II : Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Pari
 Nomor : 70 Tahun 2020
 Tanggal : 10 Juli 2020

TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
 LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 KELURAHAN PULAU PARI
 TAHUN 2020

UNSUR	TUGAS
LURAH	Memberi arahan terkait kebijakan dan mekanisme pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Pari
SEKRETARIS KELURAHAN	1. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Pari 2. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kecamatan 3. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kecamatan kepada Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik Setkab Administrasi Kepulauan Seribu
KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
KEPALA SEKSI EKONOMI DAN PEMBANGUNAN	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
KEPALA SEKSI KESEJAHTERAAN RAKTYAT	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan

LURAH KELURAHAN PULAU PARI,



MALITUM, S. IP
 NIP. 197306181998031003

Lampiran III : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Pari
Nomor : 70 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PARI
TAHUN 2020

	Juli	Agustus	September
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU PARI,



MALITUM, S. IP
NIP. 197306181998031003



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Pulau Tidung

Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan
Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum	
C. Tujuan.....	
D. Manfaat.....	
E. Sasaran	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	

BAB II METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan	
3. Jumlah Responden	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan	

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.

A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan.....	
1. Pelayanan PPSU.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei ...	
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....

A. Kesimpulan.....

B. Saran.....

Lampiran

a. Foto Foto Pendukung Kegiatan

b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim

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.

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 (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pulau Tidung. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan 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 Lurah Pulau Tidung Nomor 50 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Tidung Tahun 2020

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Tidung sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Pulau Tidung secara keseluruhan;

2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Tidung sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Tidung sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Tidung sebagai berikut :

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

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Tidung dilaksanakan pada Tanggal 12 Oktober 2020 sampai dengan 11 Nopember 2020

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2020												
Persiapan dan perencanaan SKM 2020												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Pelaksanaan SKM												
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Tidung Nomor 50 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Tidung

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Tidung dilaksanakan pada bulan oktober sampai dengan Nopember 2020

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 29 RT, dan 4 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 29 RT, dan 4 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Pulau Tidung sebanyak 226 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 126 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Pulau Tidung
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
- c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

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 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:

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pulau Tidung dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 2 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan: (uraikan dengan table)

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	96	57,52 %
2	Perempuan	130	42,48 %
	Total	226	100 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Perempuan

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	7	3,10 %
2	SMP	44	19,47 %
3	SMA	152	67,26 %
4	D3	8	3,54 %
5	S1	15	6,64 %
6	S2	-	-

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Ibu Rumah Tangga	86	38.05%
2	Tenaga Honorer/Ahli	60	26.55%
3	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	21	9.29%
4	Swasta	18	7.96%
5	Pelajar/Mahasiswa	15	6.64%
6	Tidak Bekerja	12	5.31%
7	Lainnya	5	2.21%
8	PNS/Guru	3	1.33%
9	Kader/Koordinator/Pengurus Jumantik	2	0.88%
10	Lainnya: Angka, Simbol, Nama orang, dll	1	0.44%
11	Staff PPSU	1	0.44%
12	TNI	1	0.44%
13	POLRI	1	0.44%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Kelurahan
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	82,19	83,82	83,03
2. Sistem, Mekanisme,	82,41	83,93	83,19
3. Waktu	81,86	84,03	82,97
4. Biaya	84,40	86,97	85,72
5. Spesifikasi jenis	83,52	84,45	84,00
6. Kompetensi	81,57	83,19	82,60
7. Perilaku Petugas	83,30	86,13	84,75
8. Penanganan saran dan aduan	80,86	82,88	81,90
9. Sarana pendukung	81,97	85,08	83,57
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	82,50	84,50	83,52
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	82,50	84,50	83,52

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Kelurahan Pulau Tidung dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Penanganan Saran dan Aduan dengan nilai 80,86 Hal ini disebabkan karena: saran dan aduan yang masuk kepada PPSU

- a. saran dan aduan yang masuk kepada PPSU bukan menjadi Tupoksi PPSU tapi aduan saran dan aduan yang ditujukan kepada PPSU kita tindaklanjuti pada Instansi yang berwenang

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** Biaya dengan nilai 84,40 Hal ini disebabkan karena:

- a. Tidak dipungut biaya apapun dalam penanganan Kebersihan Sampah dilingkungan Kelurahan Pulau Tidung

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Penanganan Saran dan Aduan dengan nilai 82,88 Hal ini disebabkan karena:

- a. Terjadinya mis komunikasi dengan masyarakat kelurahan Pulau Tidung.

