



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Periode I Tahun 2023

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	4
E. Sasaran	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	6
BAB II METODOLOGI	8
A. Gambaran Umum/Profil	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	10
A. Persiapan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	10
B. Identitas /Karakter Responden	10
1. Pelayanan RPTRA	10
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	10
2. Pelayanan Jumantik	11
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	11
3. Ketertiban Umum	12

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	12
4. PKK.....	13
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	13
5. Posyandu	14
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	14
6. PPSU	15
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	15
7. RT/RW, LMK dan FKDM	16
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir).....	16
C. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	16
1. PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	16
2. PENGUMPULAN DATA DILAKSANAKAN MELALUI :	17
D. PENGOLAHAN DATA	18
E. HASIL PENGELOLAAN DATA.....	20
F. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.....	27
BAB IV KESIMPULAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran	28
LAMPIRAN-LAMPIRAN	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu..	9

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Periode I	6
Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Periode II	7
Tabel 2.1 Demografi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	9
Tabel 3.1 Karakteristik Responden.....	10
Tabel 3.2 Karakteristik Reponden Pelayanan Ketertiban Umum	11
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Ketertiban Umum	12
Tabel 3.4 Karakteristik Responden PKK.....	13
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Posyandu	14
Tabel 3.6 Karakteristik Responden PPSU	15
Tabel 3.7 Karakteristik Responden RT/RW, LMK dan FKDM	16
Tabel 3.8 Nilai Interval IKM	18
Tabel 3.9 Indeks Pelayanan Kecamatan	20
Tabel 3.10 Nilai Unsur Terendah dan Tertinggi masing-masing Kelurahan ..	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto pendukung kegiatan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Foto pendukung kegiatan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Foto pendukung kegiatan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Foto pendukung kegiatan	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

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

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

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

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

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

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 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 302 Tahun 2023 Pembentukan Tim Pelaksana Dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2023

C. Tujuan

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

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

D. Manfaat

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

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

E. Sasaran

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

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

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Periode I

Kegiatan	Bulan			
	3	4	5	6
Evaluasi SKM 2022				
Persiapan dan perencanaan SKM 2023				
Sosialisasi dan Bimbingan teknis				
Pelaksanaan SKM oleh Kelurahan dan Monitoring SKM oleh Kecamatan				
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan				
Pengolahan SKM Kecamatan (Laporan SKM Kecamatan)				
Monitoring SKM Kecamatan oleh Kota/Kabupaten				
Laporan SKM Kecamatan terkirim ke Kota/Kabupaten				
Pengolahan SKM (Laporan SKM Kota/Kabupaten)				
Laporan SKM Kota/Kabupaten terkirim ke Biro ORB				

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Periode II

Kegiatan	B u l a n		
	10	11	12
Persiapan dan perencanaan SKM 2023			
Pelaksanaan SKM oleh Kelurahan dan Monitoring SKM oleh Kecamatan			
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan			
Pengolahan SKM Kecamatan (Laporan SKM Kecamatan)			
Monitoring SKM Kecamatan oleh Kota/Kabupaten			
Laporan SKM Kecamatan terkirim ke Kota/Kabupaten			
Pengolahan SKM (Laporan SKM Kota/Kabupaten)			
Laporan SKM Kota/Kabupaten terkirim ke Biro ORB			

BAB II

METODOLOGI

A. Gambaran Umum/Profil

1. Kedudukan letak Geografis



Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

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

Terdiri dari :

