

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER I



KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

TAHUN 2025

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	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Tren Nilai SKM	9
BAB V Kesimpulan	11
LAMPIRAN	12

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)	95,90	95,98	96,02	96,08	96,03	96,02	96,05	95,98	95,89	95,99	A (Sangat Baik)	3752	Online	1. Sarana dan Prasarana 2. Persyaratan 3. Saran dan Penanganan pengaduan	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> Memaksimalkan kinerja (SDM) yang tepat; Mengusulkan pengembangan wawasan staf melalui badan diklat BPSDM Prov DKI Jakarta; Pemeliharaan sarana dan prasarana serta mengajukan usulan pengadaan sarana dan Prasarana baruserta tenaga profesional. <p>Persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberikan informasi dan pemahaman kepada warga terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan; Peningkatan sosialisasi registrasi "online" 	95%

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							
																	Saran dan Penanganan pengaduan : 1. Memberikan informasi kepada masyarakat terkait penyelesaian penanganan aduan layanan Masyarakat melalui media aplikasi online (Jakevo); 2. Meningkatkan sosialisasi penggunaan media online (jakevo) kepada masyarakat;	
2	Kecamatan Seribu Utara	Semester 1 (Januari – Juni)	92,73	92,74	92,60	93,02	92,92	92,67	92,90	92,75	92,70	92,78	A (Sangat Baik)	4910	Online	1. Waktu 2. Kompetensi pelaksana 3. Sarana dan prasarana	Waktu : Memberikan sosialisasi dan pemahaman kepada warga terkait prosedur dan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan Kompetensi pelaksana : Melakukan pembinaan dan evaluasi kinerja PKK, Jumantik, Posyandu, RT, RW dan FKDM serta pembinaan terhadap Petugas PPSU dan Petugas RPTRA	98%

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>Terkait Waktu Pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan sesuai SOP</p> <p>Sarana dan Prasarana : Melakukan penambahan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan</p>	
3	Rata-Rata IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Semester	Semester 1 (Januari – Juni)	94,32	94,36	94,31	94,55	94,47	94,34	94,48	94,36	94,29	94,39	A (Sangat Baik)	8662	Online	<p>1. Sarana dan prasarana</p> <p>2. Persyaratan</p> <p>3. Waktu</p>	<p>Sarana dan prasarana : Melakukan identifikasi kondisi sarana dan prasarana pelayanan dan membuat laporannya kepada pimpinan untuk dilakukan perbaikan.</p> <p>Persyaratan : Melakukan rapat koordinasi tingkat Kabupaten untuk membahas penyederhanaan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan</p> <p>Waktu : Melakukan sosialisasi standar waktu ideal dalam pemberian 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 94.39, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah yaitu terdapat pada unsur **sarana dan prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 94,29 dengan predikat Sangat Baik. Selanjutnya **waktu layanan** yang mendapatkan nilai 94,31 dengan predikat Sangat Baik. Begitu juga **persyaratan** yang mendapat nilai 94,32 dengan predikat Sangat Baik
2. Nilai tertinggi yaitu terdapat pada unsur **biaya** mendapatkan nilai tertinggi 94,55 dengan predikat Sangat Baik. **perilaku pelaksana** mendapatkan nilai 94,48 dengan predikat Sangat Baik dan **produk pelayanan** mendapatkan nilai 94,47 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 :