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur** Biaya dengan nilai 86,97 Hal ini disebabkan karena:

- a. Tidak adanya biaya dalam penanganan tata tertib di wilayah Kelurahan Pulau Tidung.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Tidung Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 82.19 Hal ini disebabkan karena:

- a. Tidak sabar dalam pelayanan yang sudah ditentukan.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 83.82 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat dan petugas saling bekerjasama dalam mengatasi permasalahan yang ada.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 82.41 Hal ini disebabkan karena:

- a. Belum semua masyarakat mengetahui tupoksi PPSU

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 83.92 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas dan masyarakat dapat bekerjasama dalam melaksanakan kebersihan.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 81.86 Hal ini disebabkan karena:

- a. Belum semuanya masyarakat mengetahui waktu penyelesaian kebersihan.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 84.03 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas dan Masyarakat dapat bekerjasama dalam penanganan kebersihan.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 84.40 Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan yang dilakukan tidak diambil biaya/tarif

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 86.97 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Pelayanan yang dilakukan tidak diambil biaya/tarif

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 83.52 Hal ini disebabkan karena:

- a. Hasil kerja PPSU sudah baik dan memuaskan

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 84.45 Hal ini disebabkan karena:

- a. Hasil kerja Petugas sudah baik dan memuaskan

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 81.97 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya Fasilitas Sarana Pengangkutan sampah

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 83.19 Hal ini disebabkan karena:

- a. Terangkutnya sarana di Masyarakat

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 83.30 Hal ini disebabkan karena:

- a. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 86.13 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas dan masyarakat dapat berkerjasama sehingga pelayanan dapat teratasi.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80.86 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat ingin mendapatkan pelayanan secara instan

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 82.88 Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas dan masyarakat dapat bekerjasama sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai keinginan masyarakat.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 81.97 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sarana yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah berfungsi dengan baik.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 85.08 Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan dapat teratasi oleh petugas

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} = \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$$

$$\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} = \frac{167}{9}$$

$$\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} = 18,55$$

$$\text{IKM Kelurahan Pulau Tidung} = \frac{\text{Total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ Jenis Pelayanan}}$$

$$\text{IKM Kelurahan Pulau Tidung} = \frac{82.50 + 84.50}{2}$$

$$\text{IKM Kelurahan Pulau Tidung} = 167$$

IKM Kelurahan Pulau Tidung = 83.50

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Tidung Pada tahun 2020 dengan nilai 83.50 (mutu pelayanan B)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Tidung pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori Baik (B) dengan nilai IKM sebesar 83.50 hal tersebut dikarenakan:
 - a. Masyarakat Kelurahan Pulau Tidung dapat terlayani dengan baik.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Penanganan Saran dan Aduan rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan.
 - a. Penanganan Saran dan Aduan
 - b. Waktu
 - c. Kompetensi

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Tidung perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut : (dari sisi unsur pelayanan dan jenis masing –masing pelayanan)

- a. Petugas dapat melaksanakan pelayanan dengan mudah.
- b. Persyaratan tidak menyulitkan.
- c. waktu yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan.
- d. pelayanan tidak dipungut biaya.
- e. pelayanan perlu dipertahankan.
- f. Kompetensi harus mendukung.
- g. Petugas memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
- h. permasalahan yang ada dapat ditindak lanjuti oleh petugas
- i. pendukung kerja yang digunakan untuk pelayanan berfungsi dengan baik.

**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MAYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU TIDUNG
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**





KEPUTUSAN LURAH PULAU TIDUNG
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

NOMOR **30** TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU TIDUNG
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH PULAU TIDUNG,

- 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 Lurah Pulau Tidung tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Tidung Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020.
- 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;
9. Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 524 Tahun 2020 tentang pembentukan Tim Pelaksana Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH PULAU TIDUNG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU TIDUNG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU SELATAN TAHUN 2020
- KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Tidung Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Tidung Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Tidung Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Tidung Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Oktober 2020

LURAH KELURAHAN PULAU TIDUNG,


HAFFSAH, SKM
NIP 197104241991032004

Tembusan :

1. Bupati Kabupaten Kepulauan Seribu
2. Asisten Pemerintahan dan Kesra Kepulauan Seribu
3. Camat

Lampiran I : Keputusan Lurah Pulau Tidung
Nomor : 30 Tahun 2020
Tanggal : 28 Oktober 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU TIDUNG
TAHUN 2020

I. PENGARAH

1. Lurah Pulau Tidung

II. PELAKSANA

1. Penanggung Jawab : Sekretaris Kelurahan Pulau Tidung
2. Ketua : Kasi Pemerintahan
3. Anggota : 1. Kasi Kesejahteraan Masyarakat
2. Kasi Perekonomian dan pembangunan
2. Staf Kasi Pemerintahan
3. Staf Kasi Kesejahteraan Masyarakat
4. Staf Kasi Perekonomian dan Pembangunan
5. Bendahara Pengurus Barang Kelurahan Pulau Tidung

III. SEKRETARIAT

Unsur Jabatan Bendahara Pengeluaran Kelurahan Pulau Tidung Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

LURAH KELURAHAN PULAU TIDUNG,



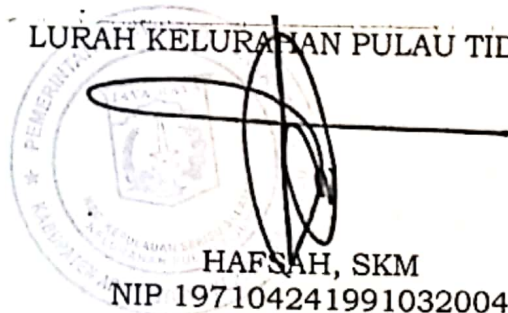
HAFAH, SKM
NIP 197104241991032004

Lampiran II : Keputusan Lurah Pulau Tidung
Nomor : 30 Tahun 2020
Tanggal : 28 Oktober 2020

**TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU TIDUNG
TAHUN 2020**

UNSUR	TUGAS
1. Lurah 2. Sekretaris Kelurahan	Memberi arahan terkait kebijakan dan mekanisme pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Tidung
Kasi Kesejahteraan Rakyat	1. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Tidung 2. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan 3. Mengkoordinir terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Tidung
Kasi Pemerintahan	1. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di tingkat RW dan RT 2. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pulau Tidung 3. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum
Kasi Ekonomi dan Pembangunan	1. Membuat Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat 2. Mendistribusikan blangko kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ke tingkat Kelurahan 3. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 4. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)

LURAH KELURAHAN PULAU TIDUNG,

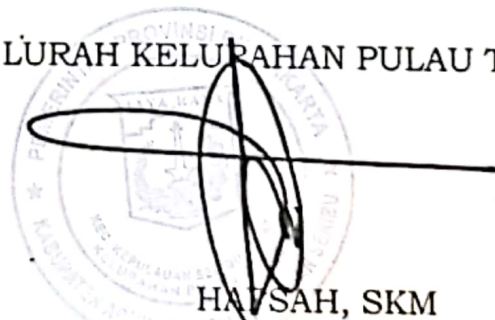

HAFAH, SKM
NIP 197104241991032004

Lampiran III : Keputusan Lurah Pulau Tidung
Nomor : 30 Tahun 2020
Tanggal : 28 Oktober 2020

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU TIDUNG
TAHUN 2020

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU TIDUNG,



HATSAH, SKM
NIP 197104241991032004



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Harapan Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Kepulauan Seribu Utara
Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

DAFTAR ISI

Kata Pengantar..... i

Daftar Isi ii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....

B. Dasar Hukum

C. Tujuan.....

D. Manfaat.....

E. Sasaran

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....

BAB II METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan

3. Jumlah Responden

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.

A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan.....

1. Pelayanan PPSU.....

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

b. Analisis hasil Survei

2. Pelayanan Ketertiban Umum.....

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

b. Analisis hasil Survei ...

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....

A. Kesimpulan.....

B. Saran.....

Lampiran

- a. Foto Foto Pendukung Kegiatan
- b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim

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.

IKM merupakan salah satu tolak 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 (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pulau Harapan. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek

pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan 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 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Harapan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan ... secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. dst

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Harapan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;

2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.
6. dst

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Harapan sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan.
5. Dst

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Harapan sebagai berikut :

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.

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2019												
Persiapan dan perencanaan SKM 2020												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Pelaksanaan SKM												
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Harapan Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Harapan

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Harapan dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan November 2020

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 15 RT, dan 3 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 15 RT, dan 3 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Pulau Harapan sebanyak 200 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 100 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 100 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Pulau Harapan. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
- b. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

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 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:

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pulau Harapan dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 2 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan: (Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan)

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	140	59,53
2	Perempuan	121	40,47
	Total	261	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Laki-laki (sebanyak 59,53%)

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	12	9,21%
2	SMP	43	19,53%
3	SMA	173	46,95%
4	D3	7	5,60%
5	S1	26	18,71%
6	S2	-	0%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan Terakhir SMA (sebanyak 46,95%)

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	PNS	12	9,21 %
2	TNI	-	0%
3	Polri	2	1,64%
4	Swasta	34	14,09
5	Wiraswasta	15	12.08
6	Lainnya	198	62,98 %

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai Pekerjaan Lainnya (Ibu Rumah Tangga dan tenaga honorer)

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	89,34	89,39	89,37
2. Sistem, Mekanisme,	88,93	89,03	88,98
3. Waktu	90,78	89,75	90,23
4. Biaya	90,16	90,65	90,42
5. Spesifikasi jenis	91,39	89,03	90,13
6. Kompetensi	89,75	87,77	88,70
7. Perilaku Petugas	91,39	89,57	90,42
8. Penanganan saran dan aduan	89,96	87,95	88,89
9.Sarana pendukung	91,39	89,75	90,52
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	90,35	89,21	89,74
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	89,74	89,74	

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Harapan dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Sistem mekanisme** dengan nilai 88,93 Hal ini disebabkan karena:

- a. Tidak adanya prosedur tertulis yang dipasang di papan pengumuman sehingga tidak ada keseragaman dalam melaksanakan pelayanan, ataupun masyarakat kurang paham akan tata laksana pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Spesifikasi jenis, perilaku petugas dan sarana pendukung** dengan nilai 91,39 Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan perilaku petugas PPSU rajin dan bersih, pakaian, APD yang digunakan lengkap sesuai dengan petugas prasarana dan sarana umum,

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur kompetensi**, dengan nilai 87,77 Hal ini disebabkan karena:

- a. masih kurangnya komunikasi.
- b. petugas berasal dari umum sehingga masih perlu adanya pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tugas nya

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Biaya** dengan nilai 90,65 Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan dengan kesadaran masyarakat yang tinggi dan masih ada kekeluargaan disistem pelayanan, adanya kesigapan antara petugas dan masyarakat, kegotong royongan.

