

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER II



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	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..	10
4.2 Tren Nilai SKM	11
BAB V Kesimpulan	13
LAMPIRAN.....	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 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.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan, sebanyak Enam Kelurahan dan Dua Kecamatan telah menyampaikan laporannya.

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	<p>Persyaratan pelayanan : Peningkatan sosialisasi pelayanan</p> <p>Waktu : Peningkatan sosialisasi pelayanan</p> <p>Produk : Melakukan monitoring dan Evaluasi terhadap produk pelayanan</p>	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							
2	Kecamatan Seribu Selatan	Semester 2 (Juli – Desember)	96.48	96.53	96.64	96.67	96.49	96.61	96.77	96.45	96.67	96,59	A (Sangat Baik)	1318	Online	1. Penanganan Pengaduan 2. Persyaratan 3. Produk	<p>Persyaratan pelayanan : Melakukan pengawasan terhadap penanganan aduan layanan</p> <p>Persyaratan : Peningkatan sosialisasi pelayanan</p> <p>Produk : Melakukan monitoring dan Evaluasi terhadap produk pelayanan</p>	100%
		Rata-Rata Tahunan	97.13	97.20	97.24	97.26	97.19	97.23	97.33	97.13	97.28	97.22	A (Sangat Baik)	2119	Online			

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	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	Persyaratan pelayanan : Melaksanakan Sosialisasi Waktu : Melaksanakan Sosialisasi Penanganan Pengaduan : Melaksanakan pengawasan	100%
4	Kecamatan Seribu Utara	Semester 2 (Juli – Desember)	95.19	95.36	95.33	95.23	95.38	95.33	95.51	95.30	95.45	95.34	A (Sangat Baik)	1310	Online	1. Persyaratan 2. Biaya 3. Penanganan Pengaduan	Persyaratan pelayanan : Melaksanakan Sosialisasi Biaya : Melaksanakan Sosialisasi Penanganan Pengaduan : Melaksanakan pengawasan	
		Rata-Rata Tahunan	94.48	94.60	94.57	94.69	94.60	94.67	94.73	94.67	94.66	94.63	A (Sangat Baik)	2264	Online			
5	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	Persyaratan pelayanan : Membagikan peraturan terbaru kepada Kelurahan-Kelurahan terkait Persyaratan Pelayanan.	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							
																	<p>Waktu : Melaksanakan Rapat membahas terkait pelayanan</p> <p>Produk : Membagikan peraturan terbaru kepada Kelurahan-Kelurahan terkait Produk Pelayanan</p>	
6	Rata-Rata IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Semester	Semester 2 (Juli – Desember)	95.84	95.95	95.99	95.95	95.94	95.97	96.14	95.87	96.06	95.97	A (Sangat Baik)	2628	Online	<ol style="list-style-type: none"> Persyaratan Penanganan Pengaduan Produk 	<p>Persyaratan : Melaksanakan rapat evaluasi di internal Bersama Kecamatan dan Kelurahan tentang standar pelayanan.</p> <p>Penanganan Pengaduan : Melakukan pengawasan dengan petugas pelayanan</p> <p>Produk : Membagikan peraturan terbaru kepada Kelurahan-Kelurahan terkait Produk Pelayanan</p>	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							
	Rata-Rata IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu		95.81	95.90	95.91	95.98	95.90	95.95	96.03	95.90	95.97	95.93	A (Sangat Baik)	4383	Online	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan 3. Produk		

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 95.97, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah yaitu terdapat pada unsur **Persyaratan** mendapatkan nilai terendah yaitu 95,84 dengan predikat Sangat Baik. Selanjutnya **Penanganan Pengaduan** yang mendapatkan nilai 95,87 dengan predikat Sangat Baik. Begitu juga **Produk** yang mendapat nilai 95,94 dengan predikat Sangat Baik.
2. Nilai tertinggi yaitu terdapat pada unsur **Waktu** mendapatkan nilai tertinggi 95,99 dengan predikat Sangat Baik. **Sarana** mendapatkan nilai 96,06 dengan predikat Sangat Baik dan **Perilaku** mendapatkan nilai 96,14 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. Penanganan Pengaduan dalam menyelesaikan agar bisa lebih ditingkatkan dengan menambah jumlah petugas.
3. Kualitas produk layanan bisa diperbaiki.

