

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



**KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU**

**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP .....	4
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU .....	5
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan....	7
4.2 Tren Nilai SKM .....	8
BAB V Kesimpulan .....	10
LAMPIRAN .....	11

# **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 Permenpan RB 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 Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, 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. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
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.

### **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 di lingkup 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 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 SKM DARI UPP**

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. Adapun pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dilaksanakan serentak di 6 (enam) Kelurahan menggunakan aplikasi Jak Survey.

*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. 6 (enam) Kelurahan selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat;
3. 2 (dua) Kecamatan, selaku penyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Rencana Tindak Lanjut dan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sebagai Koordinator dari 2 Kecamatan dan 6 Kelurahan.
5. Dinas Kominfo selaku pengembangan aplikasi Jaksurvei (Jaki), penentuan sampling, verifikasi setting kuesioner, grouping verifikasi responden, helpdesk, monev, cleansing serta analisis data.

### BAB III

## HASIL PELAKSANAAN SKM KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

Tabel 1 Rekapitulasi Pelaksanaan SKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

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 Seribu Selatan	Semester 1 (Januari – Juni)	97,79	97,87	97,84	97,85	97,89	97,84	97,89	97,81	97,89	97,85	A (Sangat Baik)	2920	Online	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Produk	<b>Persyaratan pelayanan :</b> Peningkatan sosialisasi pelayanan  <b>Waktu :</b> Peningkatan sosialisasi pelayanan  <b>Produk :</b> Melakukan monitoring dan Evaluasi terhadap produk pelayanan	100%
2	Kecamatan Seribu Utara	Semester 1 (Januari – Juni)	93,76	93,83	93,81	94,15	93,82	94	94,05	98,05	93,88	93,92	A (Sangat Baik)	3218	Online	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Penanganan Pengaduan	<b>Persyaratan pelayanan :</b> Melaksanakan Sosialisasi  <b>Waktu :</b> Melaksanakan Sosialisasi  <b>Penanganan Pengaduan :</b> Melaksanakan pengawasan	100%

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							
3	Rata-Rata IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Semester	Semester 1 (Januari – Juni)	95,87	95,85	95,83	96	95,86	95,92	95,92	95,83	95,88	95,89	A (Sangat Baik)	6138	Online	1. Persyaratan 2. Waktu 3. Produk	<p><b>Persyaratan pelayanan :</b> Membagikan peraturan terbaru kepada Kelurahan-Kelurahan terkait Persyaratan Pelayanan.</p> <p><b>Waktu :</b> Melaksanakan Rapat membahas terkait pelayanan</p> <p><b>Produk :</b> Membagikan peraturan terbaru kepada Kelurahan-Kelurahan terkait Produk Pelayanan</p>	100%



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Unsur-unsur penilaian dalam pelaksanaan SKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Penanganan dan Sarana.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yaitu 95.89, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah yaitu terdapat pada unsur **Persyaratan Pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,53 dengan predikat Sangat Baik. Selanjutnya **Waktu Layanan** yang mendapatkan nilai 3,54 dengan predikat Sangat Baik. Begitu juga **Produk Layanan** yang mendapat nilai 3,54 dengan predikat Sangat Baik
2. Nilai tertinggi yaitu terdapat pada unsur **Kompetensi** mendapatkan nilai tertinggi 3,56 dengan predikat Sangat Baik. **Biaya/tarif** mendapatkan nilai 3,58 dengan predikat Sangat Baik dan **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai 3,57 dengan predikat Sangat Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi atas saran/kritik serta pengaduan yang terdapat pada kuesioner SKM diperoleh beberapa hal yang dapat menjadi perhatian dan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu :

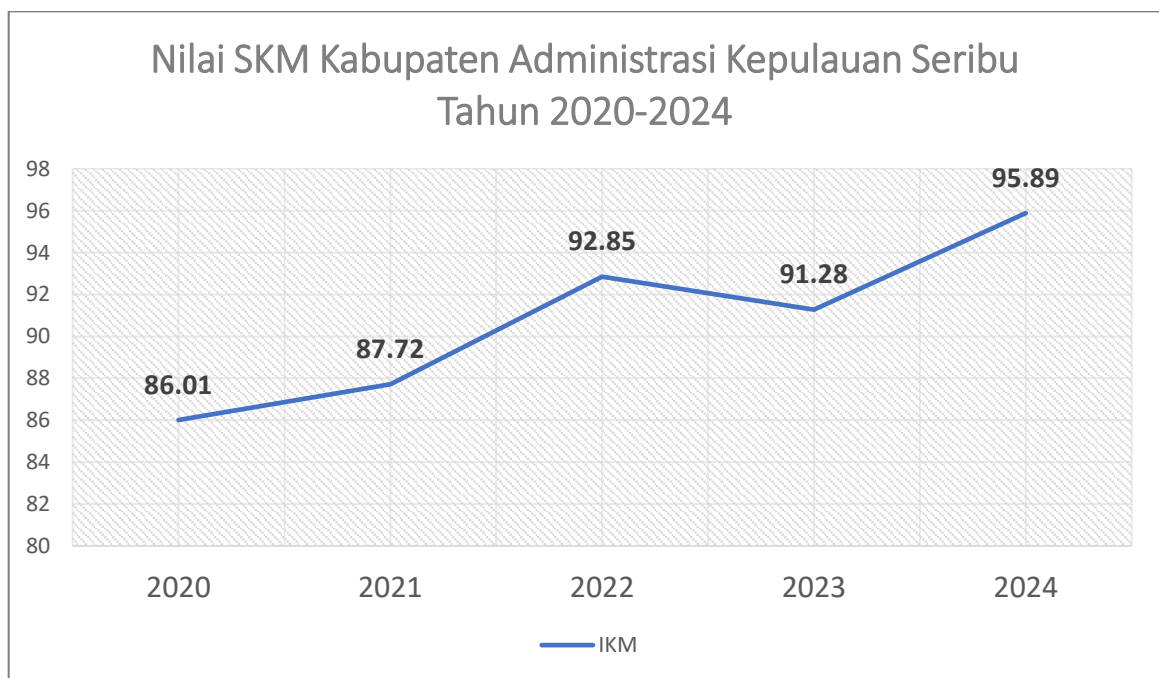
1. Persyaratan yang dibuat lebih sederhana
2. Waktu dalam menyelesaikan agar bisa lebih ditingkatkan dengan menambah jumlah petugas.
3. Kualitas produk layanan bisa diperbaiki.

