

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
SEMESTER II
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.....	5

BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PENEYELENGARA PELAYANAN 7

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENEYELENGARA PELAYANAN..... 9

BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT..... 19

BAB V. KESIMPULAN..... 21

LAMPIRAN..... 22

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP..... 22
- Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya..... 22

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 Negara 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 publik 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. Survei Kepuasan Masyarakat 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);
 7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
 8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);

9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara Nomor e-0038 Tahun 2024 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2024.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Provinsi DKI Jakarta 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. Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Utara, 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 *Jaksurvei-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 laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal 12 s.d 30 Agustus 2024. Adapun *timeline* kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	29 Juli	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	30 Juli – 9 Agustus	9
3	Pelaksanaan SKM	Kelurahan	12 – 30 Agustus	15
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	2 – 4 September	3
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	5 – 11 September	5
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	9 – 30 September - Kelurahan : 9 – 13 September; - Kecamatan : 16 – 20 September - Kota : 23 – 30 September	12
7	Mengirim laporan SKM dan Rencana Tindak Lanjut ke Biro ORB	Kota	1 Oktober	1
8	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kelurahan	11 – 31 Oktober	15
9	Membuat laporan hasil tindak lanjut SKM	Kota	1 – 13 November - Kelurahan : 1 – 6 November; - Kecamatan : 7 – 11 November - Kota : 12 – 13 November	8
10	Mengirimkan hasil tindak lanjut SKM ke Biro ORB	Kota	14 – 15 November	2

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

Tabel 3.1. Pelaksanaan SKM wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Semester II Tahun 2024

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 (Jan– 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%
		Semester2 (Juli – Des)	96,78	96,47	96,82	97,08	96,07	96,89	96,98	96,84	96,81	96,75	A (Sangat Baik)	5.983	SKM Online	1. Petugas 2. Prosedur 3. Persyaratan	Petugas : Hasil Kerja Petugas masih	100%

																	belum di rasa maksimal oleh masyarakat	
																	Prosedur : Prosedur layanan belum dibuatkan prosedur layanan terbaru dengan memangkas beberapa langkah pelayanan Persyaratan : Persyaratan belum adanya keseragaman persyaratan pelayanan di Kelurahan"	
		Rata-Rata Tahunan	96,06	96,48	96,71	96,15	96,15	96,59	96,79	96,58	96,59	96,47	A (Sangat Baik)	5.795	SKM Online	-	-	100%

2	Kecamatan Penjaringan	Semester 1 (Jan-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. Waktu	Kompetensi : Melakukan pembinaan kepada Kader Jumantik Produk: - Monitoring dan Pengawasan Produk Layanan - Sosialisasi Produk Layanan Waktu : - Monitoring dan Evaluasi - Sosialisasi Jangka Waktu Layanan	100%
		Semester II (Juli-Des)	95,50	96,25	96,25	96,35	96,45	96,40	94,70	96,55	94,70	95,91	A (Sangat Baik)	3.985	SKM Online	1. Perilaku Petugas Pelayanan 2.. Sarana Pendukung Pelayanan 3. Persyaratan	Petugas: Melakukan Evaluasi dan Pembinaan kepada Petugas Pelayanan Sarana Pendukung Pelayanan : Berkoordinasi dengan Kelurahan untuk mengevaluasi Sarana Pelayanan yang ada dan mempersiapkan peningkatan Sarana Pelayanan	100%

																	Persyaratan : Berkoordinasi dengan kelurahan dalam pembuatan pedoman layanan (SOP) pelayanan dan melaksanakan monitoring dan evaluasi pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	96,37	96,87	96,50	96,80	96,47	96,32	96,10	96,77	95,72	96,44	A (Sangat Baik)	4.117	SKM Online	-	-	100%
3	Kecamatan Pademangan	Semester 1 (Jan–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 : Mempermudah akses pelayanan masyarakat. Kompetensi: Memberikan Pelatihan kepada Petugas RT/RW	100%
		Semester II (Juli–Des)	98,12	96,28	97,21	98,06	98,47	98,46	98,60	98,78	98,81	98,09	A (Sangat Baik)	2.242	SKM Online	1. Sistem Mekanisme Prosedur 2. Waktu Layanan 3. Biaya Layanan	Prosedur: Membuat prosedur layanan terbaru dengan memanfaatkan teknologi digital	100%