- b. pemberian layanan tidak dikenakan tariff / gratis.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Harapan Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,34 Hal ini disebabkan karena:

- a. masih kurang nya informasi

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 89,39** .Hal ini disebabkan karena:

- a. sudah adanya sosialisasi

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 88,93 .Hal ini disebabkan karena:

- a. belum paham tentang informasi

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar 89,03** .Hal ini disebabkan karena:

- a. sudah memahami tentang sosialisasi dalam setiap pelayanan

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,75 Hal ini disebabkan karena:

- a. masih kurangnya disiplin dalam masyarakat

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar 90,78** Hal ini disebabkan karena:

- a. lokasi penanganan dekat dengan tempat tinggal petugas, mampu mengatur waktu, cepat menyelesaikan tugas.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 90,16 Hal ini disebabkan karena:

- a. tidak adanya pemungutan biaya

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 90,65. Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan yang diberikan, tidak ada yang mengenakan biaya/gratis

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,03 Hal ini disebabkan karena:

- a. masih kurang nya sosialisasi terhadap jenis pelayanan yang ada sehingga masyarakat kurang paham akan pelayanan yang tersedia.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 91,39** Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenisnya.petugas PPSU setiap hari selalu melakukan tugas nya rutin.tugas yang dilakukan tepat waktu, bersih dan rapih.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,77 Hal ini disebabkan karena:

- a. kurang keterampilan, tidak konsisten terhadap pelayanan.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 89,75 .Hal ini disebabkan karena:

- a. petugas memiliki kemampuan yang dapat melaksanakan pekerjaan nya dengan baik sesuai dengan tempat lokasi mereka bekerja

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,57 Hal ini disebabkan karena:

- a. masih adanya unsur kekeluargaan

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 91,39** .Hal ini disebabkan karena:

- a. tepat cepat dan tanggap.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan,saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 87,95 Hal ini disebabkan karena:

- a. belum pahamnya tentang pelayanan,

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 89,96** .Hal ini disebabkan karena:

- a. lokasi kejadian dekat dengan tempat tinggal petugas sehingga penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat cepat diterima dan diselesaikan.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarane dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 89,75 Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterbatasan tempat,

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 91,39**. Hal ini disebabkan karena:

- a. fasilitas sarana dan prasarana yang ada menerima dukungan dari Pemda setempat.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Pelayanan PPSU} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 813,11 : 9 = 90,35\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Pelayanan Tibum} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 802,88 : 9 = 89,21\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{IKM Kelurahan Pulau Harapan} &= \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 8,97 : 2 = 4,48\end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Harapan Pada tahun 2020 dengan nilai 4,48 (mutu pelayanan A)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Harapan pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 89,74 hal tersebut dikarenakan:
 - a. respon petugas cepat dalam menanggapi aduan.
 - b. pelayanan yang diberikan sesuai jenisnya.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Persyaratan, Sistem Mekanisme, Spesifikasi jenis, Kompetensi, Perilaku petugas, Penanganan Saran dan aduan rendah, karena dibawah nilai IKM Kelurahan sehingga masih memerlukan perbaikan.

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Harapan perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut :

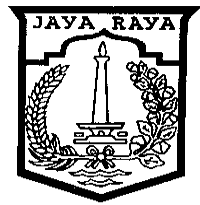
- a. penyeragaman standard operasional dan sosialisasi yang rutin serta berkelanjutan untuk menyesuaikan dengan kondisi masalah yang ada, sehingga nantinya pemahaman masyarakat terkait pelayanan yang mereka butuhkan, persyaratannya serta alur kerja pelayanan agar dapat saling mengingatkan jika ada kesalahan.
- b. perbaikan prasarana dan sarana pendukung termasuk perlengkapan yang ada untuk menunjang setiap pelayanan yang akan membuat pengguna pelayanan merasa nyaman, petugas dapat segera melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan cepat.
- c. adanya penyuluhan dan pelatihan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan yang diinginkan.

**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MAYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**









KELURAHAN PULAU HARAPAN

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN

NOMOR : 37 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN,

- 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 Kelurahan Pulau Harapan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Harapan tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusidan 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 LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA 2020

KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.

KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.

KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Harapan Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Tahun Anggaran 2020.

KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Oktober 2020
LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN,



ADI APANDI, ST

NIP. 197909182010011019

Tembusan :

1. Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
2. Camat Kepulauan Seribu Utara.

