



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

*KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU*

**SEMESTER II TAHUN 2023**



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



**KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU**  
**TAHUN 2023**

## 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.    Kuesioner.....	16
2.    Hasil Pengolahan Data .....	20
3.    Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	21
4.    Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	23

# **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 mengamalkan 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 Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 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 PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, Posyandu, RPTRA, PKK dan RT/RW LMK FKDM yang telah diberikan oleh Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu adalah Tim yang dibentuk oleh Kelurahan-Kelurahan di wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan situs jaksurvei yang disebarkan 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 Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 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 Kelurahan-kelurahan pada waktu sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasil diolah Unit Pengelola Statistik DKI Jakarta. 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 setiap Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Sept – Okt 2023	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Okt 2023	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nov-Des 2023	17



## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang terdiri dari enam Kelurahan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 6626 orang responden yang mengikuti Survei. 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 oleh masing-masing Kelurahan adalah 100 orang responden.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 6465 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	2824	42,62%
		PEREMPUAN	3802	57,38%
2	PENDIDIKAN	Tidak Pernah Sekolah	18	0,27%
		SD KE BAWAH	420	6,34%
		SLTP	824	12,44%
		SLTA	4482	67,64%
		DIII	166	2,51%
		SI	704	10,62%
		S2	4	0,06%
		S3	8	0,12%
3	PEKERJAAN	PNS	296	4,33%
		TNI	7	0,11%
		POLRI	7	0,11%
		SWASTA	193	2,91%
		WIRSAUSAHA	363	5,48%
		LAINNYA	5427	81,90%
4	JENIS LAYANAN	JUMANTIK	924	13,94%
		KETERTIBAN UMUM	916	13,80%
		PKK	890	13,42%
		POSYANDU	912	13,75%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PPSU	1156	17.43%
		RPTRA	914	13.77%
		RT_RW LMK FKDM	914	13.77%

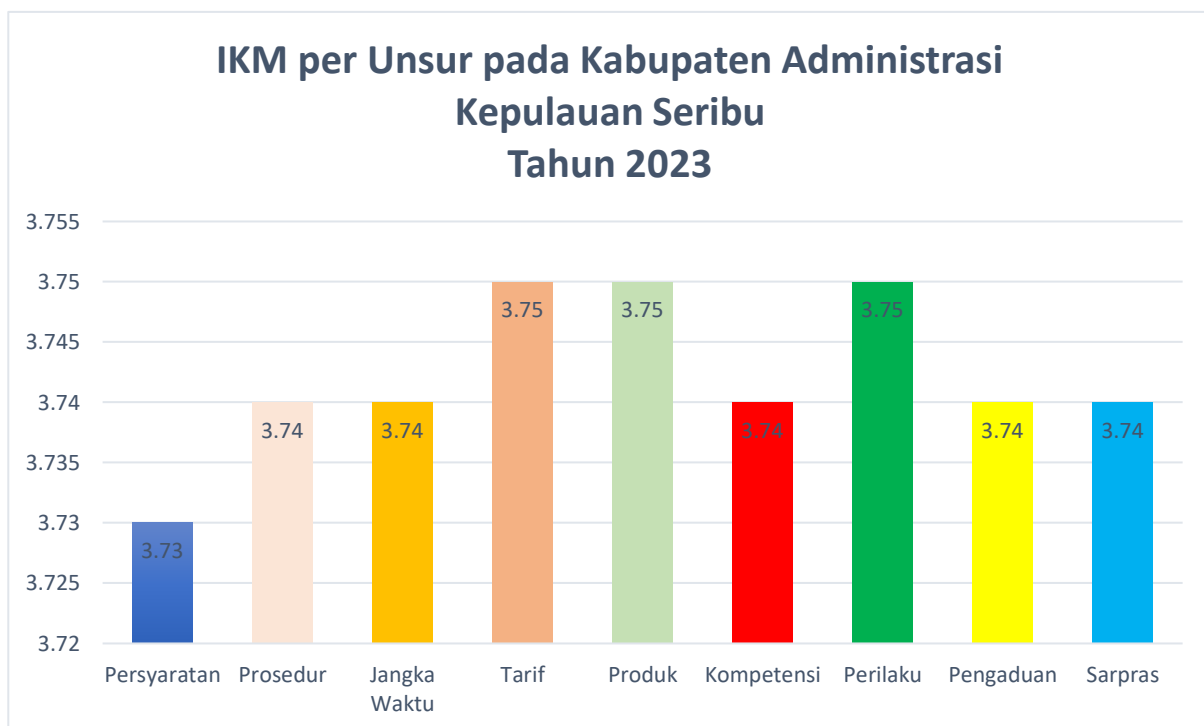
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,73	3,74	3,74	3,75	3,75	3,74	3,75	3,74	3,74
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	93,57 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dalam mendapatkan Pelayanan mudah mendapatkan nilai terendah yaitu 3,73. Selanjutnya Saran dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,74 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,75 dari unsur layanan, Perilaku mendapatkan nilai 3,75 dan Hasil kerja petugas layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

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 :

- “Tingkatkan aksesibilitas informasi dan penyederhanaan prosedur dapat membantu mengurangi kebingungan dan potensi kesalahan”.
- “Sarpras tolong dipelihara agar berfungsi maksimal”.
- “berikan panduan yang jelas kepada masyarakat”.
- “tolong petugasnya lebih memahami jenis pelayanan yang diberikan”

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

- Prosedur pelayanan mungkin tidak cukup jelas atau terdokumentasi dengan baik. Ini bisa menyebabkan bingungnya petugas dan masyarakat mengenai langkah-langkah yang harus diambil, menghasilkan kesalahan dalam pelayanan.
- Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan mungkin tidak diterangkan dengan jelas kepada masyarakat. Ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pengumpulan dokumen dan keterlambatan dalam proses.

