



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI-JUNI 2024

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BONTANG
2024**



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI – JUNI TAHUN 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK TERPADU
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE I JANUARI S.D JUNI 2024**

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Bontang

Pada hari Rabu, 31 Juni 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kota Bontang



Bambang Rahmadhany
NIP. 197609052009021002



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI – JUNI TAHUN 2024

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Metode	1
D. Tim Survei Kepuasan masyarakat	1
E. Jadwal Pelaksanaan	2
BAB II KUESIONER SURVEI.....	4
BAB III PENGUMPULAN DATA SURVEI	8
3.1 Pelaksanaan	8
3.2 Metode Pengumpulan	9
3.3 Lokasi Pengumpulan Survei	10
3.4 Waktu.....	10
3.5 Penentuan Jumlah Responden	11
3.6 Teknik Pengolahan Data	11
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	13
4.1 Karakteristik Responden	13
4.2 Analisis Survei..	16
4.3 Tindak Lanjut Survei	25
BAB V PENUTUP.....	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran	26
C. Rekomendasi	27



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

D. Tindak Lanjut Hasil SKM	
.....	27
DOKUMENTASI	
.....	28



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang sekarang dan kebutuhan masyarakat akan peningkatan pelayanan publik, aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam hal melakukan pelayanan publik.

Agar pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang selama ini masih dikeluhkan dan belum bisa memenuhi harapan masyarakat harus senantiasa ditingkatkan, sehingga masyarakat bisa merasa kalau mereka sudah terlayani dengan baik kebutuhannya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh KPU Kota Bontang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah sekretariat KPU Kota Bontang.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilakukan KPU Kota Bontang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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.

C. Metode

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah dengan kuesioner melalui cara responden mengisi sendiri dengan dikirim link daftar pertanyaan. Responden yang dijadikan sampel adalah Panitia Pemilihan Kecamatan, Panitia Pemungutan Suara, Stakholder terkait serta partai politik.

D. Tim Survei Kepuasan masyarakat

Tim survei kepuasan masyarakat pada sekretariat KPU Kota Bontang berasal dari unsur pegawai pada sekretariat KPU Kota Bontang yang terdiri dari:

Tabel 1. Tim survei kepuasan masyarakat pada sekretariat KPU Kota Bontang

No	Nama	Jabatan dalam tim
1.	Bambang Rahmadhany	Pengarah
2.	Indra Lesmana	Pengarah
3.	Selvi Soraya	PenanggungJawab
4.	Tanti Prastuti	Ketua
5.	Dea Winadry	Sekretaris
6.	Abdul Rasyid Ridwan	Anggota
7.	Ryanti Tiballa	Anggota
8.	Rosa Rosanalia	Anggota

E. Jadwal Kegiatan



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan KPU Kota Bontang adalah sebagai berikut:

1. Persiapan selama 3 hari kerja
2. Pelaksanaan pengumpulan data selama 5 hari kerja
3. Pengolahan data selama 6 hari kerja
4. Penyusunan dan Pengumpulan data selama 6 hari kerja.

BAB II

KUESIONER SURVEI

Komisi Pemilihan Umum Kota Bontang melaksanakan survei mandiri yang terdiri atas Survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Kota Bontang. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei form dengan link https://bit.ly/SKMKPUBontangPeriode1_2024 dan bisa melalui website KPU Kota Bontang Timur pada tautan [https:// kota-bontang.kpu.go.id/](https://kota-bontang.kpu.go.id/) dengan mengklik menu SKM.

Gambar 1. Tampilan Kuesioner SKM Online KPU Kota Bontang

Survei kepuasan masyarakat (SKM) dilaksanakan pada tanggal Januari – Juni Tahun 2024 dan diperoleh sebanyak 74 orang yang mengisi survei.

Adapun daftar pertanyaan terkait kuesioner yang diberikan kepada responden untuk bisa di isi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat Saudara/itentang kesesuaian layanan dengan jenis pelayanannya
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang Sesuai



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

- c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Kota Bontang ?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
 3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Kota Bontang ?
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
 - a. Sangat Mahal
 - b. Cukup Mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak Ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Saran/masukan Anda terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi di KPU Kota Bontang?