																	Waktu: Melakukan sosialisasi terhadap warga terkait waktu pelayanan Biaya: Melakukan sosialisasi terhadap warga terkait biaya pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	96,75	95,82	97,94	98,62	98,61	98,55	98,90	98,96	98,95	98,29	A (Sangat Baik)	2.303	SKM Online	-	-	100%
4	Kecamatan Koja	Semester 1 (Jan–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%
		Semester II (Juli-Des)	97,83	97,96	97,85	98,03	97,88	97,95	97,97	97,98	97,85	97,92	A (Sangat Baik)	4.606	SKM Online	1. Persyaratan 2.Waktu 3.Produk	Persyaratan: Melakukan Sosialisasi. Waktu : Monitoring dan Evaluasi	100%

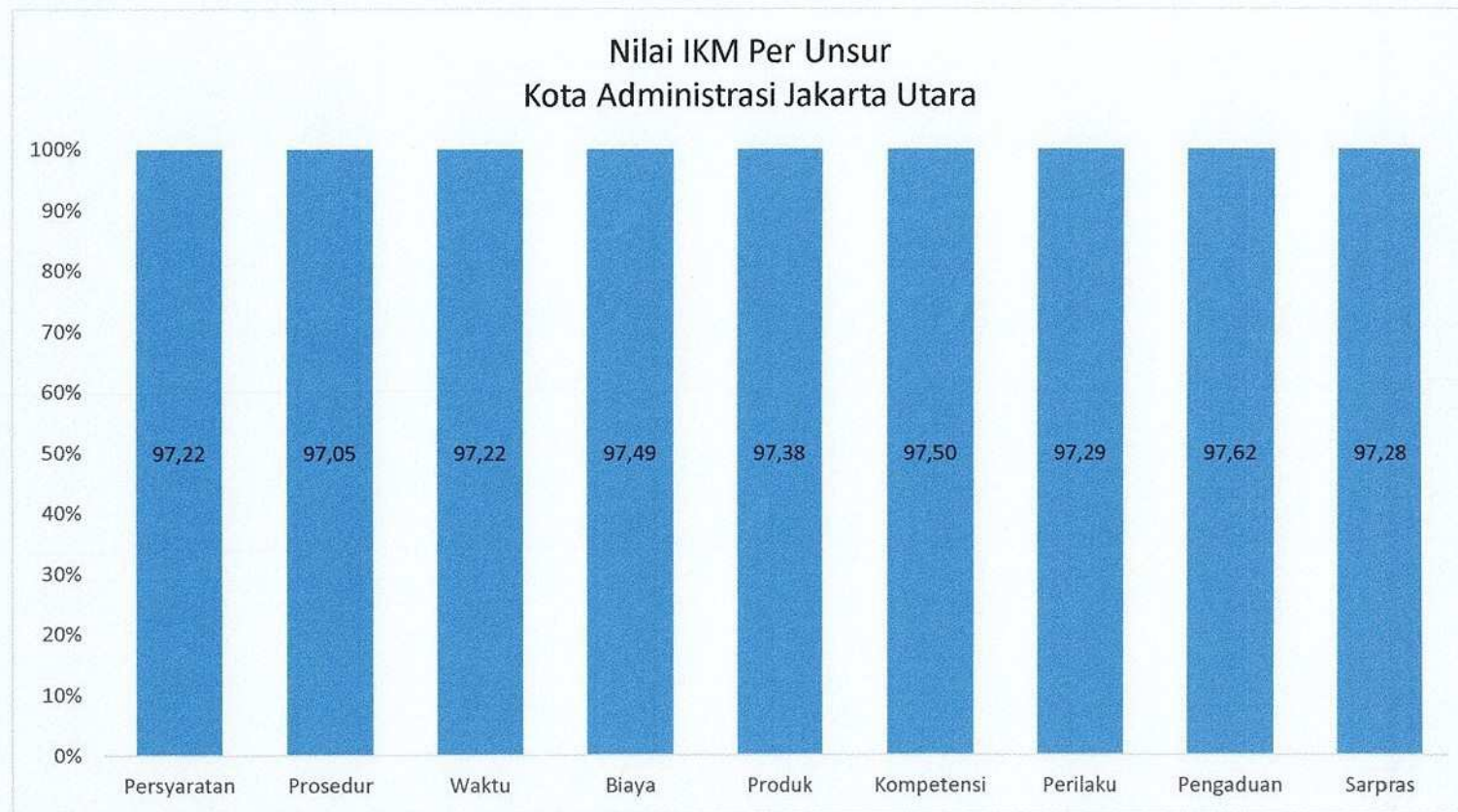
																	Produk: Pelatihan khusus service excellent.	
		Rata-rata Tahunan	98,2 1	98,2 6	98,2 4	98,3 5	98,2 5	98,2 7	98,3 1	98,32	98,23	98,27	A (Sangat Baik)	4.723	SKM Online	-	-	100%
5	Kecamatan Kelapa Gading	Semester 1 (Jan-Juni)	98,6 5	98,7 2	98,5 0	98,7 5	98,7 0	98,5 4	98,7 1	98,66	98,75	98,66	A (Sangat Baik)	2.367	SKM Online	1. Jangka Waktu 2. Kompetensi 3. Persyaratan	Jangka Waktu: Pembinaan & Sosialisasi Kompetensi: Sosialisasi Persyaratan: Monitoring & Evaluasi	100%
		Semester 2 (Juli-Des)	98,5 7	98,5 8	98,4 9	98,5 6	98,6 6	98,6 0	98,7 4	98,73	98,73	98,63	A (Sangat Baik)	2.216	SKM Online	4. Jangka Waktu 5. Biaya 6. Persyaratan	Jangka Waktu: Berkoordinasi dengan kelurahan untuk memberikan pembinaan atau sosialisasi kepada petugas agar lebih kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan agar tetap melakukan pengawasan di lapangan Biaya: Berkoordinasi dengan kelurahan agar mensosialisasikan kepada tokoh masyarakat,	100%