- Peralatan yang rusak atau lingkungan yang tidak bersih dapat mengurangi kepercayaan masyarakat
- Petugas yang kurang kompeten mungkin tidak dapat memberikan penjelasan yang memadai kepada masyarakat. Ini bisa membuat masyarakat bingung tentang apa yang dibutuhkan atau bagaimana proses pelayanan akan dilakukan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 internal Kelurahan-Kelurahan yang bersangkutan. 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	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kabupaten	Persyaratan	1. Membuat design poster persyaratan layanan				√	Bupati
			2. Memasang poster persyaratan layanan ditempat tunggu layanan				√	Bupati
2		Saran dan Prasarana yang digunakan petugas	1. Mengidentifikasi Kebutuhan				√	Bupati

No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
			2. Menganggarkan Kebutuhan Sarana dan Prasarana				√	Bupati
		Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindak-lanjuti dengan baik	1. Melakukan sosialisasi dan bimtek bagi petugas				√	Bupati
			2. Monitoring pengaduan				√	Bupati
3	Pulau Pari	(PKK) Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Perlu dibuat SOP dan Sosialisasi Layanan PKK				√	Lurah
		(PKK) Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	Perlu dibuat SOP dan Sosialisasi Layanan PKK				√	Lurah

No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
		<b>(PKK) Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat</b>	Perlu dibuat SOP dan Sosialisasi Layanan PKK				√	<b>Lurah</b>
<b>4</b>	<b>Pulau Kelapa</b>	<b>(RT/RW/LMK /FKDM) Sarana pendukung</b>	1. Membuat rencana kebutuhan terkait ruang / gedung kelembagaan				√	<b>Lurah</b>
			2. Meningkatkan penerimaan dengan swadaya dan membuat proposal ke csr untuk peningkatan pelayanan warga				√	<b>Lurah</b>
		<b>Prosedur</b>	1. Melaksanakan Rapat Intern (RT, RW, LMK dan FKDM ) terkait pembahasan SOP Pelayanan Masyarakat yang dianggap mempermudah layanan warga				√	<b>Lurah</b>
			2. Melakukan Sosialisasi				√	<b>Lurah</b>

