



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BONTANG

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

TAHUN 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	2
C. TUJUAN DAN SASARAN	2
D. MANFAAT SURVEI	2
BAB II METODE DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI	4
A. Metode Pengumpulan Data.....	4
B. LOKASI PENGUMPULAN DATA	5
C. WAKTU PENGUMPULAN DATA.....	5
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	5
BAB III TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	7
A. Sampel	7
B. Hasil Survei.....	7
BAB IV PENUTUP.....	11



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik KPU Kota Bontang Tahun 2024.	7
Tabel 3. 2 Tabel Rencana Tindak Lanjut.....	8
Tabel 3. 3 Tabel Bukti Tindak Lanjut	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (Publik service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, upaya penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - pelayanan publik (Publik service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor : 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

C. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada KPU Kota Bontang dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran pelaksanaan survei adalah untuk :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. MANFAAT SURVEI

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 periodic;
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

METODE DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisioner 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kota Bontang

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **System, mekanisedan prosedur** : prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bai pemberi dan penerima pelayanan, termasuk penaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Baiaya/tarif** : Baiaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk spesifikasi jenis layanan** : 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 pelaksanaan** : kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksanaan** : perilaku pelaksanaan adalah setiap 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

(usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, 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

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan menggunakan Teknik survei kuesioner elektronik (e-survey) yang dilakukan dalam 1 (satu) tahun sebanyak 2 (dua) kali yaitu Periode I (Januari – Juni 2024) dan Periode II (Juli- Desember 2024). Dengan cara ini penerima layanan melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan Dengan cara ini penerima layanan melakukan pengisian secara mandiri atas himbauan dari unit penyelenggara pelayanan publik melalui tautan link untuk periode I di https://bit.ly/SKMKPUBontangPeriode1_2024 dan Periode II di <https://bit.ly/SKM2KPUkotabontang2024>.

Penyebaran kuesioner dilakukan melalui media pesan *Whatsapp* kepada masyarakat dan *stakeholder* dan dapat dilihat pada laman *website* KPU Kota Bontang di <https://kota-bontang.kpu.go.id/> . Berdasarkan hasil survei pada tahun 2024 total seluruh sampel responden adalah

B. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner, dimana pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden pada periode tertentu.

C. WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilaksanakan setelah berakhirnya periode Semester I Tahun 2024 yaitu pada bulan Juli 2024 dan setelah berakhirnya periode Semester II Tahun 2023 yaitu pada bulan Januari 2025.

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kota Bontang. Jumlah responden yang terkumpul pada Periode Semester I dan Semester II Tahun 2024 sebanyak 118 (seratus delapan belas) responden dan yang dijadikan sampel untuk survei ini adalah sebanyak 107 (seratus tujuh) orang. Penentuan sampel ini



berdasarkan pengambilan sampel tabel Morgan an Krejcie. Berikut adalah rincian jumlah sampel responden pada setiap semester pada Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada tahun 2024 :

1. Semester I (Januari – Juni) tahun 2024 sebanyak 63 (enam puluh tiga) orang;dan
2. Semester II (Juli – Desember) 2024 sebanyak 43 (empat puluh tiga) orang.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Sampel

Survey dilaksanakan melalui tautan https://bit.ly/SKMKPUBontangPeriode1_2024 (Periode I Januari - Juni 2024) dan <https://bit.ly/SKM2KPUkotabontang2024> (Periode II Juli – Desember 2024) dengan total sampel responden 107 (seratus tujuh) orang. Pertanyaan dalam kuisioner yang diberikan meliputi:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

7. Kualitas sarana dan prasarana
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan

B. Hasil Survei

Berikut hasil survei kepuasan Masyarakat pada setiap unsur penilaian untuk Tahun 2024 :

Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik KPU Kota Bontang Tahun 2024.

No.	Unsur Pelayanan	Periode I			Periode II		
		IKM per Unsur	Indeks Konversi	Mutu	IKM per Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,4	84,92	Baik/B	3,42	85,5	Baik/B
U2	Prosedur	3,44	86,11	Baik/B	3,70	92,4	Sangat Baik/A
U3	Waktu pelayanan	3,9	97,62	Sangat Baik/A	3,49	87,2	Baik/B
U4	Biaya/tarif	3,4	84,92	Baik/B	3,88	97,1	Sangat Baik/A

No.	Unsur Pelayanan	Periode I			Periode II		
		IKM per Unsur	Indeks Konversi	Mutu	IKM per Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U5	Produk pelayanan	3,44	86,11	Baik/B	3,51	87,8	Baik/B
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,48	86,9	Sangat Baik/A	3,42	85,5	Baik/B
U7	Perilaku petugas	3,44	86,11	Sangat Baik/A	3,49	87,2	Baik/B
U8	Sarana dan prasarana	3,46	86,51	Sangat Baik/A	3,86	96,5	Sangat Baik/A
U9	penanganan pengaduan	3,97	99,21	Baik/B	3,54	88,4	Baik/B
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan (Hasil Konversi)		3,55	88,77	SANGAT BAIK/A	3,55	88,8	SANGAT BAIK/A

Dari hasil penelitian diatas, rata-rata unsur pelayanan mendapatkan nilai yang baik.

Dari hasil penilaian yang nilai terendah dan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Biaya
2. Persyaratan
3. Kompetensi Petugas
4. Jangka Waktu
5. Produk Pelayanan

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik di KPU Kota Bontang. Sebagai berikut ini :

Tabel 3. 2 Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)				
			2	3	4	5	6
1.	Biaya	Beberapa pelayanan membutuhkan biaya (seperti materai dll)	√				

No	Prioritas unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)				
			2	3	4	5	6
2.	Persyaratan	Mempermudah Prosedur dalam Permintaan Data		√			√
3.	Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan	Penggunaan teknologi informasi		√			
4.	Kesesuaian produk pelayanan	Evaluasi SOP				√	
5.	Kompetensi Petugas	Memberikan Pelatihan untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia					√

Dari rencana tindak lanjut hasil Survei Keputusan Masyarakat pada Pelayanan terpadu telah tercapai melalui kegiatan, antara lain:

Tabel 3. 3 Tabel Bukti Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
1	Kompetensi Petugas	Memberikan Pelatihan untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia	

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
			
2	Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan	Penambahan Perangkat atau sarana prasarana agar masyarakat mudah mendapatkan informasi publik dan menyediakan ruang PPID	 

BAB IV PENUTUP

Demikian laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kota Bontang Tahun 2024 dibuat sebagai bahan laporan dan pertanggung jawaban KPU Kota Bontang dalam mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya. Diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kota Bontang.

Bontang, 18 September 2025

Komisi Pemilihan Umum
Kota Bontang
Sekretaris,



Bambang Rahmadhany