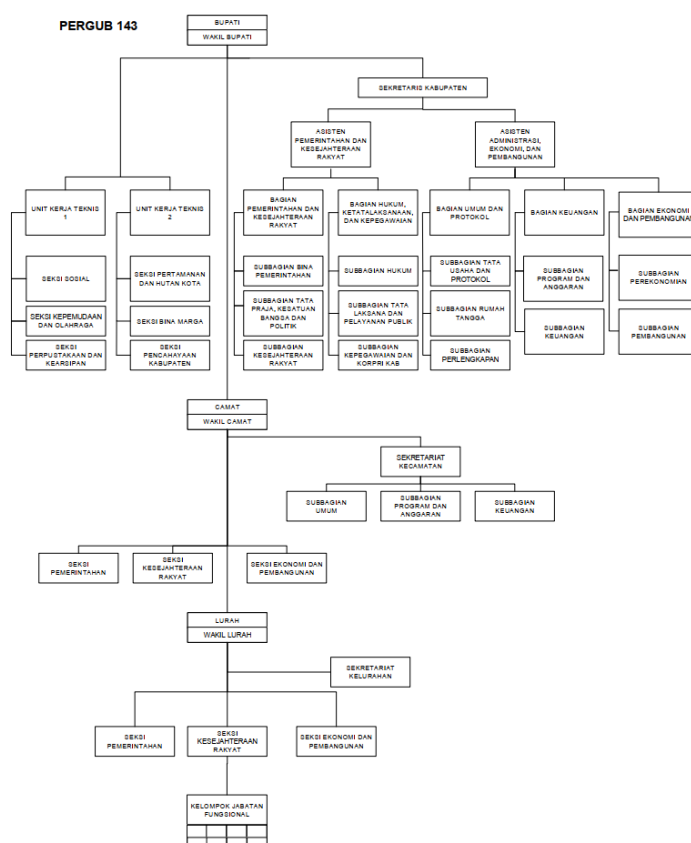
- 2 Kecamatan (Kepulauan Seribu Utara dan Kepulauan Seribu Selatan)

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

Tabel 2.1 Demografi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

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

1. Struktur Organisasi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Persiapan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Nomor 302 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

B. Identitas /Karakter Responden

1. Pelayanan RPTRA

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

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	381	42,24%
	Perempuan	521	57,76%
B	Pekerjaan	Orang	Presentase
	PNS	49	5,43%
	TNI	2	0,22%
	POLRI	4	0,44%
	Swasta	51	5,65%
	Wirausaha	73	8,09%
	Ibu Rumah Tangga	227	25,17%
	Kader/Pengurus Jumentik	43	4,77%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	34	3,77%
	Pelajar/Mahasiswa	78	8,65%
	Tenaga Honorer	167	18,51%
	Petugas ketertiban umum	16	1,77%
	Lainnya	116	12,86%
C	Pendidikan Terakhir	Orang	Presentase
	SD	49	61,53%
	SMP	134	14,86%

	SMA	555	61,53%
	D3/D4/Setingkat	36	3,99%
	S1	126	13,97%
	S3	1	0,11%
	Tidak Pernah Sekolah	1	0,11%

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA.

2. Pelayanan Jumantik

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

Tabel 3.2 Karakteristik Reponden Pelayanan Ketertiban Umum

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	386	38,95%
	Perempuan	605	61,05%
B	Pekerjaan		
	PNS	54	5,45%
	TNI	2	0,20%
	POLRI	6	0,61%
	Swasta	61	6,16%
	Wirausaha	88	8,88%
	Ibu Rumah Tangga	275	27,75%
	Kader/Pengurus Jumantik	87	8,78%
	Ketua/Perangkar RT dan RW	41	4,14%
	Petugas ketertiban umum	7	0,71%
	Tenaga Honorer	160	16,15%
	Pelajar/Mahasiswa	70	7,06%
	Lainnya ...	105	10,60%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	70	7,06%
	SMP	154	15,54%
	SMA	534	59,8%
	D1/D2/D3/D4	40	4,04%
	S1	123	12,41%
	Lainnya ...	6	0,60%

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

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

3. Ketertiban Umum

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

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Ketertiban Umum

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	415	49,05%
	Perempuan	431	50,95%
B	Pekerjaan		
	PNS	56	6,62%
	TNI	2	0,24%
	POLRI	7	0,83%
	Swasta	39	4,61%
	Wirausaha	72	8,51%
	Ibu Rumah Tangga	177	20,92%
	Kader/Pengurus Jumantik	38	4,49%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	36	4,26%
	Petugas ketertiban umum	15	1,77%
	Tenaga Honorer	163	19,27%
	Pelajar/Mahasiswa	71	8,39%
	Lainnya ...	114	13,48%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	48	5,67%
	SMP	107	12,65%
	SMA	526	62,17%
	D1/D2/D3/D4	47	5,56%
	S1	117	13,83%
	Lainnya ...	1	0,12%