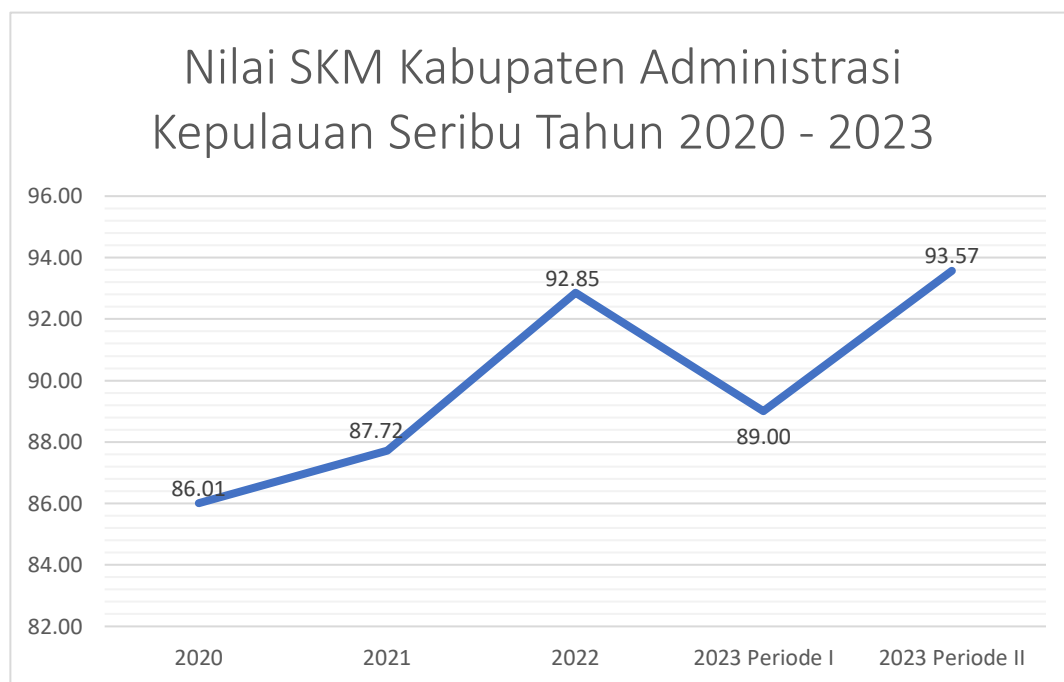


No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
			3. Mengevaluasi dan merevisi SOP yang ada di lingkup RT RW tentang pelayanan				V	Lurah
		<b>Persyaratan</b>	1. Melakukan sosialisasi kepada Masyarakat terkait persyaratan pelayanan				V	Lurah
			2. Melakukan pemberitahuan di Group wa Lembaga RT, RW tentang persyaratan pelayanan				V	Lurah
<b>5</b>	<b>Pulau Harapan</b>	<b>Sarana Pendukung</b>	1. Membuat rencana kebutuhan terkait renovasi RPTRA				V	Lurah
			2. Mengusulkan anggaran renovasi RPTRA				V	Lurah
			3. Melakukan sosialisasi ke warga terkait kondisi RPTRA saat ini yang sedang kurang baik dan rencana kedepan untuk direnovasi				V	Lurah

No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
		<b>Sistem mekanisme, dan prosedur</b>	1. Melakukan evaluasi JUKNIS pelayanan RPTRA				√	<b>Lurah</b>
			2. Memberikan bimbingan teknis pelayanan kepada pengelola RPTRA				√	<b>Lurah</b>
			3. Membuat tempelan terkait JUKNIS pelayanan RPTRA di dinding area RPTRA agar selalu bisa dibaca dan diingat oleh petugas RPTRA				√	<b>Lurah</b>
		<b>Waktu</b>	1. Memberikan bimbingan teknis pelayanan kepada pengelola RPTRA				√	<b>Lurah</b>
			2. Memberikan pengarahan terkait Manajemen Organisasi agar antar pengelola RPTRA dalam bekerjasama dengan optimal				√	<b>Lurah</b>
			3. Membuat aturan jam buka layanan RPTRA				√	<b>Lurah</b>

### 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 Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama dua periode mulai September hingga Oktober 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan SKM Tahun 2023 dilaksanakan dua kali yaitu pada Bulan Maret sampai dengan April dan Bulan September sampai dengan Oktober. Pada pelaksanaan pertama Nilai SKM yang didapat sebesar 89,00 kemudian pada pelaksanaan kedua nilai SKM yang didapat sebesar 93,57. Dengan demikian, nilai SKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dari tahun 2020 hingga 2023 mempunyai kecenderungan meningkat.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpras yang digunakan oleh petugas, Penanganan aduan terhadap petugas & Persyaratan layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,75 dari unsur layanan, Perilaku mendapatkan nilai 3,75 dan Hasil kerja petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

Jakarta, 06 November 2023

Bupati Kabupaten Administrasi  
Kepulauan Seribu

Junaedi, S.Sos., M.Si  
NIP. 196612051987031003

## LAMPIRAN

### 1. Lampiran

#### PENDAPAT RESPONDEN

#### TENTANG PELAYANAN (**Pelayanan ....**)

**Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai**

**1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah**

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

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

**2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah**

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

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

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

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

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

4. Biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(        ) Sangat Tidak Setuju

(        ) Tidak Setuju

(        ) Setuju

(        ) Sangat Setuju

5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(        ) Sangat Tidak Setuju

(        ) Tidak Setuju

(        ) Setuju

(        ) Sangat Setuju

6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(        ) Sangat Tidak Setuju

(        ) Tidak Setuju

(        ) Setuju

(        ) Sangat Setuju

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

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(            ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

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

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(            ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

*Pilih salah satu dari jawaban berikut*

(            ) Sangat Tidak Setuju

(            ) Tidak Setuju

(            ) Setuju

(            ) Sangat Setuju

**Komentar dan Masukan**

Pilih semua yang sesuai

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

Lainnya : .....



## 2. Hasil Olah Data SKM

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	93.19348023	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93.48777543	A
U3	Waktu Penyelesaian	93.50286749	A
U4	Biaya/Tarif	93.75565952	A
U5	Produk	93.63492303	A
U6	Kompetensi Pelaksana	93.49532146	A
U7	Perilaku Pelaksana	93.69151826	A
U8	Sarana & Prasarana	93.47268337	A
U9	Penanganan Pengaduan	93.42363417	A

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







**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester II**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Semester II**



**Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu**

**2023**

# **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 Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 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 Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu periode Semester II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93.19	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.49	A
3	Waktu Penyelesaian	93.50	A
4	Biaya/Tarif	93.76	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.63	A
6	Kompetensi Pelaksana	93.50	A
7	Perilaku Pelaksana	93.69	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.47	A
9	Sarana dan Prasarana	93.42	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 pada masing-masing Kelurahan yang berada di Kabupaten Administrasi Kepulauan

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

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Kelurahan Pulau Untung Jawa**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana Prasarana yang digunakan berfungsi dengan baik	1. Melaksanakan pemeliharaan sarana prasarana PPSU				V	Lurah
		2. Melakukan evaluasi pemakaian sarana prasarana PPSU				V	Lurah
		3. Melakukan sosialisasi penggunaan sarana prasarana PPSU				V	Lurah
2	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	1. Evaluasi prosedur yang dilaksanakan Persayaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah				V	Lurah
		2. Rapat koordinasi dengan petugas terkait Persayaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah				V	Lurah
		3. Melakukan sosialisasi dan pemahaman kepada warga terkait persayaratan dalam mendapatkan pelayanan				V	Lurah



