



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

Nomor : 652 / ST.01.04
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Bundel
Hal : Penyampaian Hasil SKM
Kota Administrasi
Jakarta Utara Semester I
Tahun 2024

Jakarta, 13 Juni 2024

Yth. Kepada
Kepala Biro Organisasi dan
Reformasi Birokrasi Provinsi
DKI Jakarta
di
Jakarta

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Gubernur Nomor 426 Tahun 2022 tentang Unit Pelayanan Publik Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Bersama ini saya sampaikan hal-hal terkait Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan terhadap kinerja Kota Administrasi Jakarta Utara dengan pelaksanaan survei dimulai pada tanggal 1 April s.d 7 Mei 2024 sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKM di Kota Administrasi Jakarta Utara dimulai pada tanggal 1 April s.d 7 Mei 2024.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Utara Semester I Tahun 2024 memperoleh nilai sebesar 97,10 dengan predikat "Sangat Baik".
3. Jumlah total responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kota Administrasi Jakarta Utara sebanyak 25.216, dengan rincian:
 - a. 3.639 responden yang telah menerima layanan Ketertiban Umum
 - b. 3.955 responden yang telah menerima layanan PPSU
 - c. 3.756 responden yang telah menerima layanan Jumantik
 - d. 3.662 responden yang telah menerima layanan PKK
 - e. 3.677 responden yang telah menerima layanan Posyandu
 - f. 2.886 responden yang telah menerima layanan RPTRA
 - g. 3.641 responden yang telah menerima layanan RT/RW/FKDM, LMK.
4. Terdapat 9 (sembilan) unsur Pelayanan yang disurvei yaitu:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - c. Waktu Penyelesaian
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - f. Kompetensi Pelaksana
 - g. Perilaku Pelaksana
 - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - i. Sarana dan Prasarana.

5. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) layanan di tingkat kelurahan yaitu, terdiri dari:
 - a. Ketertiban Umum
 - b. PPSU
 - c. Jumantik
 - d. PKK
 - e. Posyandu
 - f. RPTRA
 - g. RT/RW/FKDM, LMK.
6. Standar penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

7. Hasil SKM Semester 1 Tahun 2024 pada Kota Administrasi Jakarta Utara dengan sasaran Kecamatan/Kelurahan dan Rencana Tindak Lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Administrasi Jakarta Utara sebagaimana terlampir.

Demikian saya sampaikan, atas perhatian Ibu, saya mengucapkan terima kasih.


 Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara
 Dr. Ali Maulana Hakim, S.IP, M.Si
 NIP. 197204261991011001

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



**KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
SEMESTER I
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PENEYELENGARA PELAYANAN	6
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENEYELENGARA PELAYANAN.....	7
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	11
BAB V. KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	14
• Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP.....	14
• Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	14

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.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kota Administrasi Jakarta Utara, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 4 Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- 5 Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

5.1 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 di lingkup Kota Administrasi Jakarta Utara

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sejak tahun 2019 hal ini berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Utara Jakarta dilaksanakan di 31 (tiga puluh satu) Kelurahan

Stakeholder pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta terdiri dari:

1. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi selaku pembina, perumusan kebijakan dan pendamping dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
2. 31 Kelurahan, selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
3. 6 Kecamatan, selaku penyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
4. Dinas Kominfotik selaku pengembangan aplikasi Jaksurevi-Jaki, penentuan sampling, verifikasi setting kuesioner, grouping verifikasi responden, helpdesk, monev, cleansing serta analisis data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan, sebanyak 31 Kelurahan dan 6 Kecamatan, Kota Administrasi Jakarta Utara telah menyampaikan laporannya.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Kecamatan Tanjung Priok	Semester 1 (Januari – Juni)	95,41	95,96	96,13	96,33	96,23	96,28	95,59	96,31	96,36	96,18	A (Sangat Baik)	5.607	SKM Online	1.Persyaratan 2.Prosedur 3.Waktu	Persyaratan : Persyaratan Layanan akan dibuat keseragaman di setiap kelurahan yang ada di kecamatan Tanjung Priok Prosedur : akan dibuatkan prosedur layanan terbaru dengan memangkas beberapa langkah pelayanan Waktu : Mempercepat waktu penyelesaian pelayanan	100%

2	Kecamatan Penjaringan	Semester 1 (Januari – Juni)	97,25	97,50	96,75	97,25	96,50	96,25	97,50	97,00	96,75	96,75	A (Sangat Baik)	852	SKM Online	1. Kompetensi 2. Produk 3. Jangka Waktu	Kompetensi : Melakukan pembinaan kepada Kader Jumantik Produk: - Monitoring dan Pengawasan Produk Layanan - Sosialisasi Produk Layanan Jangka Waktu : - Monitoring dan Evaluasi - Sosialisasi Jangka Waktu Layanan	100 %
3	Kecamatan Pademangan	Semester 1 (Januari – Juli)	95,38	98,37	98,68	99,18	98,76	98,65	99,21	99,14	99,09	98,50	A (Sangat Baik)	2.365	SKM Online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Kompetensi	Persyaratan : Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan Prosedur : Memperluas akses pelayanan masyarakat. Kompetensi:	100 %