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

4. PKK

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

Tabel 3.4 Karakteristik Responden PKK

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	356	38,74%
	Perempuan	563	61,26%
B	Pekerjaan		
	PNS	52	5,66%
	TNI	2	0,22%
	POLRI	4	0,44%
	Swasta	47	5,11%
	Wirausaha	84	9,14%
	Ibu Rumah Tangga	270	29,38%
	Kader/Pengurus Jumantik	49	5,33%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	35	3,81%
	Petugas ketertiban umum	7	0,76%
	Tenaga Honorer	147	16%
	Pelajar/Mahasiswa	67	7,29%
	Lainnya ...	121	13,17%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	59	6,42%
	SMP	137	14,91%
	SMA	566	61,59%
	D1/D2/D3/D4	39	4,24%
	S1	116	12,62%
	Lainnya ...	2	0,22%

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

5. Posyandu

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

Tabel 3.5 Karakteristik Responden Posyandu

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	365	40,74%
	Perempuan	531	59,26%
B	Pekerjaan		
	PNS	49	5,47%
	TNI	2	0,22%
	POLRI	5	5,47%
	Swasta	34	3,79%
	Wirausaha	83	9,26%
	Ibu Rumah Tangga	249	27,79%
	Kader/Pengurus Jumantik	44	4,91%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	34	3,79%
	Petugas ketertiban umum	7	0,78%
	Tenaga Honorer	153	17,08%
	Pelajar/Mahasiswa	59	6,58%
	Lainnya ...	119	13,28%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	51	5,69%
	SMP	123	13,73%
	SMA	563	62,83%
	D1/D2/D3/D4	38	4,24%
	S1	120	13,39%
	Lainnya ...	1	0,11%

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

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

6. PPSU

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

Tabel 3.6 Karakteristik Responden PPSU

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	564	55,24%
	Perempuan	457	44,76%
B	Pekerjaan		
	PNS	43	4,21%
	TNI	2	0,20%
	POLRI	5	0,49%
	Swasta	46	4,51%
	Wirausaha	75	7,35%
	Ibu Rumah Tangga	198	19,39%
	Kader/Pengurus Jumantik	39	3,82%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	41	4,02%
	Petugas ketertiban umum	12	1,18%
	Tenaga Honorer	283	27,72%
	Pelajar/Mahasiswa	62	6,07%
	Lainnya ...	148	14,50%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	52	5,09%
	SMP	124	12,14%
	SMA	698	68,36%
	D1/D2/D3/D4	35	3,43%
	S1	108	10,58%
	Lainnya ...	4	0,39%

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

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

7. RT/RW, LMK dan FKDM

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

Tabel 3.7 Karakteristik Responden RT/RW, LMK dan FKDM

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	419	47,08%
	Perempuan	471	52,92%
B	Pekerjaan		
	PNS	48	5,39%
	TNI	2	0,22%
	POLRI	4	0,45%
	Swasta	51	5,73%
	Wirausaha	72	8,09%
	Ibu Rumah Tangga	209	23,48%
	Kader/Pengurus Jumantik	35	3,93%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	80	8,99%
	Petugas ketertiban umum	8	0,90%
	Tenaga Honorer	154	17,30%
	Pelajar/Mahasiswa	58	6,52%
	Lainnya ...	132	14,83%
C	Pendidikan Terakhir		
	SD	67	7,53%
	SMP	129	14,49%
	SMA	537	60,34%
	D1/D2/D3/D4	39	4,38%
	S1	115	12,92%
	Lainnya ...	3	0,34%

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

a. Identitas Responden

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

b. Pendapat Responden

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

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

2. PENGUMPULAN DATA DILAKSANAKAN MELALUI :

a. Pemantauan

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

b. Pengumpulan Data

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

c. Pengisian Kuesioner

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

D. PENGOLAHAN DATA

1. Penginputan hasil pengisian kuesioner

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

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

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

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

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

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

Tabel 3.8 Nilai Interval IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25.00 – 64,99	D	Tidak baik

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

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

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

N = populasi

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

d = 0,05

3. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

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

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

4. Jenis Pelayanan dan Jumlah Responden

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

- Pelayanan PPSU berjumlah 1021 responden;
- Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 846 responden;
- Pelayanan Posyandu berjumlah 896 responden
- Pelayanan PKK berjumlah 919 responden
- Pelayanan Jumantik berjumlah 991 responden
- Pelayanan RPTRA berjumlah 902 responden

g. RT/RW, LMK dan FKDM berjumlah 890 responden

Total jumlah responden sebanyak 6465 (enam ribu empat ratus enam puluh lima) responden