Lampiran I : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Harapan
Nomor : 37 Tahun 2020
Tanggal : 21 Oktober 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

1. Penanggung : Lurah Kelurahan Pulau Harapan
Jawab
2. Ketua : Sekretaris Kelurahan Pulau Harapan
3. Anggota : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan

LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN,



ADI APANDI, ST
NIP. 197909182010011019

Lampiran II : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Harapan
Nomor : 37 Tahun 2020
Tanggal : 21Oktober 2020

TUGASTIM TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

UNSUR	TUGAS
Lurah Kelurahan Pulau Harapan	Memberi arahan terkait kebijakan dan mekanisme pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilingkungan Kelurahan Pulau Harapan
Sekretaris Kelurahan Pulau Harapan	1. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilingkungan Kelurahan Pulau Harapan 2. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kecamatan 3. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kecamatan kepada Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik Setkab Administrasi Kepulauan Seribu
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggungjawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Ketertiban Umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggungjawab 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

Lampiran III : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Harapan
Nomor : 37 Tahun 2020
Tanggal : 21 Oktober 2020

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU HARAPAN KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU HARAPAN,



ADI APANDI, ST
NIP. 197909182010011019



L A P O R A N

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

**Kecamatan Kepulaun Seribu Utara
Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu**

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum	
C. Tujuan.....	
D. Manfaat.....	
E. Sasaran	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan	
3. Jumlah Responden	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan	
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A . Indeks Berdasarkan jenis pelayanan.....	
1. Pelayanan PPSU.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei ...	
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....

A. Kesimpulan.....

B. Saran.....

Lampiran

a. Foto Foto Pendukung Kegiatan

b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim

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.

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 (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pulau Kelapa. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan 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 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Kelapa sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Pulau Kelapa secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. dst

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Kelapa sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.
6. dst

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Kelapa sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan.
5. Dst

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Kelapa sebagai berikut :

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

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2019												
Persiapan dan perencanaan SKM 2020												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Pelaksanaan SKM												
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Kelapa Nomor 19 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Kelapa

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Kelapa dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan November 2020

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 31 RT,dan 5 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 31 RT,dan 5 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Pulau Kelapa sebanyak 267 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 138 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 129 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
- c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

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 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:

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pulau Kelapa dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 2 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan: (uraikan dengan table)

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	96	35,96%
2	Perempuan	171	64,04%
	Total	267	100%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh Perempuan

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	5	1,87%
2	SMP	54	20,22%
3	SMA	177	66,29%
4	D3	21	7,87%
5	S1	10	3,75%
6	S2	0	0%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	PNS	9	3%
2	TNI	1	0%
3	Polri	0	0%
4	Swasta	17	6%
5	Wiraswasta	36	13%
6	Lainnya	204	76,40%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai lainnya

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	79,53	83,33	
2. Sistem, Mekanisme,	78,62	83,33	
3. Waktu	79,89	84,11	
4. Biaya	79,71	84,50	
5. Spesifikasi jenis	80,25	83,72	
6. Kompetensi	80,43	82,75	
7. Perilaku Petugas	80,62	84,88	
8. Penanganan saran dan aduan	79,35	82,75	
9.Sarana pendukung	80,62	83,33	

Rata-rata Pelayanan Per Unsur	-	-	
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	79,89	83,63	

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Kelapa dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Sistem, Mekanisme dengan nilai 78,62 Hal ini disebabkan karena:

- a. Keterlambatan penanganan kebersihan Lingkungan
- b. Tidak adanya di lokasi yang sudah ditentukan

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Prilaku Petugas** dengan nilai 80,62 Hal ini disebabkan karena:

- a. Prilaku Petugas PPSU yang baik dan rama kepada warga
- b. Melayani dengan hati dan selalu siap dilokasi yang sudah ditentukan

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur Penagnan Sarana dan Aduan dengan nilai 82,75 Hal ini disebabkan karena:

- a. Unsur pertimbangan menjadi bagian toleransi aparaturnya dalam menangani ketertiban umum di wilayah Kelurahan Pulau Kelapa.
- b. dan kurang pemahaman warga terhadap aturan yang telah ditentukan

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi adalah unsur Prilaku Petugas** dengan nilai 84, 88 Hal ini disebabkan karena:

- a. Melakukan Pelayanan terhadap warga dengan cepat dan tepat
- b. Melayani dengan hati dan ramah tama

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Kelapa Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 79,53 Hal ini disebabkan karena:

- a. kurangnya pemahaman warga terhadap system survey kepuasan masyarakat
- b. hal ini berdampak dari pandemic Covid-19

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 83,33 Hal ini disebabkan karena:

- a. Akses pelayanan mudah di pahami dan di mengerti begitupun persyaratan secara umum baik tehknik maupun administrative.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 78,62 Hal ini disebabkan karena:

a. pada saat pelayanan secara system maupun mekanisme dan prosuder kurang efektif.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar 83,33** Hal ini disebabkan karena:

a. sesuai dengan system maupun mekanisme dan prosuder dan berjalan dengan efektif.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 79,89 Hal ini disebabkan karena:

a. Pelayanan masyarakat yang kurang sudah tepat namun untuk waktu pelayanan yang kurang efektif dampak dari pandemic covid-19