No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
3	Prosedur mendapatkan pelayanan mudah	1. Evaluasi Prosedur mendapatkan pelayanan				V	Lurah
		2. Memberikan pemahaman tentang pentingnya Prosedur mendapatkan pelayanan				V	Lurah
		3. Melakukan sosialisasi Prosedur mendapatkan pelayanan				V	Lurah

**Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Kelurahan Pulau Pari**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Perlu dibuat SOP dan Sosialisasi Layanan PKK				V	Lurah
2	Waktu penyelesaian pekerjaan	Perlu dibuat SOP dan Sosialisasi Layanan PKK				V	Lurah
3	Perilaku petugas	Perlu dibuat SOP dan Sosialisasi Layanan PKK				V	Lurah

**Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Kelurahan Pulau Tidung**

No	Prioritas Unsur (Pelayanan PPSU)	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1. Melakukan Sosialisasi				V	Lurah
		2. Membuat poster layanan di tempat strategis				V	Lurah
		3. Rapat koordoinasi dengan petugas terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah				V	Lurah
2	Sarana	1. Melakukan perawatan rutin terhadap sarana dan prasarana yang digunakan seperti peralatan atau fasilitas lainnya				V	Lurah
		2. Melaksanakan bimtek				V	Lurah
3	Waktu	1. Melakukan sosialisasi Prosedur mendapatkan pelayanan yang mudah				V	Lurah
		2. Melakukan pengawasan				V	Lurah
		3. Mengusulkan perawatan sarana/prasarana				V	Lurah

**Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Kelurahan Pulau Panggang**

No	Prioritas Unsur (Layanan RT/RW, LMK & FKDM)	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1. Meningkatkan kinerja PPSU dalam merawat sarana dan prasarana di wilayah				V	Lurah
		2. Melakukan Pembinaan secara berkala terhadap PPSU				V	Lurah
2	Prosedur	1. Melaksanakan Rapat Intern (RT, RW, LMK dan FKDM ) terkait pembahasan penyampaian pengaduan Pelayanan Masyarakat dibidang kebersihan wilayah yang dianggap mempermudah layanan warga				V	Lurah
		2. Melakukan Sosialisasi kepada warga				V	Lurah
		3. Melakukan Monitoring dan Mengevaluasi terhadap pekerjaan yang sudah dilakukan oleh PPSU				V	Lurah
3	Persyaratan	1. Melakukan sosialisasi kepada Masyarakat terkait persyaratan				V	Lurah

No	Prioritas Unsur (Layanan RT/RW, LMK & FKDM)	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		2. Melakukan sosialisasi kepada Masyarakat terkait persyaratan				V	Lurah

**Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Kelurahan Pulau Kelapa**

No	Prioritas Unsur (Layanan RPTRA)	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana pendukung	1. Membuat rencana kebutuhan terkait ruang / gedung kelembagaan				V	Lurah
		2. Mengusulkan anggaran pembuatan ruang / gedung kelembagaan				V	Lurah
		3. Melakukan sosialisasi ke warga terkait kondisi kantor kelembagaan saat ini belum				V	
2	Penanganan saran dan aduan	1. Membuat grup whatsapp warga dengan kelembagaan				V	Lurah
		2. Memberikan sosialisasi kepada anggota kelembagaan				V	Lurah

No	Prioritas Unsur (Layanan RPTRA)	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		pentingnya menjalin komunikasi secara langsung dengan warga					
		3. Membuat SOP terkait penyampaian saran dan aduan dari warga kepada kelembagaan kelurahan				V	Lurah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memberikan bimbingan teknis pelayanan kepada anggota				V	Lurah
		2. Memberikan pengarahan terkait pelatihan ketrampilan seperti manajemen konflik, komputer dll				V	Lurah
		3. Melakukan pengawasan kinerja anggota kelembagaan kelurahan				V	Lurah

**Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Kelurahan Pulau Harapan**

No	Prioritas Unsur (Layanan Ketertiban Umum)	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana pendukung	Penanganan Pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik				V	Lurah
2	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Melaksanakan sosialisasi kepada keluarga PPSU tentang tugas dan tanggung jawab PPSU				V	Lurah
3	Waktu	Akan dilakukan pembinaan kepada petugas PPSU				V	Lurah

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut



Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
1	Membuat design poster persyaratan layanan	Sudah	Membuat design poster terkait pengaduan Masyarakat		Menentukan ide design agar mudah dipahami oleh Masyarakat	100%
2	Memasang poster persyaratan layanan ditempat tunggu layanan	Sudah	Menempatkan poster di lobby ruang tunggu		Menentukan posisi agar mudah dibaca Masyarakat Ketika datang	100%



Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
3	Mengidentifikasi Kebutuhan	Sudah	Mendokumentasikan dan mencatat kebutuhan sarana/prasarana untuk pelayanan		Waktu penyelesaian	100%
4	Menganggarkan Kebutuhan Sarana dan Prasarana	Sudah	Sudah dianggarkan dan ada di DPA		Alokasi dana terbatas	100%
5	Melakukan sosialisasi dan bimtek bagi petugas	Sudah	Mengadakan rapat internal dan mengundang narasumber		Kehadiran peserta	100%
6	Monitoring pengaduan	Sudah	Mengecek pengaduan via aplikasi CRM		Penyelesaian aduan ada kemungkinan lebih lambat dari target yang ditetapkan	100%