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat melalui gform mengacu pada Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terlampir sebagai berikut:



Gambar 2. Dashboard survei mandiri pada website KPU Kota Bontang



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

The image shows a Google Form titled "Survey Kepuasan Masyarakat KPU Kota Bontang". The form is divided into several sections:

- Section 1 of 3:** Introduction and contact information. It includes a header with the KPU logo and the text: "Berikut merupakan survei Kepuasan yang dipaparkan Masyarakat melalui Pelayanan yang di berikan oleh KPU Kota Bontang Periode (Januari - Juni 2024)". It also has fields for "Email" and "Tanggap Survei" (with radio buttons for "Ya" and "Tidak").
- Section 2 of 3:** Personal information. It includes fields for "Nama", "No Handphone", "Jenis Kelamin" (with radio buttons for "Laki-laki" and "Perempuan"), "Pendidikan" (with checkboxes for "SD", "SMP", "SMA", "Diploma", "S1", "S2", "S3"), "Pekerjaan" (with checkboxes for "Guru", "Pegawai", "Pegawai", "Muda-muda", "Lainnya"), and "Alamat" (with a text input field).
- Section 3 of 3:** Satisfaction survey. It contains seven questions, each with a radio button for "Tidak Baik", "Cukup", "Baik", and "Sangat Baik". The questions are:
 - 1. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang?
 - 2. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang dalam memberikan informasi?
 - 3. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang dalam memberikan pelayanan?
 - 4. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang dalam memberikan pelayanan?
 - 5. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang dalam memberikan pelayanan?
 - 6. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang dalam memberikan pelayanan?
 - 7. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang dalam memberikan pelayanan?

Gambar 3. Kuesioner SKM KPU Kota Bontang via GoogleForm



BAB III

PENGUMPULAN DATA SURVEI

3.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekretariat KPU Kota Bontang adalah merupakan kegiatan untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai pada sekretariat KPU Kota Bontang. Kepuasan masyarakat yang dimaksud adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pegawai pada sekretariat KPU Kota Bontang. Survei ini untuk mengukur kualitas layanan pada periode I (Januari - Juni) tahun 2024.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

Bentuk pilihan jawaban kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Penilaian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori:

- A. Tidak baik, tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1
- B. Kurang baik, kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2
- C. Baik, Sesuai, diberi nilai persepsi 3
- D. Sangat Baik, Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4

Jumlah responden untuk pengumpulan data survei kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan sekretariat KPU Kota Bontang adalah sebanyak 74 orang, yaitu orang yang sudah pernah menerima layanan dari pegawai sekretariat KPU Kota Bontang baik melalui layanan PPID, helpdesk SIAKBA, permintaan data pindah memilih maupun layanan lainnya.



3.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei secara mandiri survei kualitas pelayanan pada KPU Kota Bontang terhadap penggunaan layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kota Bontang. Pengguna layanan dapat mengakses survei gform dengan link https://bit.ly/SKMKPUBontangPeriode1_2024 atau bisa melalui website KPU Kota Bontang pada tautan tautan [https:// kota-bontang.kpu.go.id/](https://kota-bontang.kpu.go.id/) dengan mengklik menu SKM.

Adapun Data Respdnen pada form kuesioner survei secara mandiri Survei Persepsi

Kualitas Pelayanan terdiri atas :

1. Nama Responden
2. Usia/Jenis Kelamin
3. Pendidikan
4. Pekerjaan
5. Instansi/Lembaga

Responden dapat mengisi survei secara mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan KPU Kota Bontang melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Kota Bontang, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survei.

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit Pelayanan KPU Kota Bontang. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan..

3.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Kota Bontang dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu PPK, PPS, Sekretariat PPK dan PPS, partai Politik serta *stakeholder* terkait selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan table Morgan dan Krejcie dan jumlah Populasi yang menerima mengisi Survey Kepuasan Konsumen sebanyak 74 orang, maka dengan menggunakan teknik pengambilan sampel table Morgan dan Krejcie didapatkan sebanyak 63 orang.

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

1. PERSIAPAN

- Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei SKM.
- Membangun e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- Membuat surat pengantar pengisian survei melalui e-survey.