E. HASIL PENGELOLAAN DATA

Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Periode I pada bulan April Tahun 2023 dengan jenis pelayanan PPSU, Posyandu, RPTRA, Jumantik, PKK, Perangkat RT/RW LMK FKDM dan Ketertiban Umum. Hasil survey di tingkat Kelurahan menjadi agregat nilai IKM Kecamatan yang selanjutnya menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

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

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

Tabel 3.9 Indeks Pelayanan Kecamatan

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan							
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan PKK	Pelayanan Jumantik	Pelayanan RPTRA	RT/RW, LMK & FKDM	IKM
Jumlah Kecamatan								
1. Kecamatan Seribu Selatan	85,85	86,75	88,08	88,15	85,44	85,67	85,44	86,48
2. Kecamatan Seribu Utara	90,75	91,64	91,28	92,65	91,66	90,81	91,77	91,51
Rata-rata masing-masing pelayanan di Kecamatan	88,30	89,20	89,68	90,40	88,55	88,24	88,61	89,00

$$IKM \text{ Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} = \frac{(86,48+91,51)}{2}.$$

$$IKM \text{ Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} = 89$$

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

1. Kecamatan Seribu Selatan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Seribu Selatan yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan Jumentik dengan nilai 85,44 Hal ini disebabkan karena ;

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

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada **pada** pelayanan **PKK** dengan nilai 88,15 Hal ini disebabkan karena :

- a. PKK memiliki peran penting dalam Keluarga untuk itu diperlukan Perilaku Petugas dalam pelayanan yang baik, ramah dan berkualitas;
- b. Beban pekerjaan tidak begitu memakan waktu panjang;
- c. Dan tidak memerlukan biaya besar untuk menjadi PKK.

2. Kecamatan Seribu Utara

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Seribu Utara yang memiliki **nilai terendah** ada pada pelayanan PPSU dengan nilai 90,75 Hal ini disebabkan karena ;

- a. Masyarakat belum sepenuhnya memahami jenis pelayanan yang diberikan oleh PPSU.
- b. Masih minimnya kemampuan PPSU dibidang teknis didalam menjalankan tugas kesehariannya.
- c. Keterbatasan germor yang tersedia di Kelurahan Pulau Harapan, sehingga menghambat pekerjaan.

- d. Keterbatasan sarana penunjang PPSU berakibat pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan..

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki **nilai tertinggi** ada **pada** pelayanan **PKK** dengan nilai 92,65 Hal ini disebabkan karena :

- a. Setiap Petugas sopan dan ramah dalam hal memberikan informasi tentang Keluarga.
- b. Koordinasi antar anggota cepat ditanggapi

Di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Kelurahan yang memiliki

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

Tabel 3.100 Nilai Unsur Terendah dan Tertinggi masing-masing Kelurahan

Uraian	Nilai masing-masing Kelurahan terendah			Nilai masing-masing Kelurahan tertinggi		
	Nilai	Instansi	Pelayanan	Nilai	Instansi	Pelayanan
9 Unsur Pelayanan :						
1. Persyaratan	81,14	Kelurahan Pulau Pari	RPTRA	99,71	Kelurahan Pulau Panggang	PKK
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	80,42	Kelurahan Pulau Pari	Jumantik	99,62	Kelurahan Pulau Panggang	PKK
3. Waktu	80,00	Kelurahan Pulau Pari	Jumantik	99,81	Kelurahan Pulau Panggang	PKK
4. Biaya	80,63	Kelurahan Pulau Pari	Jumantik	99,62	Kelurahan Pulau Panggang	PKK
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	80,63	Kelurahan Pulau Pari	Jumantik	99,71	Kelurahan Pulau Panggang	PKK
6. Kompetensi Pelaksana	80,21	Kelurahan Pulau Pari	Jumantik	99,90	Kelurahan Pulau Panggang	PKK
7. Perilaku Petugas Pelayanan	80,63	Kelurahan Pulau Pari	Jumantik	99,90	Kelurahan Pulau Panggang	PKK
8. Penanganan saran dan aduan	80,63	Kelurahan Pulau Pari	Jumantik	99,90	Kelurahan Pulau Panggang	PKK
9. Sarana pendukung pelayanan	80,83	Kelurahan Pulau Pari	Jumantik	99,90	Kelurahan Pulau Panggang	PKK

