

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



**KELURAHAN PULAU KELAPA**  
**SEMESTER I**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. 1 .....	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. 2 .....	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Pulau Kelapa sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi DKI Jakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Pulau Kelapa.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pulau Kelapa Tahun 2024 dilakukan dibawah koordinasi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi (Biro ORB), Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Pulau Kelapa yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah kelurahan pulau kelapa. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April-Mei 2024	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Pulau Kelapa berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan Kelurahan Pulau Kelapa dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 793 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 793 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	154	19,42%
		PEREMPUAN	639	80,58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	35	4,41%
		SLTP	56	7,06%
		SLTA	567	71,50%
		DIII	30	3,78%
		SI	105	13,24%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	32	4,04%
		TNI	0	0%
		SWASTA	16	2,02%
		WIRUSAHA	7	0,88%
		LAINNYA	738	93,06%
4	JENIS LAYANAN	Jumantik	118	14,88%
		Ketertiban Umum	102	12,86%
		PKK	108	13,62%
		PPSU	126	15,89%
		Posyandu	106	13,37%
		RPTRA	108	13,62%

		RT/RW,LMK dan FKDM	125	15,76%

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

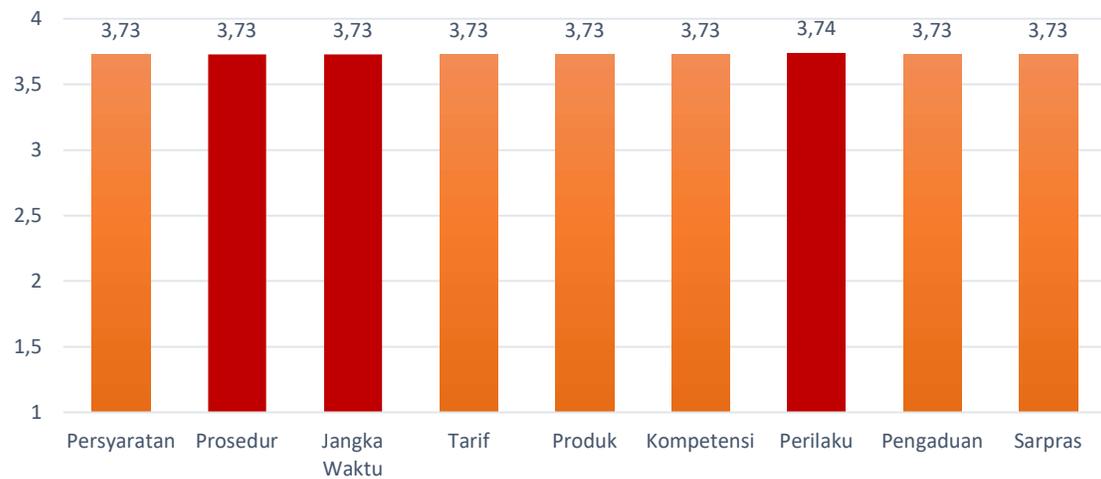
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Layanan RPTRA	3,80	3,79	3,80	3,79	3,79	3,80	3,80	3,80	3,80
Layanan Jumantik	3,76	3,75	3,75	3,76	3,76	3,75	3,78	3,75	3,74
Layanan RT/RW	3,73	3,71	3,72	3,73	3,72	3,74	3,72	3,73	3,72
Layanan Posyandu	3,74	3,74	3,74	3,74	3,74	3,74	3,75	3,75	3,74
Layanan PKK	3,69	3,70	3,71	3,69	3,70	3,70	3,71	3,70	3,70
Layanan PPSU	3,64	3,65	3,65	3,66	3,63	3,63	3,67	3,64	3,65
Layanan Ketertiban Umum	3,76	3,75	3,76	3,76	3,76	3,76	3,75	3,75	3,76
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,73</b>	<b>3,73</b>	<b>3,73</b>	<b>3,73</b>	<b>3,73</b>	<b>3,73</b>	<b>3,74</b>	<b>3,73</b>	<b>3,73</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93,30 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### IKM per Unsur pada Kelurahan Pulau Kelapa Semester I Tahun 2024