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

1. Unsur Persyaratan dirasa masih terlalu rumit bagi masyarakat.
2. Waktu Penyelesaian Pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
3. Produk layanan tidak selalu sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 4.2 Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (*trend*) dalam jangka waktu 5 tahun (2020-2024) tergambar bahwa kinerja layanan publik di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan publik kepada masyarakat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 1. Tren Nilai SKM

Berdasarkan tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dari tahun 2020 hingga 2024, terlihat peningkatan signifikan dari 86.01 pada tahun 2020 menjadi 95.89 pada tahun 2024, meskipun terdapat sedikit penurunan pada tahun 2023. Peningkatan ini mencerminkan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan publik, seperti penyederhanaan proses birokrasi, peningkatan aksesibilitas dan responsivitas layanan, serta penggunaan teknologi informasi. Selain itu,

pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, partisipasi aktif masyarakat, serta inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik turut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Langkah-langkah ini telah berhasil menciptakan pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga menghasilkan tren peningkatan nilai SKM yang positif.

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 di lingkup Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

## **BAB V**

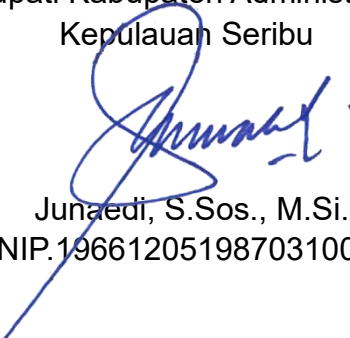
### **Kesimpulan**

Dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 95,89 dengan predikat Sangat Baik. Lebih lanjut apabila melihat *trend* Nilai IKM di lingkup Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Peningkatan nilai SKM yang signifikan dari tahun ke tahun mencerminkan efektivitas program dan inisiatif yang diterapkan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik, serta komitmen yang kuat dalam mengakomodasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
3. Hasil survei juga menunjukkan bahwa upaya peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta perbaikan dalam pelayanan publik telah berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini menandakan bahwa pendekatan yang lebih inklusif dan partisipatif, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, memainkan peran penting dalam mencapai kualitas layanan yang lebih baik.

Jakarta, 7 Juni 2024

Bupati Kabupaten Administrasi  
Kepulauan Seribu

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

## LAMPIRAN

### Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	<a href="https://bit.ly/SKMKecamatanKepulauanSeribuSelatan">https://bit.ly/SKMKecamatanKepulauanSeribuSelatan</a>
2	Kelurahan Pulau Untung Jawa	<a href="https://bit.ly/SKMKeIPulauUntungJawaSMT_1_2024">https://bit.ly/SKMKeIPulauUntungJawaSMT_1_2024</a>
3	Kelurahan Pulau Pari	<a href="https://bit.ly/SKMKeIPulauPariSMT_1_2024">https://bit.ly/SKMKeIPulauPariSMT_1_2024</a>
4	Kelurahan Pulau Tidung	<a href="https://bit.ly/SKMKeIPulauTidungSMT_1_2024">https://bit.ly/SKMKeIPulauTidungSMT_1_2024</a>
4	Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	<a href="https://bit.ly/SKMKecamatanKepulauanSeribuUtara">https://bit.ly/SKMKecamatanKepulauanSeribuUtara</a>
5	Kelurahan Pulau Panggang	<a href="https://bit.ly/SKMKeIPulauPanggangSMT_1_2024">https://bit.ly/SKMKeIPulauPanggangSMT_1_2024</a>
6	Kelurahan Pulau Kelapa	<a href="https://bit.ly/SKMKeIPulauKelapaSMT_1_2024">https://bit.ly/SKMKeIPulauKelapaSMT_1_2024</a>
7	Kelurahan Pulau Harapan	<a href="https://bit.ly/SKMKeIPulauHarapanSMT_1_2024">https://bit.ly/SKMKeIPulauHarapanSMT_1_2024</a>