2. PROSES SURVEI

- Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui gform kuesioner yang telah disematkan pada website KPU Kota Bontang dan menyebarkan link survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Kota Bontang
- Penginputan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan mengakses link survei KPU Kota Bontang melalui link : https://bit.ly/SKMKPUBontangPeriode1_2024.
- Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survei

3.5 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di KPU Kota Bontang pada periode I (Januari - Juni) Tahun 2024 dilaksanakan dengan menggunakan teknik pengolahan data sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Indeks Kepuasan Masyarakat

$$= \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dikonversikan nilainya dengan dikali 25. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Nilai Interval Kepuasan Masyarakat



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NI)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Karakteristik Responden

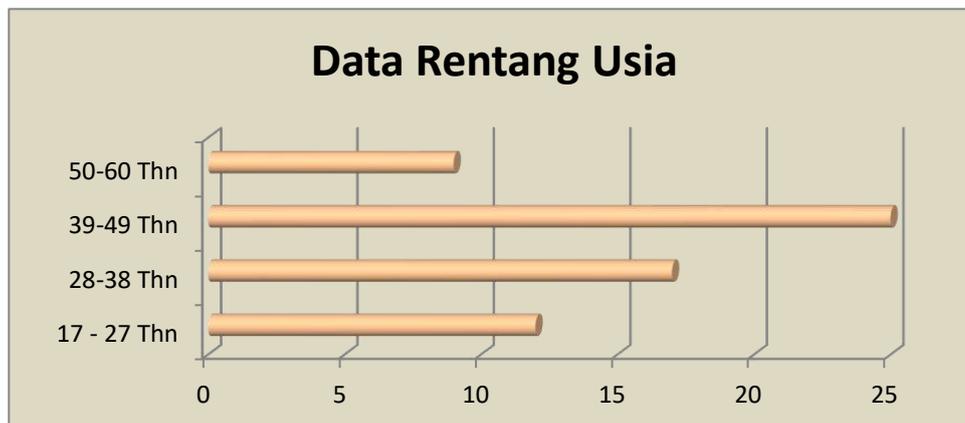
1. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Kota Bontang mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu usia tahun 39 – 49 tahun dengan prosentase 39,7%.

Tabel 3. Rentang Usia Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi (Orang)	PERSENTASE (%)
1.	17-27 Thn	12	19
2.	28-38 Thn	17	27
3.	39-49 Thn	25	39,7
4.	50-60 Thn	9	14,3
Jumlah		63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 1. Grafik Usia Responden

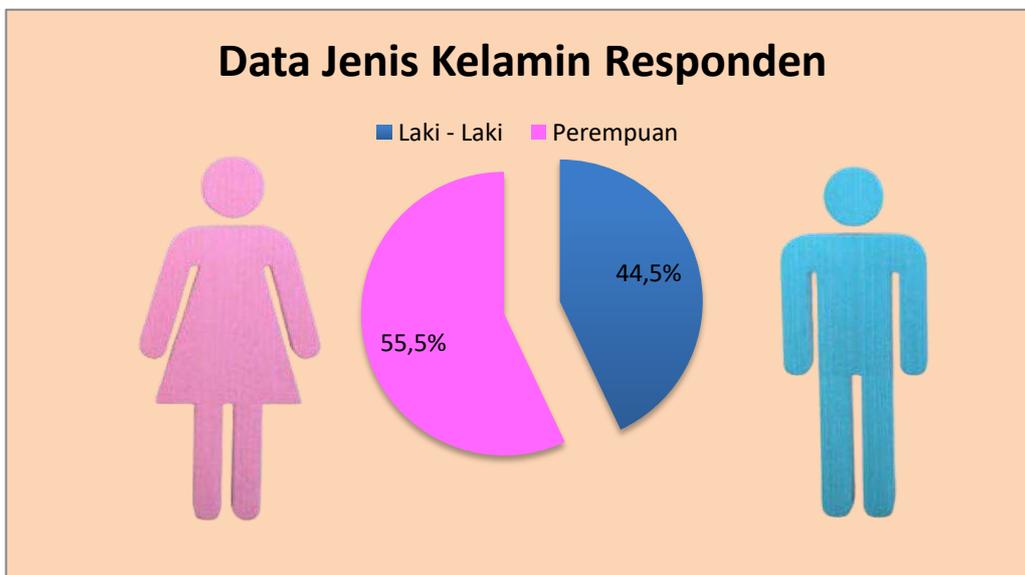
2. Jenis kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan maka diperoleh data 63 sampel responden yang terdiri dari 44,5% berjenis kelamin laki – laki dan 55,5% berjenis kelamin perempuan. Data tersebut menunjukkan terjadi hampir terjadi keseimbangan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-Laki	28	44,5
2.	Perempuan	35	55,5
Jumlah		63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini.

**Grafik 2. Grafik Jenis Kelamin Responden**

3. Pendidikan Responden

Dari Hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Kota Bontang mayoritas berpendidikan terakhir pada jenjang SMA/Sederajat dengan jumlah prosentase 47,6% dan Sarjana (S1) dengan prosentase 46 %.