																	perwakilan masyarakat/pen gguna layanan kelurahan terkait pemahaman semua pelayanan tidak dikenakan tarif (gratis) Persyaratan: Berkoordinasi dengan kelurahan dalam pembuatan pedoman layanan (SOP) pelayanan dan melaksanakan monitoring dan evaluasi pelayanan	
		Rata-rata Tahunan	98,6 1	98,6 5	98,5 0	98,6 6	98,6 8	98,5 7	98,7 3	98,70	98,74	98,65	A (Sangat Baik)	2.291	SKM Online	-	-	100%
6	Kecamatan Cilincing	Semester 1 (Jan-Juni)	97,1 5	97,2 1	97,1 1	97,1 9	97,1 7	97,2 5	97,3 0	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: Pembinaan kepada petugas pelayanan Tarif: Sosialisasi kepada masyarakat	100%

		Semester 2 (Juli-Des)	96,5 4	96,6 9	96,6 7	96,8 7	96,7 9	96,7 5	96,7 7	96,80	96,78	96,74	Sangat Baik	5.085	SKM Online	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Persyaratan : Melakukan koordinasi dg kelurahan untuk melakukan sosialisasi kepada petugas pelayanan tentang Standar Prosedur Pelayanan (SOP) Waktu : Melakukan sosialisasi kepada petugas tentang waktu pelayanan efektif Sistem Mekanisme Prosedur : Melakukan Pembinaan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas dan kinerja petugas	100%
		Rata-rata Tahunan	96,8 5	96,9 5	96,8 9	97,0 3	96,9 8	97,0 0	97,0 4	97,02	97,02	96,98	A Sangat Baik	5.085	SKM Online	-	-	100%

7	IKM Kota Administrasi Jakarta Utara	Semester 1 (Jan–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%
		Semester 2 (Juli–Des)	97,22	97,05	97,22	97,49	97,38	97,50	97,29	97,62	97,28	97,34	A (Sangat Baik)	24.117	SKM Online	1. Posedur 2. Persyaratan 3. Waktu	Prosedur: Melakukan Pembinaan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas dan kinerja Persyaratan: Melakukan rapat evaluasi secara rutin Kepada Kecamatan dan Kelurahan Waktu: Melakukan Monitoring dan Evaluasi	100%
		Rata-rata Tahunan	97,16	97,61	97,43	97,71	97,53	97,55	97,65	97,73	97,56	97,52	A (Sangat Baik)	24.666	SKM Online	-	-	100%