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,728 selanjutnya sarana dan pra sarana layanan yang mendapatkan nilai 3,729805 adalah nilai terendah kedua. Terakhir produk layanan 3,729847 adalah nilai terendah ketiga.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai tertinggi 3,74 kemudian jangka waktu penyelesaian peringkat kedua dengan nilai 3,733 serta kompetensi pelaksana pada peringkat ketiga dengan nilai 3,732.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah"
- "Tingkatkan kebersihan kantor dan toiletnya"

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

- Prosedur pelayanan masih dirasakan susah oleh masyarakat karena sekarang sudah menggunakan sistem online
- Sarana dan pra sarana terutama internet saat gangguan mengakibatkan pelayanan terhambat.
- Produk layanan yang tersedia belum tersampaikan dengan jelas kepada seluruh warga masyarakat.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Layanan	Peningkatan sosialisasi pelayanan secara "online"			√		Sekretaris Kelurahan
2	Sarana dan pra sarana	Melakukan koordinasi dengan kominfo			√		Kasie Ekbang
3	Produk layanan	Memberikan sosialisasi terkait produk layanan yang ada			√		Kasie Pemerintahan

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Pulau Kelapa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Kelurahan Pulau Kelapa.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pulau Kelapa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan, sarana dan pra sarana serta produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, dan waktu penyelesaian serta kompetensi pelaksana.

Jakarta, 20 Mei 2024  
**Lurah Kelurahan Pulau Kelapa**  
  
Muslim, S.IP., M.M  
NIP. 197907012008011018

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan                    : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan                     : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA**

No. Rekamán : FR/BTKLPP/B.6.i, Rev. 0  
 Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji  
 Jumlah Populasi : 11 e- Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)  
 Jumlah Target Responden : 11 Target jumlah responden berdasar Tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017, SKM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444	3.404
SKM Unit pelayanan									**)	85.10				

**NRR Per Unsur**

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

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

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh *Template* Laporan)

## **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

### **Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2024**



**KELURAHAN PULAU KELAPA**

**KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA**

**KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU**

**2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Pulau Kelapa periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,56	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,42	A
3	Waktu Penyelesaian	88,93	A
4	Biaya/Tarif	89,83	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,97	A
6	Kompetensi Pelaksana	88,61	A
7	Perilaku Pelaksana	88,16	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,56	A
9	Sarana dan Prasarana	88,46	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Perilaku Pelaksana	1.1 Memberikan pengarahan secara langsung kepada pelaksana pelayanan		V			lurah
		1.2 (Nama Kegiatan)					
		1.3 (Nama Kegiatan)					
2	Unsur 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Memberikan sosialisasi terkait prosedur pelayanan di kelurahan kepada warga		V			lurah
		2.2 (Nama Kegiatan)					
		2.3 (Nama Kegiatan)					
3	Unsur 3 Sarana dan Prasarana	3.1 Memberikan pengarahan kepada petugas untuk lebih menjaga kebersihan sarana dan pra sarana pelayanan untuk warga		V			lurah
		3.2 (Nama Kegiatan)					
		3.3 (Nama Kegiatan)					

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1.1 Memberikan pengarahan secara langsung kepada pelaksana pelayanan	sudah	Berkoordinasi dengan tim PTSP untuk memberikan pelayanan prima dengan ramah dan senyum kepada warga		Saat petugas sedang sakit / tidak enak badan agak kesulitan untuk terus menampilkan wajah ceria kepada warga
	1.2 (Nama Kegiatan)				
	1.3 (Nama Kegiatan)				

2	2.1 Memberikan sosialisasi terkait prosedur pelayanan di kelurahan kepada warga	sudah	Mengadakan rapat sosialisasi kepada warga terkait prosedur untuk mendapatkan pelayanan di kelurahan		Tidak semua warga bisa langsung memahami kegiatan sosialisasi prosedur cara mendapatkan pelayanan
	2.2 (Nama Kegiatan)				
	2.3 (Nama Kegiatan)				
3	3.1 Memberikan pengarahan kepada petugas untuk lebih menjaga kebersihan sarana dan pra sarana pelayanan untuk warga	sudah	Memberikan pengarahan kepada pamdal untuk menjaga kebersihan di area pelayanan		sarana dan pra sarana berkarat karena dekat dengan laut
	3.2 (Nama Kegiatan)				
	3.3 (Nama Kegiatan)				

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Pulau Kelapa telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
NIHIL					

Jakarta, 20 Mei 2024

**Lurah Kelurahan Pulau Kelapa**



Muslim, S.IP., M.M

NIP. 197907012008011018