Berdasarkan rencana tindak lanjut Kelurahan Pulau Untung Jawa yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
1	Melaksanakan pemeliharaan sarana prasarana PPSU	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG Kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan PPSU kemudian memberikan arahan cara pemeliharaan sarana prasarana PPSU</li> <li>- Membuat Surat Tugas Sebagai penanggung Jawab Sarana Prasarana</li> </ul>		Tidak semua PPSU memahami apa yang telah di sosialisasikan sehingga pemahamannya berbeda	100%
2	Melakukan evaluasi pemakaian sarana prasarana PPSU	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG Kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan PPSU kemudian memberikan arahan cara pemeliharaan sarana prasarana PPSU</li> <li>- Membuat Laporan Evaluasi secara berkala</li> </ul>		Masih banyak PPSU yang belum bisa menggunakan peralatan sesuai prosedur	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
3	Melakukan sosialisasi penggunaan sarana prasarana PPSU	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG Kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan PPSU kemudian memberikan sosialisasi cara pemeliharaan sarana prasarana PPSU</li> <li>- Membuat dokumentasi hasil sosialisasi</li> </ul>		Kurangnya kepedulian PPSU terhadap penggunaan sarana prasarana yang digunakan	100%
4	Evaluasi prosedur yang dilakukan Persayaran dalam mendapatkan pelayanan mudah	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG Kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan PPSU kemudian melakukan evaluasi prosedur persayaran dalam mendapatkan pelayanan mudah</li> <li>- Membuat laporan evaluasi prosedur persayaran dalam mendapatkan pelayanan mudah</li> </ul>		Kurangnya pemahaman Masyarakat terhadap prosedur dalam mendapatkan pelayanan	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
5	Rapat koordinasi dengan petugas terkait Persayaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG Kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan PPSU kemudian melakukan evaluasi prosedur persayaran dalam mendapatkan pelayanan mudah</li> <li>- Membuat laporan evaluasi Persayaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah</li> </ul>		Kurangnya pemahaman PPSU terhadap penjelasan prosedur dalam mendapatkan pelayanan	100%
6	Melakukan sosialisasi dan pemahaman kepada warga terkait persayaratan dalam mendapatkan pelayanan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat surat undangan Kepada RT/Rw dan Lembaga Masyarakat untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan RT/RW dan Lembaga Masyarakat kemudian sosialisasi dan pemahaman kepada warga terkait persayaratan dalam mendapatkan pelayanan</li> <li>- Membuat dokumentasi sosialisasi</li> </ul>		Kurangnya pemahaman Masyarakat terhadap persayaratan dalam mendapatkan pelayanan	100%



Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
7	Evaluasi Prosedur mendapatkan pelayanan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG Kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan PPSU kemudian memberikan arahan Evaluasi Prosedur mendapatkan pelayanan</li> <li>- Membuat Laporan Evaluasi</li> </ul>		Kurangnya pemahaman PPSU terhadap persyaratan dalam mendapatkan pelayanan	100%
8	Memberikan pemahaman tentang pentingnya Prosedur mendapatkan pelayanan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG Kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan PPSU kemudian melakukan pemahaman tentang pentingnya Prosedur mendapatkan pelayanan</li> <li>- Membuat laporan dokumentasi</li> </ul>		Kurangnya pemahaman PPSU terhadap prosedur dalam mendapatkan pelayanan	100%
9	Melakukan sosialisasi Prosedur mendapatkan pelayanan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginformasikan melalui WAG Kepada PPSU untuk kumpul</li> <li>- Mengumpulkan PPSU kemudian memberikan arahan sosialisasi Prosedur mendapatkan pelayanan</li> </ul>		Kurangnya pemahaman PPSU terhadap prosedur dalam mendapatkan pelayanan	100%


Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
			- Membuat laporan dokumentasi sosialisasi			

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

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
1	Rapat Pengurus PKK Kelurahan	Sudah	Rapat membahas SOP Pelayanan PKK			100%
2	Rapat Pengurus PKK Kelurahan	Sudah	Rapat membahas SOP Pelayanan PKK			100%
3	Rapat Pengurus PKK Kelurahan	Sudah	Rapat membahas SOP Pelayanan PKK			100%

