



BUPATI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU

17 September 2025

Nomor : e-0006/PU.04.00

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (satu) dokumen

Hal : Pelaksanaan Survei
Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2025

Yth. Kepada
Plt. Kepala Biro Organisasi dan
Reformasi Birokras Setda Provinsi
DKI Jakarta

di -

Jakarta

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang dilaksanakan pada tanggal 4 Agustus 2025 sampai dengan 20 Agustus 2025. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan cara pengisian Kuesioner di Aplikasi Jak Survei dengan para responden yang telah mendapatkan layanan (PPSU, Ketertiban Umum, Jumantik, PKK, RPTRA, Posyandu dan RT/RW/FKDM, LMK) di Kelurahan masing-masing. Total jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 5943 responden.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2025 masing-masing pada Unsur Persyaratan 92,91, Unsur Prosedur sebesar 92,95, Unsur Waktu sebesar 93,11, Unsur Biaya sebesar 93,33, Unsur Produk sebesar 93,13, Unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 93,04, Unsur Perilaku Pelaksana sebesar 93,25, Unsur Penanganan Pengaduan 93,12 dan Unsur Sarana sebesar 93,13 dengan Total Nilai IKM secara keseluruhan sebesar 93,11.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER II



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 DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	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. 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.

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 Kominfotik selaku pengembangan aplikasi Jaksurvei (Jaki), penentuan sampling, verifikasi setting kuesioner, grouping verifikasi responden, helpdesk, monev, cleansing serta analisis data.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Tabel 1. Rekapitulasi Pelaksanaan SKM Dan Rencana Tindak Lanjut

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 2 (Juli – Desember)	94,38	94,50	94,48	94,72	94,47	94,49	94,60	94,64	94,66	95,99	A (Sangat Baik)	3200	Online	1. Sarana dan Prasarana 2. Persyaratan 3. Produk Layanan	Sarana dan Prasarana : Pemeliharaan sarana dan prasarana serta mengajukan usulan pengadaan sarana dan Prasarana baru serta tenaga profesional. Persyaratan : 1. Memberikan informasi dan pemahaman kepada warga terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan; 2. Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Saran dan Penanganan pengaduan : 1. Memberikan informasi kepada masyarakat terkait penyelesaian penanganan aduan layanan Masyarakat melalui media aplikasi online (Jakevo);	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								
																		2. Melakukan Sosialisasi produk Layanan; 3. Menempel Himbauan Terkait Produk Layanan.	
2	Kecamatan Seribu Utara	Semester 2 (Juli – Desember)	91,45	91,40	91,73	91,94	91,78	91,59	91,91	91,60	91,59	92,78	A (Sangat Baik)	2743	Online	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Kompetensi	Prosedur : Sosialisasi kepada Lembaga dan masyarakat terkait mekanisme untuk pengurusan pelayanan sesuai standar pelayanan Persyaratan : Sosialisasi materistandard pelayanan kelurahan kepada para Lembaga dan masyarakat Kompetensi Pelaksana : 1. Pelatihan Petugas 2. Pembinaan Petugas 3. Penempatan Petugas yang sesuai dengan Bidang Pekerjaan	98%	
3	Rata-Rata IKM Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	Semester 2 (Juli – Desember)	92,91	92,95	93,11	93,33	93,13	93,04	93,25	93,12	93,13	93,11	A (Sangat Baik)	5943	Online	1. Persyaratan 2. Sarana dan Prasarana 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Persyaratan : 1. Membuat daftar persyaratan pelayanan dalam bentuk brosur/infografis di loket pelayanan; 2. Menyediakan informasi persyaratan di media sosial kelurahan.	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>Sarana dan Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan inventarisasi fasilitas layanan di setiap kelurahan; 2. Melaksanakan perbaikan sederhana (kursi tungku, kipas/AC, papan informasi); 3. Mengusulkan kebutuhan prioritas ke kabupaten. <p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat papan informasi rekap pengaduan & tindak lanjut di kantor kelurahan; 2. Menyampaikan respon maksimal 3 hari kerja. 	

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan di tingkat kelurahan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu pada Semester II Tahun 2025 adalah 93,11 dengan predikat "Sangat Baik". Nilai ini menunjukkan adanya upaya untuk mempertahankan predikat yang konsisten sejak tahun 2019. Meskipun, beberapa unsur pelayanan masih memerlukan perhatian khusus untuk perbaikan berkelanjutan.

1. Kelemahan/Unsur Layanan Prioritas Perbaikan

Analisis menunjukkan adanya beberapa unsur pelayanan yang secara konsisten mendapatkan nilai terendah di beberapa kelurahan, menjadikannya prioritas untuk perbaikan

- Waktu Layanan: Unsur ini merupakan salah satu dari tiga prioritas perbaikan di Kelurahan Pulau Untung Jawa dan Pulau Panggang;
- Persyaratan Layanan: Unsur ini menjadi prioritas utama di Kelurahan Pulau Panggang , Kelurahan Pulau Pari , dan Kelurahan Pulau Untung Jawa;
- Kompetensi Pelaksana: Unsur ini menjadi prioritas perbaikan di Kelurahan Pulau Panggang dan Kelurahan Pulau Tidung.