Tabel 5. Tingkat Pendidikan Responden

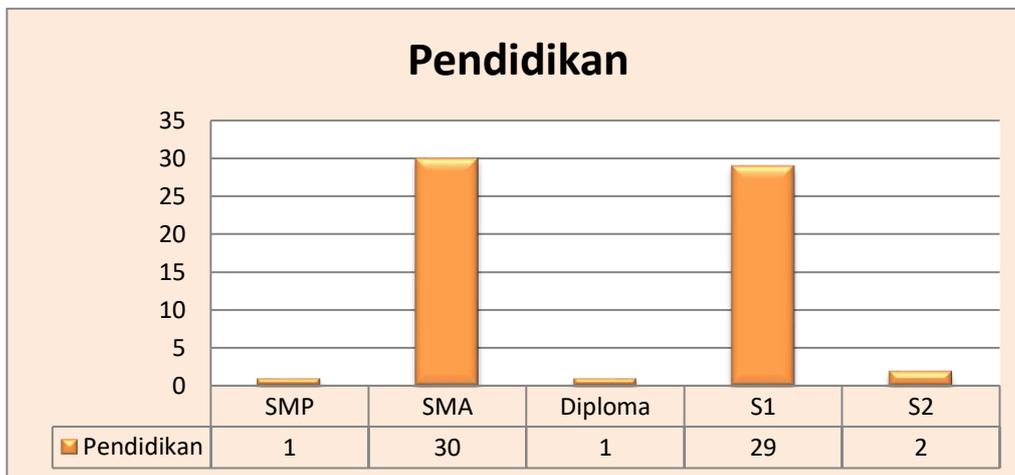


LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SMP	1	1,6
2.	SMA	30	47,6
3.	Diploma	1	1,6
4.	Sarjana (S1)	29	46
5.	Pasca Sarjana (S2)	2	3,2
Jumlah		63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 3. Grafik Pendidikan Responden

4. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Kota Bontang sebesar 50,7% adalah pekerjaan lainnya meliputi ibu rumah tangga, mahasiswa dan Tenaga Honorer. Selanjutnya adalah responden yang bekerja dibidang Swasta dan Wirausaha sebesar 17,5% dan ASN (PNS/PPPK) sebesar 14,3 %.

Tabel 6. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	ASN (PNS/PPPK)	9	14,3
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	SWASTA	11	17,5

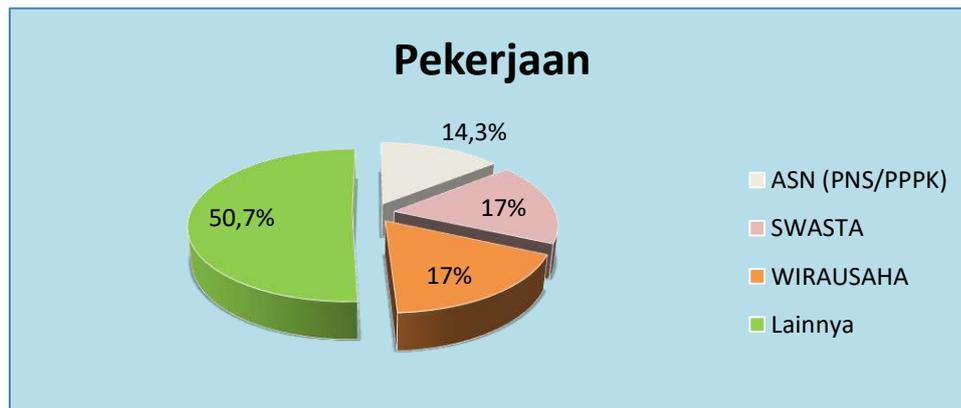


LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

5.	WIRAUSAHA	11	17,5
6.	Lainnya	32	50,7
Jumlah		63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 3. Grafik Pekerjaan Responden

4.2 Analisis Survei

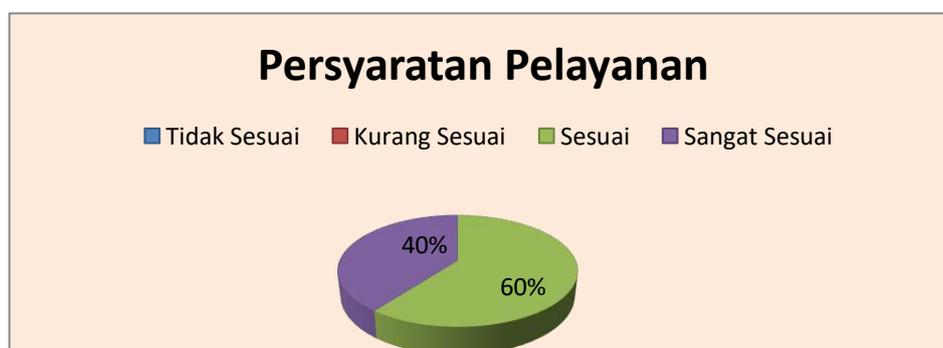
1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan Pelayanan Informasi menunjukkan nilai sebesar 60% (Enam Puluh Persen) adalah sesuai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan informasi yang diberikan.