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

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
1	Melakukan Sosialisasi kepada warga terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengundang RT, RW, LMK, FKDM</li> <li>- Melakukan sosialisasi kepada warga terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah</li> </ul>		Kurangnya pemahaman terhadap persyaratan dalam mendapatkan pelayanan	100%
2	Membuat poster layanan ditempat strategis terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Belum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat poster/bener terkait pelayanan</li> <li>- Meletakkan pada tempat strategis (mudah dibaca oleh masyarakat)</li> </ul>		Tidak adanya anggaran khusus untuk pembuatan poster/bener	0%
3	Rapat koordoinasi dengan petugas terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengundang anggota PPSU dan melakukan rapat evaluasi laporan kinerja</li> <li>- Melakukan evaluasi dan mencari solusi terhadap kelemahan/hambatan yang di temui</li> </ul>		Area kerja yang luas ditambah musim penghujan dan angin kencang mengakibatkan kerja PPSU lebih ekstra	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
4	Melakukan perawatan rutin terhadap sarana dan prasarana yang digunakan seperti peralatan atau fasilitas lainnya	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan tanggungjawab kepada seluruh anggota PPSU untuk dapat memelihara sarana dan prasarana yang digunakan</li> <li>- Menghimbau kepada seluruh PPSU untuk proaktif melaporkan bila ada sarana dan prasarana yang tidak dapat digunakan dalam bekerja</li> </ul>		Karena penggunaan sarana dan prasarana secara rutin sehingga besar kemungkinan akan cepat rusak, apalagi yang berbahan logam (besi)	100%



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

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
1	Meningkatkan kinerja PPSU dalam merawat sarana dan prasarana di wilayah	Sudah	Melakukan Sosialisasi dan Pemahaman kepada PPSU tentang pentingnya merawat sarana dan prasarana di wilayah karna alat/sarana yang digunakan masih dibutuhkan oleh warga		Sarana dan prasarana yang ada banyak rusak dan perlu dilakukan pengadaan baru	100%
2	Melakukan Pembinaan secara berkala terhadap PPSU	Sudah	Pembinaan dilakukan di dalam ruangan dan luar ruangan		Tidak ada.	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
3	Melaksanakan Rapat Intern (RT, RW, LMK dan FKDM ) terkait pembahasan penyampaian pengaduan Pelayanan Masyarakat dibidang kebersihan wilayah yang dianggap mempermudah layanan warga	Sudah	Dalam sosialisasi di lakukan pemahaman terkait Pelayanan Kebersihan		Informasi yang didapat kepada warganya berbeda-beda pemahamannya	100%
4	Melakukan Sosialisasi kepada warga	Sudah	Sosialisasi dilakukan di Tempat-tempat warga banyak berkumpul		Adanya warga yang paham dan tidak paham terkait Pelayanan Pengaduan Masyarakat	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
						
5	Melakukan Monitoring dan Mengevaluasi terhadap pekerjaan yang sudah dilakukan oleh PPSU	Sudah	Melakukan Pengawasan pekerjaan dilapangan dan Melakukan penilaian prestasi kerja tiap bulan kepada PPSU	  	Penilaian masih terus dilakukan untuk melihat kinerja PPSU	100%
6	Melakukan sosialisasi kepada Masyarakat terkait peryaratan pelayanan	Sudah	Melakukan sosialisasi di Ruangan dengan mengundang RT, RW, LMK dan FKDM serta Tomas		Perlunya mengundang Instansi atau profesi yang terkait pelayanan untuk disampaikan	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
					kepada warga	
7	Melakukan pemberitahuan di Group wa Lembaga RT, RW tentang persyaratan pelayanan yang mudah dilakukan warga	Sudah	Melakukan Pemberitahuan melalui Group WhatsApp untuk mempercepat Informasi-Informasi yang akan disampaikan oleh warga		Masih adanya personal RT RW yang belum mengawasi group wa	100%

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


Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
1	Mengadakan rapat pembahasan pengusulan gedung serbaguna untuk kelembagaan bersama RT, RW, LMK dan FKDM	Sudah	Mengundang RT, RW, LMK dan FKDM untuk bersama berdiskusi akan keperluan gedung serbaguna kelembagaan yang nantinya bisa kita gunakan bersama warga dalam melakukan suatu kegiatan maupun untuk menjadi rujukan tempat warga memberikan aduan		Ada pro dan kontra terkait hal ini, salah satunya menyampaikan lebih baik membangun sesuatu yang bisa menaikkan ekonomi masyarakat pulau	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
2	Sosialisasi kepada warga terkait prosedur dalam menyampaikan saran kritk maupun aduan kepada kelembagaan kelurahan	Sudah	Kami mengundang beberapa tokoh masyarakat perwakilan dari setiap RW, dan Bhabinkamtibmas untuk menyampaikan prosedur dalam penyampaian saran maupun aduan kepada kelembagaan		Terkadang ketika warga ingin menyampaikan aduan namun petugas RT RW atau anggota lembaga lain sedang tidak berada di lokasi (sedang berada di darat)	100%





Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
3	Memberikan bimbingan teknis pelayanan kepada anggota kelembagaan kelurahan	Sudah	mengadakan rapat kecil bersama anggota kelembagaan terkait bagaimana respon, sikap, serta cara memposisikan diri kita ketika ada warga menyampaikan aduan		Tidak semua anggota kelembagaan langsung bisa memahami hal tersebut sehingga perlu dilakukan beberapa kali	100%

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

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
1	Pembinaan kepada Petugas PPSU	Sudah	PPSU Kelurahan Pulau Harapan dikumpulkan untuk pembinaan Kinerja, dalam kegiatan Pembinaan tersebut PPSU diminta untuk lebih ditingkatkan kembali kinerja nya, baik dari prosedur mendapatkan pelayanan PPSU atau lainnya		Bekerja pada saat bulan puasa bagi PPSU saat musim penghujan dan lingkungan yang kurang mendukung	100%



Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
						
2	Melakukan kegiatan Sosialisasi kepada keluarga PPSU tentang tugas dan tanggung jawab PPSU	Sudah	PPSU yang telah di berikan pembinaan, masih ditemukan ada yang lalai dalam tugas hal ini dikarenakan beberapa PPSU yang memiliki kemampuan kurang untuk menjabarkan/menerjemahkan arahan yang diteloh disampaikan		Perlunya Memaksimalkan /pembagian tugas kepada ASN yang ada untuk mengawasi PPSU. Kurangnya SDM (ASN) dalam pengawasan bagi PPSU dilapangan	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
						

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Saat ini sedang berproses untuk menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut SKM periode Semester II Tahun 2023
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Anggaran yang terbatas pada Kelurahan,
  - Waktu untuk dari masing-masing peserta yang sulit meluangkan waktu untuk rapat,
  - Partisipasi aktif dan dukungan dari masyarakat
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

**Tabel Matriks Strategi Penyelesaian Rencana Tindak Lanjut Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu**

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Membuat design poster persyaratan layanan	Mencari contoh poster-poster layanan yang sudah baik	Desember 2023	Bupati	Lurah
2	Memasang poster persyaratan layanan ditempat tunggu layanan	Mengecek posisi ruangan layanan	Desember 2023	Bupati	Lurah
3	Mengidentifikasi kasi	Mengecek langsung ke	Desember	Bupati	Lurah

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
	Kebutuhan	lokasi layanan agar diketahui kebutuhan secara tepat	2023		
4	Memperbaiki Sarana dan Prasarana yang rusak	Menganggarkan perbaikan sarana prasarana yang rusak	Desember 2023	Bupati	Lurah
5	Melakukan sosialisasi dan bimtek bagi petugas	Menyesuaikan jadwal kegiatan di unit-unit pelayanan agar kegiatan bisa dihadiri oleh seluruh petugas layanan	Desember 2023	Bupati	Lurah
6	Monitoring pengaduan	Melaporkan secara berkala	Desember 2023	Bupati	Lurah

**Tabel Matriks Strategi Penyelesaian Rencana Tindak Lanjut 3 Kelurahan Terendah**

No	Kelurahan	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pulau Pari	Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah	Membuat SOP Pelayanan	30 Nopember 2023	Lurah	PKK Kelurahan, PKK Kecamatan PKK Kabupaten
		Waktu penyelesaian pekerjaan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan	Membuat SOP Pelayanan	30 Nopember 2023	Lurah	PKK Kelurahan, PKK Kecamatan PKK Kabupaten
		Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	Membuat SOP Pelayanan	30 Nopember 2023	Lurah	PKK Kelurahan, PKK Kecamatan PKK Kabupaten
2	Pulau Kelapa	Membuat usulan pembangunan gedung serbaguna untuk kelembagaan	Mengadakan rapat pembahasan pengusulan gedung serbaguna untuk kelembagaan bersama RT, RW, LMK dan FKDM	November 2023	Lurah Kelurahan Pulau Kelapa	Pemerintah dan Lembaga Kelurahan Pulau Kelapa
		Sosialisasi kepada warga terkait prosedur dalam menyampaikan saran	Mengumpulkan perwakilan warga dan tokoh masyarakat untuk diberikan pengarahan terkait	November 2023	Lurah Kelurahan Pulau Kelapa	Pemerintahan dan Lembaga Kelurahan Pulau Kelapa

No	Kelurahan	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
		kritik maupun aduan kepada kelembagaan kelurahan	prosedur penyampaian saran kritik maupun aduan kepada kelembagaan kelurahan			
		Memberikan bimbingan teknis pelayanan kepada anggota kelembagaan kelurahan	Mengadakan bimbingan teknis kepada FKDM	November 2023	Lurah Kelurahan Pulau Kelapa	Pemerintahan dan Lembaga Kelurahan Pulau Kelapa
3	Pulau Harapan	Pembinaan kepada Petugas PPSU	1. Diadakan pembinaan kepada petugas PPSU 2. Memonitor secara rutin kinerja PPSU	November 2023	Lurah Kelurahan Pulau Harapan	Pemerintah dan Lembaga Kelurahan Pulau Harapan
		Melakukan kegiatan Sosialisasi kepada keluarga PPSU tentang tugas dan tanggung jawab PPSU	1. Pembinaan Pada saat Apel pagi dan Sore 2. Pengawasan PPSU saat bertugas	November 2023	Lurah Kelurahan Pulau Harapan	Pemerintah dan Lembaga Kelurahan Pulau Harapan

Jakarta, 06 November 2023  
Bupati Kabupaten Administrasi  
Kepulauan Seribu

Junaedi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 196612051987031003

Rencana Tindak Lanjut (RTL) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Kabupaten Administrasi  
Kepulauan Seribu

No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kabupaten	Persyaratan	1. Membuat design poster persyaratan layanan				√	Bupati
			2. Memasang poster persyaratan layanan ditempat tunggu layanan				√	Bupati
		Saran dan Prasarana yang digunakan petugas	1. Mengidentifikasi Kebutuhan				√	Bupati
			2. Menganggarkan Kebutuhan Sarana dan Prasarana				√	Bupati
		Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik	1. Melakukan sosialisasi dan bimtek bagi petugas				√	Bupati
			2. Monitoring pengaduan				√	Bupati