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar 84,11** .Hal ini disebabkan karena:

a. Dalam menyelesaikan waktu pelayanan sudah sangat baik dan hasil nya pelayanan sudah sangat memuaskan

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 79,71 Hal ini disebabkan karena:

a. untuk pelayanana tidak dibebankan tariff apapun

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar 84,50** .Hal ini disebabkan karena:

a. untuk semua jenis pelayan masyarakat tidak dipungut biaya

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,25 Hal ini disebabkan karena:

- a. sebagian kecil masyarakat tidak mera puas atas jenis pelayanan yang spesifik dan kemungkinan tidak di pahami.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 83,72 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian besar masyarakat puas akan jnis pelayanan yang memadai di wilayah Kelurahan Pulau Kelapa.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,43 Hal ini disebabkan karena:

- a. Sebagian kecil warga kurang puas terhadap pelayanan secara kompetensi untuk pelaksanaan baik secara tehnik maupun administrative.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 82,75 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat mersa puas atas hasil pelaksanaan kerja pemerintah Kelurahan atas pencapaian kerja baik secara tekhnik maupun administratif

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,62 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurangnya pemahaman dalam menerima masukan maupun saran untuk mengambil kebijakan/keputusan

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 84,88 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Setiap melakukan pelayanan selalu mengedepankan perilaku yang baik terhadap siapapun dan selalu berkoordinasi kepada pimpinan dalam melakukan tindakan dalam setiap pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 79,35 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kurang Efektifnya penanganan Pengaduan saran dan Masukan

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 82,75 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas selalu standby ketika adanya aduan, saran maupun masukan yang datang dari warga dan cepat dalam menyelesaikannya.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,62 Hal ini disebabkan karena:

- a. belum tersedianya fasilitas TPS di setiap RW

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 83,33 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Upaya pemerintah selalu memberikan solusi yang tepat ketika setiap pelayanan diperlukan.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} = \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}}$$

Nilai Kepuasan PerUnsur untuk Pelayanan PPSU

$$= 719,02 : 9 = 79,89$$

Nilai Kepuasan PerUnsur untuk Pelayanan Ketertiban Umum

$$= 752,71 : 9 = 83,63$$

$$\begin{aligned}\text{IKM Kelurahan Pulau Kelapa} &= \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 163,53 : 2 = 81,70\end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Kelapa Pada tahun 2020 dengan nilai 81,70 (mutu pelayanan B)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Kelapa pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori Baik dengan nilai IKM sebesar 81,70 hal tersebut dikarenakan:
 - a. Keinginan masyarakat dapat terlayani dengan baik dan cepat
 - b. respon petugas sangat cepat dan dapat melakukan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang di inginkan oleh masyarakat.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur Persyaratan rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan. (unsur apa saja)

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Kelapa perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut : (dari sisi unsur pelayanan dan jenis masing –masing pelayanan)

- a. perlu adanya peningkatan kompetensi bagi petugas
- b. dan melakukan pelatihan kepada para petugas

**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU KELAPA KECAMATAN KEP. SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU**







KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU
UTARA KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

NOMOR: 19 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU KELAPA
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA,

- 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 Kelurahan Pulau Kelapa Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Kelapa Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020.
- 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 LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU KELAPA TAHUN 2020
- KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Kelapa Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Juli 2020

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA,


MADI MD, S.Sos
NIP 196603171986121001

Tembusan :

1. Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
2. Sekretaris Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
3. Asisten Pemerintahan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu;
4. Camat Kepulauan Seribu Utara.

Lampiran I : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Kelapa
Nomor : 19 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU KELAPA
TAHUN 2020

UNSUR	TUGAS
Sekretaris Kelurahan	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
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Tingkat Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA,



MADI MD,S.Sos
NIP 196603171986121001

Lampiran II : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Kelapa
Nomor : 19 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU KELAPA
TAHUN 2020

I. PENGARAH

1. Lurah Kelurahan Pulau Kelapa
2. Sekretaris Kelurahan Pulau Kelapa

II. PELAKSANA

1. Penanggung Jawab : Lurah Kelurahan Pulau Kelapa

Ketua : Sekretaris Kelurahan Pulau Kelapa

2. Anggota : 1. Kepala Seksi Pemerintahan
2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
4. Sekretariat Kelurahan Pulau Kelapa

Unsur Jabatan Pelaksana Lurah Kelurahan Pulau Kelapa, Sekretaris Kelurahan Pulau Kelapa, serta Kepala Seksi Kelurahan Pulau Kelapa.

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA


MADI MD.S.Sos
NIP 196603171986121001

Lampiran III : Keputusan Lurah Kelurahan
Pulau Kelapa
Nomor : 19 Tahun 2020
Tanggal : 10 Juli 2020

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU KELAPA,



MADI MD,S.Sos
NIP 196603171986121001



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Pulau Panggang

Tahun 2020

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

Kecamatan Kepulauan Seribu Utara
Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Tahun 2020

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum	
C. Tujuan.....	
D. Manfaat.....	
E. Sasaran	
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
BAB II METODELOGI	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan	
3. Jumlah Responden	
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan	
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan.....	
1. Pelayanan PPSU.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)	
b. Analisis hasil Survei ...	
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	
A. Kesimpulan.....	
B. Saran.....	
Lampiran	
a. Foto Foto Pendukung Kegiatan	
b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim	

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.