Tabel 7. Indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Informasi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	38	60
4.	Sangat Sesuai	4	25	40
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 4. Indikator Persyaratan Pelayanan

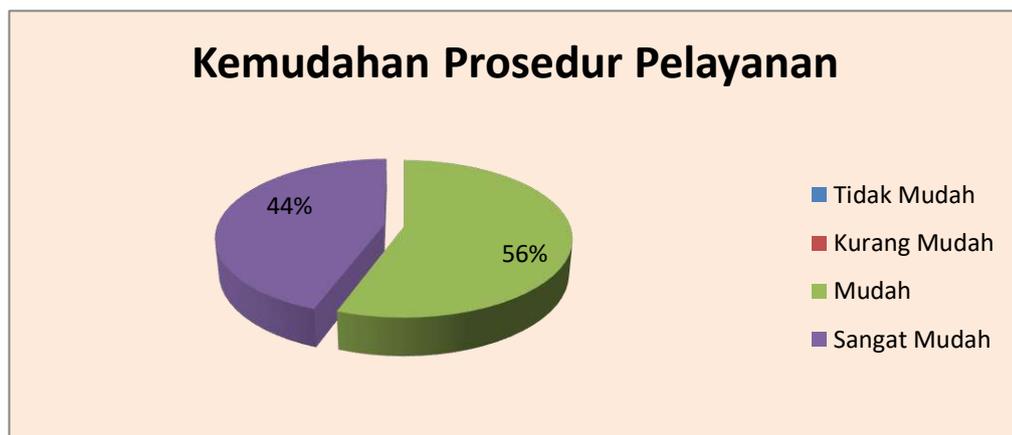
2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan menunjukkan nilai sebesar 56% (Lima Puluh Enam Persen) menyatakan mudah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan yang diterapkan oleh KPU Kota Bontang Mudah dipahami dan dijalankan oleh masyarakat.

Tabel 8. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	0	1
2.	Kurang Mudah	2	0	3
3.	Mudah	3	35	56
4.	Sangat Mudah	4	28	44
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 5. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

3. Indikator Kesesuaian Jangka Waktu

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kesesuaian Jangka Waktu menunjukkan mayoritas menilai cepat sebesar 60% (Enam Puluh



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

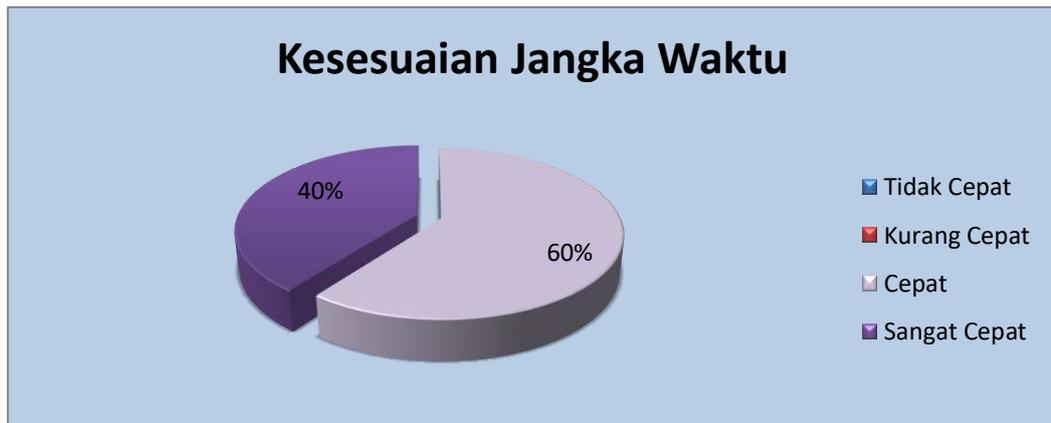
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

Persen). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan di KPU Kota Bontang telah sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Tabel 9. Indikator Kesesuaian Jangka Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	0	0
3.	Cepat	3	38	60
4.	Sangat Cepat	4	25	40
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini



Grafik 6. Indikator Kesesuaian Jangka Waktu

4. Indikator Kesesuaian Biaya/Tarif

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kesesuaian Biaya/ Tarif menunjukkan bahwa biaya adalah gratis pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang. Dalam pelayanan KPU Kota Bontang tidak ada biaya/tarif namun terdapat beberapa dokumen yang membutuhkan materai disitulah yang dimaksud menggunakan biaya.