No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
2	Pulau Pari	(Jumantik) Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi dan bimtek bagi petugas jumantik			√		Lurah
		(Jumantik) Kompetensi	Melakukan sosialisasi dan bimtek bagi petugas jumantik			√		Lurah
		(Jumantik) Sarana dan prasarana	Merubah AKB pengadaan sarana dan prasarana jumantik di awal tahun anggaran				√	Lurah
4	Pulau Untung Jawa	(Jumantik) Sarana Pendukung	1. Melaksanakan pengadaan Jumantik kit			√	√	Lurah
			2. Melakukan evaluasi kegiatan Jumantik			√		Lurah
			3. Mengusulkan anggaran yang lebih terinci mengenai peralatan Jumantik yang dibutuhkan				√	Lurah



No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
		<b>Sistem mekanisme, dan prosedur</b>	1. Evaluasi prosedur yang dilaksanakan petugas			<b>v</b>		<b>Lurah</b>
			2. Rapat koordinasi dengan petugas terkait kendala dilapangan			<b>v</b>		<b>Lurah</b>
			3. Melakukan sosialisasi dan pemahaman kepada warga			<b>v</b>		<b>Lurah</b>
		<b>Waktu</b>	1. Evaluasi Simulasi Pelayanan Jumentik			<b>v</b>		<b>Lurah</b>
			2. Memberikan pemahaman			<b>v</b>		<b>Lurah</b>
			3. Membuat jadwal pelayanan			<b>v</b>		<b>Lurah</b>
<b>5</b>	<b>Pulau Kelapa</b>	<b>Sarana Pendukung</b>	1. Membuat rencana kebutuhan terkait renovasi RPTRA				<b>v</b>	<b>Lurah</b>
			2. Mengusulkan anggaran renovasi RPTRA				<b>v</b>	<b>Lurah</b>
			3. Melakukan sosialisasi ke warga terkait				<b>v</b>	<b>Lurah</b>

No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
			kondisi RPTRA saat ini yang sedang kurang baik dan rencana kedepan untuk direnovasi					
		<b>Sistem mekanisme, dan prosedur</b>	1. Melakukan evaluasi JUKNIS pelayanan RPTRA				√	<b>Lurah</b>
			2. Memberikan bimbingan teknis pelayanan kepada pengelola RPTRA				√	<b>Lurah</b>
			3. Membuat tempelan terkait JUKNIS pelayanan RPTRA di dinding area RPTRA agar selalu bisa dibaca dan diingat oleh petugas RPTRA				√	<b>Lurah</b>
		<b>Waktu</b>	1. Memberikan bimbingan teknis pelayanan kepada pengelola RPTRA				√	<b>Lurah</b>


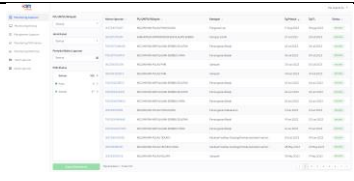
No .	PD/UKPD	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
			2. Memberikan pengarahan terkait Manajemen Organisasi agar antar pengelola RPTRA dalam bekerjasama dengan optimal				√	Lurah
			3. Membuat aturan jam buka layanan RPTRA				√	Lurah

Jakarta, 7 November 2023  
Bupati Kabupaten Administrasi  
Kepulauan Seribu

Junaedi, S.Sos., M.Si  
NIP. 196612051987031003

## Hasil tindak lanjut SKM Semester II Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
1	Membuat design poster persyaratan layanan	Sudah	Membuat design poster terkait pengaduan Masyarakat		Menentukan ide design agar mudah dipahami oleh Masyarakat	100%
2	Memasang poster persyaratan layanan ditempat tunggu layanan	Sudah	Menempatkan poster di lobby ruang tunggu		Menentukan posisi agar mudah dibaca Masyarakat Ketika datang	100%
3	Mengidentifikasi Kebutuhan	Sudah	Mendokumentasikan sarana/prasarana untuk pelayanan		Waktu penyelesaian	100%
4	Menganggarkan Kebutuhan Sarana dan Prasarana	Sudah	Setelah anggaran disetujui, langkah berikutnya adalah memulai pelaksanaan rencana. Ini mencakup pemesanan, pembelian, atau pemberian kontrak untuk pembangunan, perawatan,		Alokasi dana terbatas	100%

Nomor	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan	Realisasi
			atau perbaikan sarana dan prasarana			
5	Melakukan sosialisasi dan bimtek bagi petugas	Sudah	Mengadakan rapat internal dan mengundang narasumber		Kehadiran peserta	100%
6	Monitoring pengaduan	Sudah	Mengecek pengaduan via aplikasi CRM		Penyelesaian aduan ada kemungkinan lebih lambat dari target yang ditetapkan	100%

Jakarta, 7 November 2023

Bupati Kabupaten Administrasi  
Kepulauan Seribu

Junaedi, S.Sos., M.Si  
NIP. 196612051987031003