2. Kelebihan/Unsur Layanan dengan Nilai Tertinggi

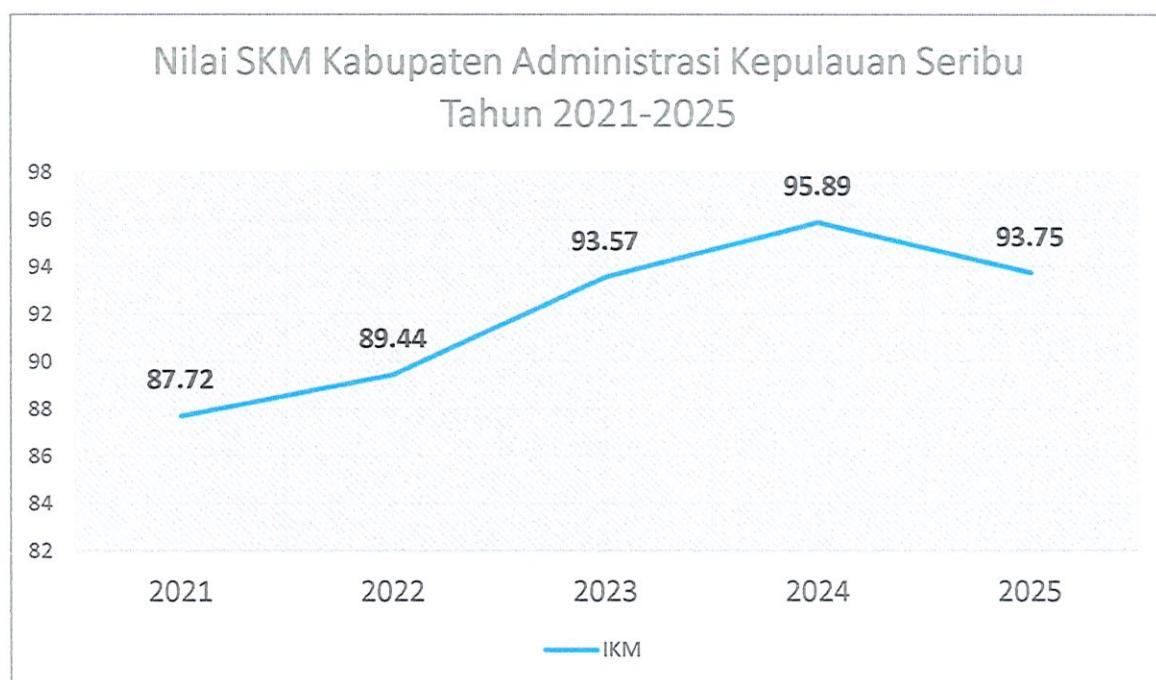
Di sisi lain, terdapat beberapa unsur pelayanan yang menunjukkan hasil sangat memuaskan, di antaranya :

- Penanganan Pelayanan: Merupakan unsur dengan nilai tertinggi di Kelurahan Pulau Untung Jawa;
- Sarana dan Prasarana: Unsur ini mendapatkan nilai tinggi di Kelurahan Pulau Untung Jawa;
- Biaya Layanan: Unsur ini juga mendapatkan nilai tinggi di Kelurahan Pulau Untung Jawa.

4.2 Tren Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Semester II Tahun 2025 adalah **93,11** dengan predikat "Sangat Baik". Untuk mendapatkan nilai tahunan, maka diagregasikan dengan hasil pada Semester I sebesar **94,39**, maka nilai IKM tahunan menjadi **93,75** dengan predikat "Sangat Baik".

Jika melihat kecenderungan (*trend*) dengan jangka waktu 5 tahun (2021-2025) tergambar bahwa kinerja layanan publik di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 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 2,14 poin dibandingkan tahun 2024, dari 95,89 menjadi 93,75.

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.

Analisis lebih lanjut pada tren tahunan menunjukkan bahwa nilai IKM secara keseluruhan di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu juga mengalami **peningkatan** dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini merupakan hasil dari upaya perbaikan berkelanjutan pada fasilitas pendukung pelayanan, percepatan proses, dan penyederhanaan persyaratan layanan di seluruh unit pelayanan.

BAB V

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan publik di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu berada dalam kategori "Sangat Baik". Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM Semester II sebesar 93,11.

Lebih lanjut, ketika nilai tersebut diagregasikan dengan hasil Semester I, nilai IKM tahunan menjadi 93,75. Capaian ini merupakan bukti nyata dari upaya perbaikan dan komitmen seluruh unit pelayanan dalam menyediakan layanan yang lebih baik.

Meskipun pencapaian ini sangat memuaskan, masih ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan. Unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan, seperti waktu pelayanan, persyaratan layanan, dan kompetensi pelaksana, harus terus menjadi fokus untuk ditingkatkan.

Dengan demikian, diharapkan seluruh kelurahan dapat terus melaksanakan rencana tindak lanjut yang telah disusun dan melakukan evaluasi secara menyeluruh, serta menjaga konsistensi dalam mempertahankan unsur-unsur layanan yang sudah memiliki nilai tinggi. Melalui upaya ini, kualitas pelayanan publik prima dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Jakarta, 17 September 2025



LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	https://drive.google.com/file/d/192_BM1A4jrs9NP4i_DS7PzWrhaD1TpA/view
2	Kelurahan Pulau Untung Jawa	https://drive.google.com/file/d/1ox_W4FqMqiGOiEytavOhoj05G4XiYXdR/view
3	Kelurahan Pulau Pari	https://drive.google.com/file/d/1ZPAMZdogpRHLvOHIueFNaMZfLN4QHx3/view
4	Kelurahan Pulau Tidung	https://drive.google.com/file/d/1Bw_3_wv3Jqk03XzyR54pfWEpQKxEH5zJ/view
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