1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 81,14 terdapat di Kelurahan Pulau Pari pada pelayanan RPTRA Hal ini disebabkan karena :

- a. Masih kurangnya sistem pengawasan yang memadai untuk memastikan keamanan anak-anak yang bermain di sana. Pengawasan ini dapat dilakukan oleh petugas keamanan atau pengawas khusus.
- b. Belum ada program dan kegiatan yang bermanfaat bagi anak-anak, seperti kegiatan seni, olahraga, pendidikan, dan sosialisasi. Program ini dapat melibatkan partisipasi masyarakat setempat dan organisasi non-pemerintah.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar** 99,71 terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena :

- a. Koordinasi cepat ditanggapi dan ditangani
- b. Persyaratan mudah dan cepat

2. Prosedur

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

- a. Belum adanya SOP terkait pengaduan atau pelayanan Jumantik
- b. Kurangnya Sosialisasi terkait dengan pelayanan Jumantik terhadap masyarakat

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

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

3. Waktu

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

- a. SDM Kurang Cekatan didalam memberikan pelayanan, sehingga membuat warga menunggu
- b. Kegiatan Jumantik masih terkendala minimnya sosialisasi

Sedangkan unsur Waktu pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99,81** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena :

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

4. Biaya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan biaya memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,63 terdapat di Kelurahan Pulau Pari pada pelayanan Jumantik Hal ini disebabkan karena :

- a. Kurangnya koordinasi dengan Fasilitas Kesehatan Kelurahan untuk obat-obatan pembasmi jentik nyamuk
- b. Pelayanan Jumantik tidak maksimal karena informasi kegiatan yang belum terinformasikan dengan baik

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

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

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,63 terdapat di Kelurahan Pulau Pari pada pelayanan Ketertiban Umum Hal ini disebabkan karena :

- a. Pelayanan Jumantik belum bisa dirasakan karena info kegiatan belum terinformasikan dengan baik seperti jadual kegiatan
- b. Pelayanan Jumantik jumantik belum bisa dirasakan karena belum adanya SOP Pelayanan Jumantik

Sedangkan unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99,71** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena :

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

6. Kompetensi

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Kompetensi memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,21 terdapat di Kelurahan Pulau Pari pada pelayanan Jumantik Hal ini disebabkan karena :

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

Sedangkan unsur Kompetensi pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99,90** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena :

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

7. Perilaku Petugas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku Petugas pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,63 terdapat di Kelurahan Pulau Pari pada pelayanan Jumantik Hal ini disebabkan karena :

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

Sedangkan unsur Perilaku Petugas pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99,90** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena :

- a. Telah dilakukan pembinaan
- b. Memiliki perilaku yang baik
- c. Adanya pengawasan atasan

8. Penanganan Pengaduan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Penanganan Pengaduan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,63 terdapat di Kelurahan Pulau Pari pada pelayanan Jumantik Hal ini disebabkan karena :

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

Sedangkan unsur Penanganan Pengaduan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99,90** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena :

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

9. Sarana dan Prasarana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Sarana dan Prasarana pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 80,83 terdapat di Kelurahan Pulau Pari pada pelayanan Jumantik Hal ini disebabkan karena :

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

Sedangkan unsur Sarana dan Prasarana pelayanan memperoleh **nilai tertinggi sebesar 99,90** terdapat di Kelurahan Pulau Panggang pada pelayanan PKK. Hal ini disebabkan karena :

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

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

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

$$\text{IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} = \frac{177,99}{2}$$

$$\text{IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu} = 89,00$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Pada tahun 2023 dengan nilai A (mutu pelayanan sangat baik)