Gambar 3.1 Diagram Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kota Administrasi Jakarta Utara yaitu 97,34, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Prosedur dengan nilai 97,05
 - b. Persyaratan dengan nilai 97,22
 - c. Waktu dengan nilai 97,22
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - b. Biaya dengan nilai 97,49
 - c. Kompetensi dengan nilai 97,50
 - d. Pengaduan dengan nilai 97,62

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 :

1. Sosialisasi prosedur/pelayanan
2. Sosialisasi persyaratan/pelayanan
3. Lebih diperhatikan waktu penyelesaian pelayanan

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

1. Masih belum berjalan optimalnya prosedur layanan yang dilaksanakan oleh petugas lapangan, sehingga perlu dilakukan sosialisasi agar petugas lapangan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur.
2. Persyaratan dalam pelayanan masih menjadi kendala karena kurangnya sosialisasi dari kelurahan dan kecamatan kepada Masyarakat.
3. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh Masyarakat, layanan yang diberikan oleh petugas dirasakan oleh masyarakat belum cepat tindaklanjutnya.

4.2. 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 wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara, dapat dilihat melalui grafik berikut:



Keterangan:

Nilai SKM Semester I 2024 : 97,71

Nilai SKM Semester II 2024 : 97,34

Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 s.d 2024 di wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2024 mulai 12 s.d 30 Agustus 2024 di wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kota Administrasi Jakarta Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM Semester II Tahun 2024 yaitu 97,34. Berbanding lurus dengan nilai SKM pada 7 Pelayanan Kelurahan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga Semester II tahun 2024.
2. Kelurahan yang termasuk 8 (Delapan) Kelurahan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelurahan Cilincing (95,07), Kelurahan Kalibaru (93,39), Kelurahan Marunda (96,09), Kelurahan Lagoa (91,49), Kelurahan Kamal Muara (94,70), Kelurahan Kapuk Muara (90,98), Kelurahan Sungai Bambu (93,89) dan Kelurahan Tanjung Priok (93,74).
3. Sedangkan 3 (Tiga) Kelurahan dengan nilai mencapai nilai tertinggi yaitu Kelurahan Pegangsaan Dua (100), Kelurahan Warakas (100), dan Kelurahan Semper Timur (99,99).

Dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Utara, agar unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah menjadi prioritas perbaikan dan untuk unsur pelayanan yang memperoleh unsur tertinggi agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Jakarta, 30 September 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://drive.google.com/drive/folders/1u71wEIIbcA84YHNYj3PsgoDIVKVPPk6A
2	Kecamatan Penjaringan	https://drive.google.com/drive/folders/14zKYvezm1-yLh0LDxG5wRIlnNrQrFXxh1
3	Kecamatan Pademangan	https://drive.google.com/drive/folders/1xrDGVUX8JJ4YDyWrvTSX-i98M_Jl60K3
4	Kecamatan Koja	https://drive.google.com/drive/folders/1RHK_nuxY3X74HmtHJ9wXrQCEBG9by3NT
5	Kecamatan Kelapa Gading	https://drive.google.com/drive/folders/1hLqJlhDscz8uma1erhrGk7OV4u-tyczl
6	Kecamatan Cilincing	https://drive.google.com/drive/folders/1c9gml9oT1BNjplrlBtCT18_bP3dFa9Rb

LAMPIRAN II

Bukti Dukung Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kecamatan Tanjung Priok	https://drive.google.com/drive/folders/1udQjdK54t1TMgcAyNhkiJ6HDZOY7t2TW
2	Kecamatan Penjaringan	https://drive.google.com/drive/folders/1tqNmBiR0h2EgrBuv8gYgkRH2aYrulspQ
3	Kecamatan Pademangan	https://drive.google.com/drive/folders/18ifiaSWhjebbr1psYzqR-MMx9dg36q2t
4	Kecamatan Koja	https://drive.google.com/drive/folders/16qfj-pNNsSB_pgPwID08IAZh7XjEIqo-
5	Kecamatan Kelapa Gading	https://drive.google.com/drive/folders/1HBvEYzZTuQV9qF94W-Z7EE-BRLMPNe6x
6	Kecamatan Cilincing	https://drive.google.com/drive/folders/1N3QyAtTlp53HJt3BQpBE_B0kWemUls8T