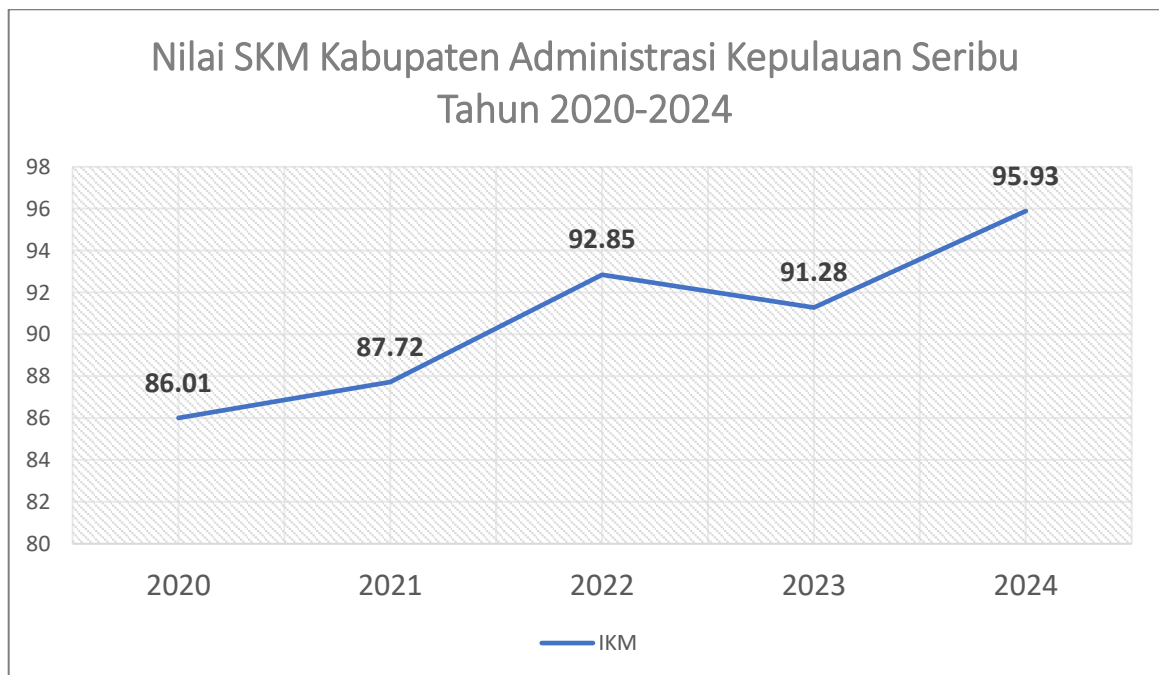
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan dirasa masih terlalu rumit bagi masyarakat.
2. Penyelesaian Penanganan Pengaduan 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 95.93 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 II 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 Tahun 2024 rata-rata yaitu 95,93 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, 27 September 2024

Bupati Kabupaten Administrasi
Kepulauan Seribu



Junaedi, 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	bit.ly/SKMKSS_SMTII_2024
2	Kelurahan Pulau Untung Jawa	bit.ly/SKMUJ_SMTII_2024
3	Kelurahan Pulau Pari	bit.ly/SKMPari_SMTII_2024
4	Kelurahan Pulau Tidung	bit.ly/SKMTidung_SMTII_2024
4	Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	bit.ly/SKMKSU_SMTII_2024
5	Kelurahan Pulau Panggang	bit.ly/SKMPanggang_SMTII_2024
6	Kelurahan Pulau Kelapa	bit.ly/SKMKelapa_SMTII_2024
7	Kelurahan Pulau Harapan	bit.ly/SKMHarapan_SMTII_20242