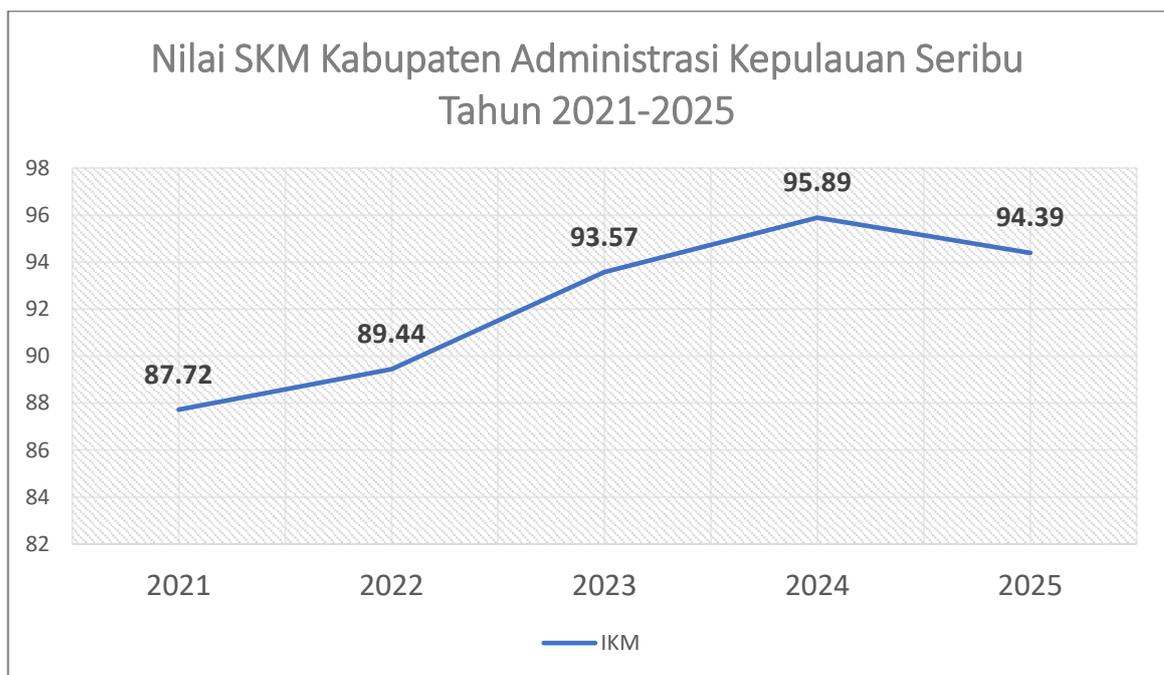
1. Persyaratan yang dibuat lebih sederhana
2. Waktu dalam menyelesaikan agar bisa lebih ditingkatkan dengan menambah jumlah petugas.
3. Kualitas produk layanan bisa diperbaiki.

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 (2021-2025) 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) dari tahun 2020 hingga 2025, secara umum terjadi peningkatan kualitas layanan publik dari tahun ke tahun. Namun, pada tahun 2025, terdapat **penurunan sebesar 1,5 poin** dibandingkan tahun 2024, dari **95,89** menjadi **94,39**.

Penurunan ini menunjukkan adanya beberapa aspek pelayanan yang mengalami penurunan persepsi kepuasan masyarakat, khususnya pada unsur sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan dan kemudahan dalam

memenuhi persyaratan pelayanan. Meskipun demikian, nilai SKM Kabupaten tetap berada dalam kategori “**Sangat Baik**”, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik masih mempertahankan standar tinggi.

BAB V

Kesimpulan

Dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai SKM rata-rata Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu adalah 94,39 dengan predikat “Sangat Baik”.
2. Penurunan nilai dibandingkan tahun sebelumnya menunjukkan adanya dinamika yang perlu segera direspon dengan bijak.
3. Unsur dengan nilai terendah berasal dari sarana dan prasarana pelayanan, kecepatan waktu pelayanan dan kemudahan persyaratan layanan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat di kelurahan-kelurahan seperti Pulau Harapan dan Pulau Kelapa.
4. Penurunan ini menjadi refleksi perlunya peningkatan fasilitas pendukung pelayanan, percepatan proses pelayanan, dan penyederhanaan persyaratan layanan di seluruh unit pelayanan.
5. Kelurahan-kelurahan diharapkan segera menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut melalui koordinasi dan evaluasi secara menyeluruh.

Jakarta, 10 Juni 2025

Bupati Kabupaten Administrasi
Kepulauan Seribu



M. Fadjar Churniawan, S.E., M.Si.
NIP. 197205041998031007

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_semester1_2025
2	Kelurahan Pulau Untung Jawa	https://bit.ly/SKMUjSMT1Thn2025
3	Kelurahan Pulau Pari	https://bit.ly/SKMPariSMT1Thn2025
4	Kelurahan Pulau Tidung	https://bit.ly/SKMTidungSMT1Thn2025
4	Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	bit.ly/SKMKSU_semester1_2025
5	Kelurahan Pulau Panggang	bit.ly/SKMKelurahanPanggang_semester1_2025
6	Kelurahan Pulau Kelapa	bit.ly/SKMKelurahanKelapa_semester1_2025
7	Kelurahan Pulau Harapan	bit.ly/SKMKelurahanHarapan__semester1_2025