Tabel 10. Indikator Kesesuaian Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Mahal	1	0	0



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
2.	Cukup Mahal	2	0	0
3.	Murah	3	6	50
4.	Gratis	4	57	50
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini



Grafik 6. Indikator Kesesuaian Biaya/Tarif

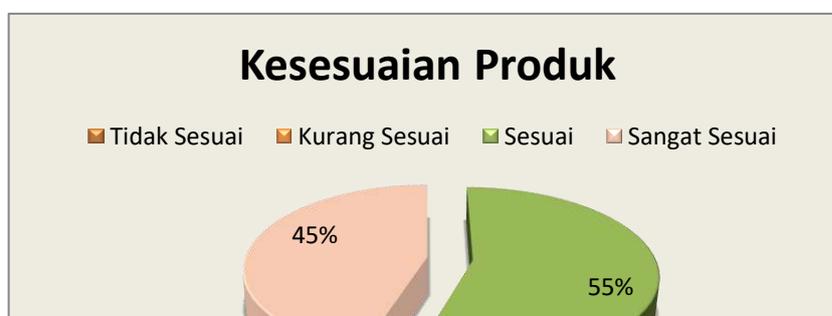
5. Indikator Kesesuaian Produk

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kesesuaian Produk menunjukkan mayoritas menilai sesuai. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa produk pelayanan yang di publikasi telah sesuai dengan pelayanan yang telah diberikan oleh KPU Kota Bontang kepada responden.

Tabel 11. Indikator Kesesuaian Produk

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	35	55
4.	Sangat Sesuai	4	28	45
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini



Grafik 7. Indikator Kesesuaian Produk

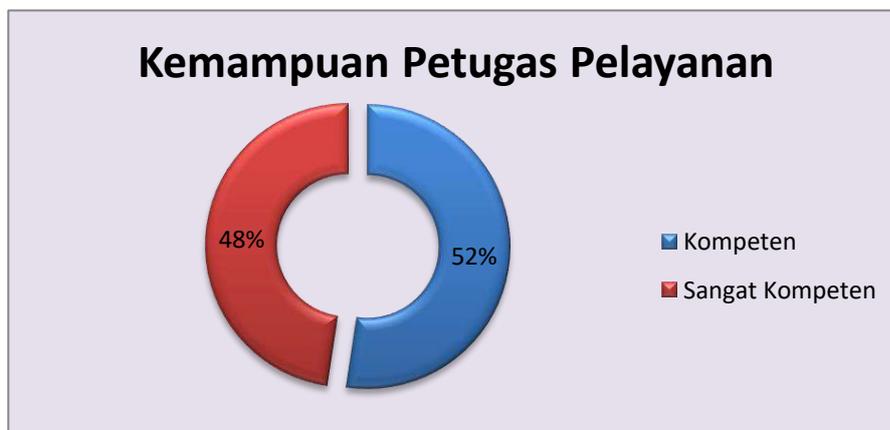
6. Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan menunjukkan mayoritas menilai Kompeten yaitu sebanyak 52% (Lima Puluh Dua Persen). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa petugas pelayanan di KPU Kota Bontang memiliki kompetensi yang cukup dalam melakukan pelayanan publik.

Tabel 12. Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0
3.	Kompeten	3	33	52
4.	Sangat Kompeten	4	30	48
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini



Grafik 8. Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

7. Indikator Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

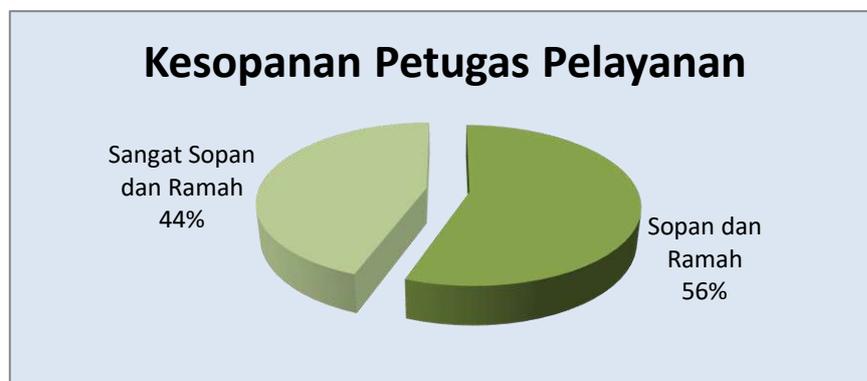
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan menunjukkan mayoritas menilai Sopan dan Ramah dengan persentase 56% (Lima Puluh Enam Persen) Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa petugas pelayanan KPU Kota Bontang memiliki sikap yang sopan dan baik, mendukung etos dan etika kerja serta ramah kepada public dalam memberikan pelayanan.

Tabel 13. Indikator Perilaku Kesopanan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	3	35	56
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	28	44
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini



Grafik 9. Indikator Perilaku Kesopanan Petugas Pelayanan

8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kualitas Sarana dan Prasarana menunjukkan penilaian baik sebesar 54% (Lima Puluh Empat Persen) . Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh KPU Kota Bontang dalam hal pemberian pelayanan informasi dapat memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 14. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	0	0
3.	Baik	3	34	54
4.	Sangat Baik	4	29	46
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini



Grafik 10. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

9. Indikator Penganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kualitas Penganan Pengaduan, Saran dan Masukan menunjukkan penilaian sangat baik sebesar 97% (Sembilan Puluh Tujuh Persen). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Penganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dimiliki oleh KPU Kota Bontang dalam hal pemberian pelayanan sudah baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Tabel 15. Indikator Kualitas Penganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	2	3
4.	Sangat Baik	4	61	97
Jumlah			63	100

Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024



Grafik 11. Indikator Kualitas Penganan Pengaduan, Saran dan Masukan

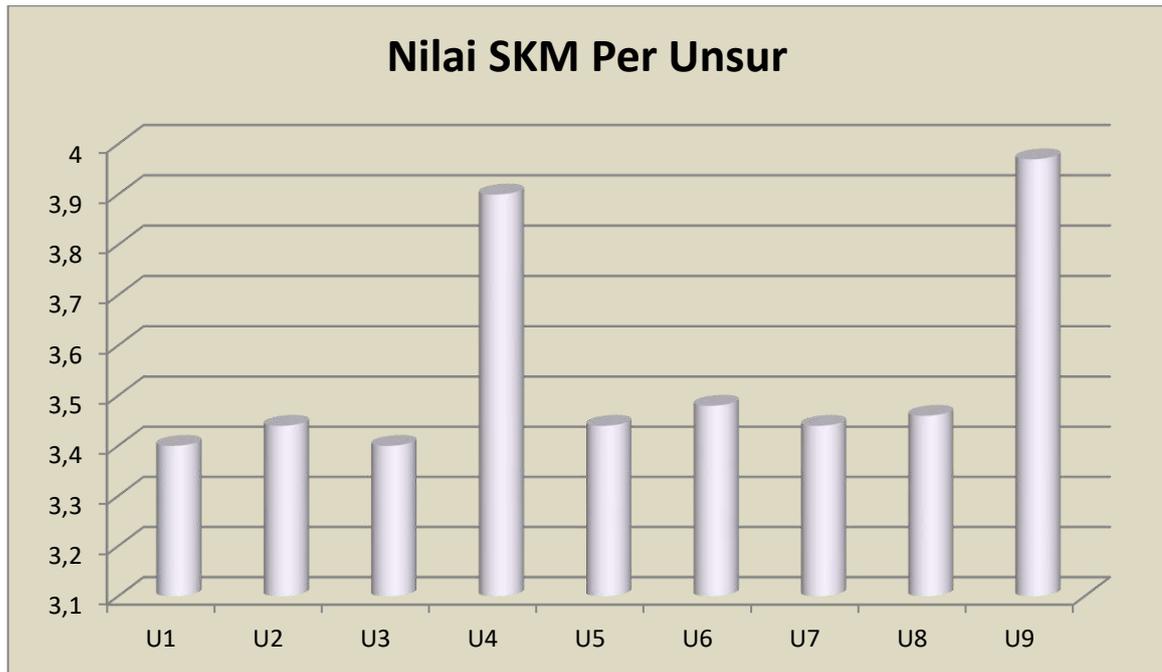
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KPU Kota Bontang berdasarkan hasil analisis 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Bontang adalah **3,55 (Tiga Koma Lima Puluh Lima)** dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **88,77 (Delapan Puluh Delapan Koma Tujuh Puluh Satu)** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” pada interval (3,54 s/d 4,00) dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 16. Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur	IKM per Unsur	Kategori	IKM Unit Layanan
U1	3,4	B	88,77 (A atau SANGAT BAIK)
U2	3,44	B	
U3	3,4	B	
U4	3,9	A	
U5	3,44	B	
U6	3,48	A	
U7	3,44	A	
U8	3,46	A	
U9	3,97	B	



Berdasarkan hasil tabel diatas, secara visual dapat disajikan pada grafik berikut ini.