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di seluruh Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sudah berada dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 89,00 hal tersebut dikarenakan seluruh Kecamatan di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu tergolong Baik karena berada di atas nilai IKM, yaitu:
 - a. Kecamatan Seribu Selatan dan;
 - b. Kecamatan Seribu Utara
2. Masih adanya beberapa Kelurahan yang memerlukan perbaikan dan pembinaan yaitu pada Kelurahan Pulau Pari, Pulau Kelapa dan Pulau Untung Jawa terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada unsur-unsur pelayanan yang masih rendah.
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Periode I Tahun 2023 sebesar 89,00 dari Target Tahun 2023 sebesar 88,5 sehingga capaiannya adalah 100,5%.
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Periode I Tahun 2023 sebesar 89 dibandingkan dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2022 sebesar 89,45 terdapat penurunan sebesar 0,5%

B. Saran

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

1. Waktu

Penetapan Target Waktu Instansi terkait harus menetapkan target waktu yang realistis untuk setiap tahapan pelayanan Jumannik, seperti pemeriksaan, pelaporan, dan tindak lanjut. Target waktu yang jelas

dapat menjadi pedoman bagi petugas dalam menyelesaikan tugas mereka dengan cepat.

2. Kompetensi Pelaksana

Peningkatan Kompetensi Petugas Jumentik perlu diberikan pelatihan dan peningkatan kompetensi terkait tugas dan tanggung jawab mereka. Ini termasuk pengetahuan tentang prosedur pemeriksaan jentik, penggunaan peralatan yang diperlukan, dan metode efektif untuk melaksanakan tugas dengan efisien.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1. Foto Sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat dan bimbingan teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat oleh masyarakat via HP pribadi masing-masing



Lampiran 2. Foto Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat oleh masyarakat via HP pribadi masing-masing

Lampiran 3 Keputusan Bupati



BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

KEPUTUSAN BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 302 TAHUN 2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 54 Tahun 2023 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 secara koordinasi dan 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 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2023.
- 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;

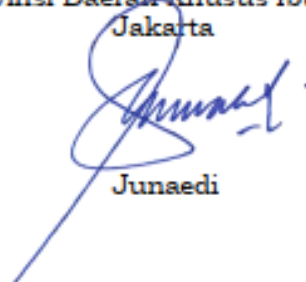
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan 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 DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN BUPATI KEPULAUAN SERIBU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU TAHUN 2023
- KESATU :** Susunan Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA :** Tugas Tim Pelaksana dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KETIGA :** Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran III keputusan ini.
- KEEMPAT :** Biaya atas pelaksana tugas Tim dibebankan kepada DPA-SKPD Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2023.
- KELIMA :** Keputusan ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.
- KEENAM :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada Tanggal 13 Maret 2023

Bupati Kabupaten Administrasi
Kepulauan Seribu,
Provinsi Daerah Khusus Ibukota
Jakarta



Junaedi

Tembusan :

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

Lampiran I : Keputusan Bupati Kab. Adm.
Kepulauan Seribu
Nomor : 302
Tanggal : 13 Maret 2023

SUSUNAN TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2023

I. PENGARAH

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

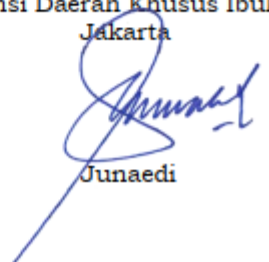
II. PELAKSANA

1. Penanggung Jawab : Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
2. Ketua : Kepala Bagian Hukum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian
3. Anggota :
 1. Para Sekretaris Kecamatan
 2. Subkoordinator Urusan Tatalaksana dan Pelayanan Publik
 3. Para Sekretaris Kelurahan
 4. Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan
 5. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Kelurahan
 6. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan

III. SEKRETARIAT

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

Bupati Kabupaten Administrasi
Kepulauan Seribu,
Provinsi Daerah Khusus Ibukota
Jakarta



Junaedi

Lampiran II : Keputusan Bupati Kab. Adm.
Kepulauan Seribu
Nomor : 302
Tanggal : 13 Maret 2023

**TUGAS TIM PELAKSANA DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2023**

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	Mengkoordinir terhadap pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
Kepala Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	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. 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 dan RT/RW, LMK, FKDM. 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 Administrasi
Kepulauan Seribu,
Provinsi Daerah Khusus Ibukota
Jakarta