IKM merupakan salah satu tolak 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 (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pulau Panggang Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan 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. Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 524 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Panggang sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Pulau Panggang secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan; dan
3. dst

D. Manfaat

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Panggang sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.
6. Dst

E. Sasaran

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Panggang sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan.
5. Dst

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Panggang sebagai berikut :

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

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Panggang dilaksanakan pada Tanggal 12 Oktober 2020 sampai dengan 15 November 2020

{Contoh} sesuaikan dengan sikon masing-masing Kelurahan

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2019												
Persiapan dan perencanaan SKM 2020												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Pelaksanaan SKM												
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan (Laporan hasil SKM Kelurahan)												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												

BAB II

METODELOGI

A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Panggang Nomor 29 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Panggang.

B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Panggang dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan November 2020

2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 29 RT, dan 5 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 29 RT, dan 5 RW

3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Pulau Panggang sebanyak 421 responden dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 226 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 195 responden.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan Pulau Panggang.
- b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
- c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.

5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

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 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:

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pulau Panggang dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 2 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}}$$

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas/Karakter Responden

Identitas/karakter responden berdasarkan: (uraikan dengan table)

1. Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini dilakukan agar dapat melihat berapa banyak masyarakat berdasarkan gender yang dilayani disetiap layanan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-laki	158	37,53
2	Perempuan	263	62,47
	Total	421	100

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar didominasi oleh laki-laki

2. Pendidikan terakhir

Responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SD	22	5,23
2	SMP	47	11,16
3	SMA	297	70,55
4	D3	18	4,23
5	S1	37	8,79
6	S2	-	-

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan SMA.

3. Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wiraswasta dan lainnya.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	PNS	24	5,70
2	TNI	-	-
3	Polri	5	1,19
4	Swasta	18	4,28
5	Wiraswasta	26	6,18
6	Lainnya	348	82,66

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar bekerja sebagai lainnya.

B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan		
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	
9 Unsur Pelayanan :			
1. Persyaratan	84,40	83,33	
2. Sistem, Mekanisme,	83,85	82,44	
3. Waktu	85,18	82,56	
4. Biaya	85,07	84,87	
5. Spesifikasi jenis	85,18	82,95	
6. Kompetensi	83,85	81,79	
7. Perilaku Petugas	86,17	83,97	
8. Penanganan saran dan aduan	83,41	82,44	
9.Sarana pendukung	84,51	82,56	
Rata-rata Pelayanan Per Unsur	84,62	82,99	
Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata pelayanan	4,23	4,15	

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Panggang dengan hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan PPSU

Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) adalah pekerja yang melakukan penanganan prasarana dan sarana di wilayah kelurahan yang diangkat berdasarkan perjanjian kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PPSU yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Penanganan Sarana dan Aduan** dengan nilai 83,41 Hal ini disebabkan karena:

- a. Kondisi fisik petugas yang kadang naik turun.
- b. Kondisi saat ini terjadi di sebabkan Pandemi Covid 19

Sedangkan pelayanan PPSU yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **unsur Perilaku Petugas** dengan nilai 86,17. Hal ini disebabkan karena:

- a. petugas memiliki tatakrama dan kesopanan dalam melaksanakan tugasnya;
- b. masih adanya hubungan kekerabatan;

2. Pelayanan Ketertiban Umum

Pelayanan ketertiban umum adalah suatu keadaan dimana dilakukan lima tertib yaitu tertib hunian, tertib buang sampah, tertib pedagang kaki lima, tertib lalu lintas dan tertib demo yang dilakukan bersama-sama antara rakyat dan pemerintah. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur Kompetensi** dengan nilai 81,79. Hal ini disebabkan karena:

- a. petugas berasal dari umum sehingga masih perlu adanya pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tugasnya;

Sedangkan pelayanan ketertiban umum yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **unsur Biaya** dengan nilai 84,87. Hal ini disebabkan karena:

- a. pemberian layanan tidak dikenakan tarif / gratis;
- b. Kondisi yang tidak memungkinkan

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Panggang Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 0 Hal ini disebabkan karena:

- a. Masyarakat pada umum nya mengerti tentang medsos

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 84,40. Hal ini disebabkan karena:

- a. Telah sesuai dengan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 0. Hal ini disebabkan karena:

- a. ada beberapa pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 83,85. Hal ini disebabkan karena:

- a. sesuai dengan system, mekanisme dan prosedur yang ditentukan.

3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 0. Hal ini disebabkan karena:

- a. waktu melakukan penanganan kurang efektif.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 85,18 .Hal ini disebabkan karena:

- a. Lokasi penanganan dekat dengan tempat tinggal petugas.