Grafik 12. Detail Nilai SKM Per Unsur

Tabel 17. NRR Per Unsur

No	Unsur SKM	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1.	Persyaratan	84,92	B
2.	Kesesuaian Prosedur	86,11	B
3.	Biaya/Tarif	84,92	B
4.	Jangka Waktu	97,62	A
5.	Kesesuaian Produk	86,11	B
6.	Kompetensi Petugas	86,9	B
7.	Perilaku Petugas	86,11	B
8.	Sarana dan Prasarana	86,51	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,21	A



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

Tabel 18. Hasil SKM pada KPU Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur

No.	Nama Satker	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	KPU Kota Bontang	3,55	SANGAT BAIK	3.4	3,97	Terendah: Persyaratan Tertinggi: Penanganan Pengaduan	√		√	

4.3 Tindak Lanjut Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggaraan Pelayanan Publik di KPU Kota Botang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tiga Unsur Tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah :
 - a. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,97)
 - b. Jangka Waktu (3,9)
 - c. Kompetensi Petugas (3,48)
2. Dua Unsur Terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah :
 - a. Persyaratan (3,4)
 - b. Biaya/Tarif (3,4)

Secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik pada KPU Kota Bontang diperoleh nilai “A” atau **SANGAT BAIK**. Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur berada pada kategori Sangat Baik dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel dan dapat memenuhi harapan penggunaan layanan. Perbaikan pelayanan terutama pada tiga unsur terendah tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian hasil survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bontang sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai IKM Periode I (Januari - Juni) Tahun 2024 pada KPU Kota Bontang sebesar 3,55 Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan KPU Kota Bontang dikategorikan “**A**” atau **SANGAT BAIK**;
2. Responden yang menjadi sampel berjumlah 63 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 39 sampai 49 tahun dan kebanyakan adalah Perempuan Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SMA dan disusul oleh S1;
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Persyaratan (3,4) Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Penanganan Pengaduan (3,97);
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan tentang Informasi Publik melalui Sosialisasi tatap muka atau berupa baliho, spanduk dan lain-lain

B. SARAN

Adapun beberapa saran perbaikan dari kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat via online yang diberikan responden sebagai berikut :

1. Meningkatkan SDM dan perbanyak publikasi kegiatan dan tahapan agar informasi sampai ke publik.
2. Peningkatkan sosialisasi ke masyarakat terkait kegiatan pemilihan.
3. Semakin meningkatkan kualitas pelayanan



C. REKOMENDASI

Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “SANGAT BAIK” dari masyarakat, tentu masih ada hal–hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan di dalam kuesioner. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik. Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun pegawai negeri sipil diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas–berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya–upaya peningkatan pelayanan.

D. TINDAK LANJUT HASIL SKM

Dari hasil analisa terhadap unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

No.	Prioritas Unsur	Uraian	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Biaya/Tarif	3,4	Beberapa pelayanan membutuhkan biaya (seperti materai dll)	Meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten melalui system, prosedur dan mekanisme	2024	Sekretaris KPU Kota Bontang
3.	Persyaratan	3,4	Mempermudah Prosedur dalam Permintaan Data dan terkait prosedur pendaftaran contoh	Menginformasikan persyaratan melalui media social dan membantu	2024	Sekretaris KPU Kota Bontang



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024

No.	Prioritas Unsur	Uraian	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			pendaftaran Badan AdHoc	memberikan informasi bagi pemilih yang datang ke KPU Kota Bontang		

DOKUMENTASI
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK



Gambar. Pelayanan Publik terkait Informasi Pemilih pada Warga di tingkat Kelurahan



Gambar. Pelayanan terkait Pendaftaran PPK, PPS dan Sekretariat PPK dan Sekretariat PPS



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BONTANG
PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2024



Gambar . Pelayanan terkait Informasi Tata Cara Pemetaan TPS pada Pemutakhiran Data Pemilih