																	Memberikan Pelatihan kepada Petugas RT/RW	
4	Kecamatan Koja	Semester 1 (Januari – Juni)	98,58	98,55	98,62	98,66	98,61	98,59	98,65	98,65	98,61	98,61	A (Sangat Baik)	4.841	SKM Online	1. Prosedur. 2. Persyaratan. 3. Kompetensi.	Prosedur: - Monitoring dan Evaluasi Persyaratan: - Sosialisasi - Monitoring dan Evaluasi Kompetensi: - Pembinaan dan Pelatihan - Monitoring dan Evaluasi	100%
5	Kecamatan Kelapa Gading	Semester 1 (Januari – Juni)	98,65	98,72	98,50	98,75	98,70	98,54	98,71	98,66	98,75	98,66	A (Sangat Baik)	2.367	SKM Online	1. Jangka Waktu 2. Kompetensi 3. Persyaratan	Jangka Waktu: Pembinaan & Sosialisasi Kompetensi: Sosialisasi Persyaratan: Monitoring & Evaluasi	100%
6	Kecamatan Cilincing	Semester 1 (Januari – Juni)	97,15	97,21	97,11	97,19	97,17	97,25	97,30	97,24	97,26	97,21	A (Sangat Baik)	5.786	SKM Online	1. Persyaratan 2. Jangka Waktu 3. Tarif/Biaya	Persyaratan: - Sosialisasi Kepada Petugas Pelayanan Jangka Waktu:	100%

																		-Pembinaan kepada petugas pelayanan Tarif: -Sosialisasi kepada masyarakat	
	IKM Kota Administrasi Jakarta Utara	Semester 1 (Januari – Juni)	97,10	97,73	97,64	97,93	97,69	97,60	98,01	97,85	97,84	97,71	A (Sangat Baik)	25.216	SKM Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi 3. Jangka Waktu	Persyaratan: Melakukan rapat evaluasi Kompetensi: Melakukan Pembinaan terhadap Kelurahan dan Kecamatan Jangka Waktu: Melakukan Monitoring dan Evaluasi	100%	

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kota Administrasi Jakarta Utara yaitu 97,71, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur **Persyaratan** mendapatkan nilai terendah yaitu 97,10, Selanjutnya unsur **Kompetensi** yang mendapatkan nilai 97,60 dan unsur **Jangka Waktu** mendapat nilai 97,64.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **Tarif** dengan nilai 97,93, selanjutnya unsur **Pengaduan** dengan nilai 97,85, serta unsur **Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai sebesar 97,84

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 :

- “Melakukan rapat evaluasi terhadap kecamatan dan kelurahan terkait dengan persyaratan pelayanan yang harus sesuai dengan standar pelayanan dan di publikasikan/sosialisasi kepada Masyarakat
- Mengarahkan Kelurahan dan Kecamatan untuk menganggarkan peningkatan kompetensi petugas pelayanan
- Melakukan Monitoring dan Evaluasi secara rutin dan berkelanjutan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan dan Kecamatan

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

- Persyaratan dalam pelayanan masih menjadi kendala karena kurangnya sosialisasi dari kelurahan dan kecamatan kepada Masyarakat
- Masih terdapat petugas yang kurang cekatan dan kurang ramah dalam melayani masyarakat
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh Masyarakat, layanan yang diberikan oleh petugas dirasakan oleh Masyarakat belum cepat tindaklanjutnya.

1.2 Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di Kota Administrasi Jakarta Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024 di lingkup Kota Administrasi Jakarta Utara

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kota Administrasi Jakarta Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM yaitu 97,10. Nilai IKM di lingkup Kota Administrasi Jakarta Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 31 (tiga puluh satu) Kelurahan dan 6 (enam) Kecamatan yang sudah menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari 31 (tiga puluh satu) dan 6 (enam) Kecamatan telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, Juni 2024

Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara,



Dr. Ali Maulana Hakim, S.IP, M.Si
NIP 197204261991011001

LAMPIRAN I

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Tanjung Priok	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
2	Kecamatan Penjaringan	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
3	Kecamatan Pademangan	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
4	Kecamatan Koja	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
5	Kecamatan Kelapa Gading	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
6	Kecamatan Cilincing	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU

LAMPIRAN II

Bukti Dukung Hasil Pelaksanaan Rencana Tindaklanjut SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Tanjung Priok	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
2	Kecamatan Penjaringan	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
3	Kecamatan Pademangan	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
4	Kecamatan Koja	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
5	Kecamatan Kelapa Gading	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU
6	Kecamatan Cilincing	https://bit.ly/LAPORANSKMTAHUN2024WJU