4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 0. Hal ini disebabkan karena:

- a.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 85,07. Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan yang diberikan tidak ada yang mengenakan tarif/gratis

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 0. Hal ini disebabkan karena:

- a. beberapa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan jenisnya

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 85,18**. Hal ini disebabkan karena:

- a. pelayanan yang diberikan, sesuai dengan jenisnya.

6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 0. Hal ini disebabkan karena:

- a. banyak petugas yang sudah tua

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 83,85**. Hal ini disebabkan karena:

- a. Petugas memiliki kemampuan yang dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

7. Perilaku pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 0. Hal ini disebabkan karena:

- a. ada beberapa petugas yang tidak memberikan pelayanan prima

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi sebesar 86,17**. Hal ini disebabkan karena:

- a. petugas memiliki tatakrama dan kesopanan dalam melaksanakan tugasnya;
- b. masih adanya hubungan kekerabatan;

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 0. Hal ini disebabkan karena:

- a. penanganan pengaduan tidak berjalan dengan efektif.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 83,41. Hal ini disebabkan karena:

- a. Lokasi kejadian dekat dengan tempat tinggal petugas sehingga penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat cepet diterima dan diselesaikan.

9. Sarana dan prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 0. Hal ini disebabkan karena:

- a. belum adanya TPS di setiap RW

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 84,51. Hal ini disebabkan karena:

- a. Fasilitas sarana dan prasarana yang ada menerima dukungan dari Pemda Setempat.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Pelayanan PPSU} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 761,62 : 9 = 84,62\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Pelayanan Tibum} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 746,91 : 9 = 82,99\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{IKM Kelurahan Pulau Panggang} &= \frac{\text{total SKM 2 Jenis Pelayanan}}{2 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 8,38 : 2 = 4,19\end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pulau Panggang Pada tahun 2020 dengan nilai 4,19 (mutu pelayanan A)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pulau Panggang pada tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori baik dengan nilai IKM sebesar 83.87 hal tersebut dikarenakan:
 - a. respon petugas cepat dalam menanggapi aduan.
 - b. pelayanan yang diberikan sesuai jenisnya.
2. Masih ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat pada unsur ... rendah, sehingga masih memerlukan perbaikan. (unsur apa saja)

B. Saran

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulau Panggang perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut : (dari sisi unsur pelayanan dan jenis masing –masing pelayanan)

- a. melakukan regenerasi petugas yang sudah tua
- b. melakukan pelatihan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan yang prima
- c. melengkapi sarana dan prasarana pendukung

DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020







KELURAHAN PULAU PANGGANG

**KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG
KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
NOMOR : 29 TAHUN 2020**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG**

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.;
- 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 Kelurahan Pulau Panggang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pulau Panggang tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.
- 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 LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TAHUN 2020;
- KESATU : Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA : Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT : Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2020.
- KELIMA : Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 15 Juli 2020

LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG,



PEPEN KUSWANDI
NIP 197910262010011016

Tembusan :

1. Bupati Kab. Adm. Kep. Seribu;
2. Camat Kecamatan Kepulauan Seribu Utara;
3. Ka. Sudin. Lingkungan Hidup Kab. Adm. Kep. Seribu.

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Panggang tentang
Tim Pelaksanan dan Penyusunan Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nomor : 29 Tahun 2020
Tanggal : 15 Juli 2020

**SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

I. PENGARAH

Camat Kepulauan Seribu Utara;

II. PELAKSANA

Penanggung Jawab : Lurah Pulau Panggang

Ketua : Sekretaris Kelurahan

Anggota : 1. Kasie Pemerintahan
2. Kasie Kesejahteraan
3. Kasie Ekonomi dan Pembangunan

Sekretariat : Unsur Staff Kelurahan Pulau Panggang

LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG,



PEPEN KUSWANDI
NIP 197910262010011016

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Panggang tentang
Tim Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nomor : 29 Tahun 2020
Tanggal : 15 Juli 2020

**TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

UNSUR	TUGAS
Lurah	1. Mengkoordinir terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 2. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Sekretaris Kelurahan	1. Mengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan untuk dijadikan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tingkat Kelurahan 2. Melaporkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tingkat Kelurahan kepada Kecamatan
Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan ketertiban umum 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan
Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Tingkat Kelurahan	1. Bertanggung jawab sebagai surveyor mengenai jenis layanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik) 2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat Kelurahan 3. Melaporkan hasil survey kepada Sekretaris Kelurahan

LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG,



PEPEN KUSWANDI
NIP 197910262010011016

Lampiran I : Lurah Kelurahan Pulau Panggang tentang
Tim Pelaksanan dan Penyusunan Laporan
Survei Kepuasan Masyarkat (SKM)
Nomor : 29 Tahun 2020
Tanggal : 15 Juli 2020

**WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PULAU PANGGANG KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2020**

	Oktober	November	Desember
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

LURAH KELURAHAN PULAU PANGGANG,


PEPEN KUSWANDI
NIP 197910262010011016