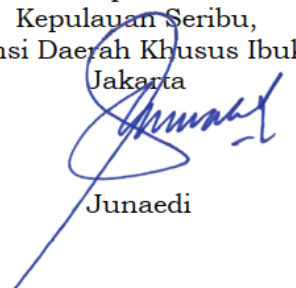
Junaedi

Lampiran III : Keputusan Bupati Kab. Adm.
Kepulauan Seribu
Nomor : 302
Tanggal : 13 Maret 2023

WAKTU PELAKSANAAN DAN PENYUSUNAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2023

	Maret	April	Mei	Juni	September	Oktober	November	Desember
Persiapan								
Pelaksanaan								
Pelaporan								

Bupati Kabupaten Administrasi
Kepulauan Seribu,
Provinsi Daerah Khusus Ibukota
Jakarta



Junaedi

Lampiran 4 Kerangka Acuan Kerja



KERANGKA ACUAN KERJA (TERM OF REFERENCE)

KODE ORGANISASI	:	50160000
NAMA ORGANISASI / SKPD	:	KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
PROGRAM	:	7.02.02 PROGRAM PENGELOLAAN KOTA ADMINISTRASI
KEGIATAN	:	7.02.02.1.03 PENINGKATAN PENYELENGGARAAN KOTA ADMINISTRASI
JUMLAH ANGGARAN	:	RP. 540.000,- (LIMA RATUS EMPAT PULUH RIBU RUPIAH).

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)
PELAKSANAAN KOORDINASI PENGUKURAN KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU
TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
9. Peraturan LKPP Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Swakelola
10. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
11. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata

Kerja Perangkat Daerah;

12. Peraturan Gubernur Nomor 162 Tahun 2013 tentang Penatausahaan Keuangan Daerah.
13. Keputusan Gubernur Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Kuasa Pengguna Anggaran Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah
14. Keputusan Gubernur Nomor 52 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Gubernur Nomor 1859 Tahun 2017 Tentang Penetapan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Selaku Pejabat Pengguna Anggaran;
15. DPA Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 446/DPA/2023 tanggal 2 Januari 2023;
16. Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 06 Tahun 2022 tanggal 2 Januari 2023 tentang Penetapan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) pada Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun Anggaran 2023;
17. Keputusan Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Nomor 4 Tahun 2023 tanggal 2 Januari 2023 tentang Penetapan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) Pada Sekretariat Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Tahun 2023.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

A. MAKSUD

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

B. TUJUAN

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

III. TARGET/ SASARAN

A. Target sasaran yang ingin dicapai adalah

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK dan RPTRA;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK dan RPTRA;.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan PPSU, Ketertiban Umum, Posyandu, Jumantik, PKK dan RPTRA.
4. Para peserta rapat yang terdiri dari unsur Kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten yang terlibat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berjumlah 15 peserta.
5. Rapat tersebut juga bertujuan meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

B. MANFAAT

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

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

C. SUMBER PENDANAAN

Sumber pendanaan dari kegiatan ini adalah bersumber dari APBD yang dialokasikan melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA SKPD) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2023.

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

Program : 7.02.02 PROGRAM PENGELOLAAN KOTA ADMINISTRASI

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

Kode Rekening : 5.1.02.01.01.0052 Belanja Makanan dan Minuman Rapat

PPK : Kepala Bagian Keuangan

PPTK : Subkoordinator Urusan Hukum

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

D. PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten dilaksanakan pada bulan Mei dan November tahun 2023 dengan menggunakan pengadaan langsung dan swakelola tipe satu.

Kegiatan	April				Mei				Juni				September				Oktober				November				Desember			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Evaluasi SKM 2022																												
Persiapan dan perencanaan SKM 2023																												
Sosialisasi SKM																												
Pelaksanaan SKM																												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan																												

Kegiatan	April				Mei				Juni				September				Oktober				November				Desember			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
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																												
Evaluasi SKM Semester I Tahun 2023																												
Persiapan dan perencanaan SKM Semester II Tahun 2023																												
Sosialisasi SKM																												
Pelaksanaan SKM																												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di 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																												

E. RINCIAN BELANJA

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

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

No	Kode Rekening	Volume	Jumlah
	Jumlah		540,000

F. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja Pelaksanaan Koordinasi Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik agar dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaannya di Tahun Anggaran 2023.

Jakarta, 9 Januari 2023

MENGETAHUI,
PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN,



EKO BUDI PRASETYO
NIP 196510031985091001