



**KOMISI
PEMILIHAN
UMUM**
KABUPATEN BANTAENG

BerAKHLAK  **#bangga
melayani
bangsa**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BANTAENG

**Semester I Tahun 2025
Periode Januari s/d Juni 2025**



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya kita dapat menyusun Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Bantaeng Semester 1 Tahun 2025 dengan baik dan lancar. Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

Laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik yang ada di KPU Kabupaten Bantaeng kepada masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk dapat mengetahui keluhan atau harapan masyarakat terhadap pelayanan publik pada KPU Kabupaten Bantaeng. Tujuan pembuatan laporan Survei Kepuasan Masyarakat agar dapat memberikan informasi, gambaran dan manfaat yang nyata, akurat, relevan dan transparan kepada masyarakat, dan pihak-pihak yang berkepentingan atas pelayanan publik KPU Kabupaten Bantaeng.

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya dan dapat memberikan informasi kepada pembaca tentang hasil pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan KPU Bantaeng Tahun 2025. Ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh Masyarakat, stakeholder terkait sekaligus dapat menjadi evaluasi publik khususnya di KPU Kabupaten Bantaeng.

Bantaeng, 9 September 2025
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Bantaeng



Usman Saleh
NIP. 19720607 199303 1 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	12
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
A. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	15
B. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat	20
C. Pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025	15
Gambar 2. Profil Responden.....	16
Gambar 3. Tampilan Form Kuesioner pada Google Form	19

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. Pelibatan Masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep Pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan Masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan Masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kabupaten Bantaeng sebagai salah satu penyedia layanan publik di KPU Kabupaten Bantaeng, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan Masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat Masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan

tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan Masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :

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;

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Bantaeng. Adapun sasaran dilakukannya survei kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Bantaeng 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. Dapat mengetahui 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, dan
6. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bantaeng melaksanakan survei mandiri atas survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan layanan di KPU Kabupaten Bantaeng. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan Data pada pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui google form dengan link https://s.id/survei_kepuasan_masyarakat_2025. 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kabupaten Bantaeng 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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- 4. Biaya/ tarif**

Biaya/ 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 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

KPU Kabupaten Bantaeng melaksanakan survei mandiri terhadap pengguna layanan atau Masyarakat yang menggunakan pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei gform dengan tautan https://s.id/survei_kepuasan_masyarakat_2025.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan di lingkungan KPU Kabupaten Bantaeng ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap 6 (enam) bulan dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) minggu dengan rincian tahapan pelaksanaan sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2025	5
2	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	180
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025	30
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	5

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Daam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah popuiasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kabupaten Bantaeng berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 1 Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada KPU Kabupaten Bantaeng dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 165 (serratus enam puluh lima) orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan berdasarkan sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Tabel 2. Tabel Krejcie and Morgan

Pada tabel Krejcie and Morgan, jumlah populasi 165 orang tidak ada sehingga akan dilakukan perhitungan sesuai dengan Formula Isaac & Michael berikut :

$$S = X^2NP(1 - P)/d^2(N - 1) + X^2P(1 - P)$$

dengan :

X^2 : Nilai chi square tabel = 3,841 dimana $df = 1$ dan $\alpha = 5\% = 0.05$

P : Perkiraan Proporsi Populasi (Jika tidak diketahui maka $P = 0.5$)

N : Jumlah Populasi

d : tingkat toleransi kesalahan (0.5)

Dimana $N = 165$ Orang.

$$S = 3,841^2 \times 165 \times 0.5 \times (1 - 0.5) / 0.5^2(165 - 1) + 3,841^2 \times 0.5 (1 - 0.5)$$

$$S = \frac{3,841 \times 165 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2 \times 164) + (3,841 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$S = \frac{158.44}{1.37} = 115.7 = \mathbf{116}$$

Diperoleh jumlah Sampel/Responden sebanyak **116** Orang

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

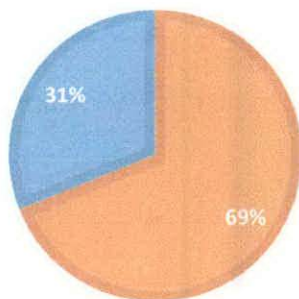
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **116** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Uraian	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	80	68,97%
	Perempuan	36	31,03%
2	Umur		
	20 – 30	31	26,72%
	31 – 40	62	53,45%
	41 – 50	18	15,52%
	51 – 60	5	4,31%
3	Pendidikan		
	SD	0	0
	SMP	0	0
	SMA Sederajat	17	14,66%
	DIII	3	2,59%
	DIV / SI	85	73,28%
	S2	10	8,62%
	S3	1	0,86%
4	Pekerjaan		
	ASN	19	16,38%
	TNI	0	0
	POLRI	0	0
	Swasta	19	16,38%
	Wirausaha	1	21,55%
	Lainnya	77	45,69%

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan

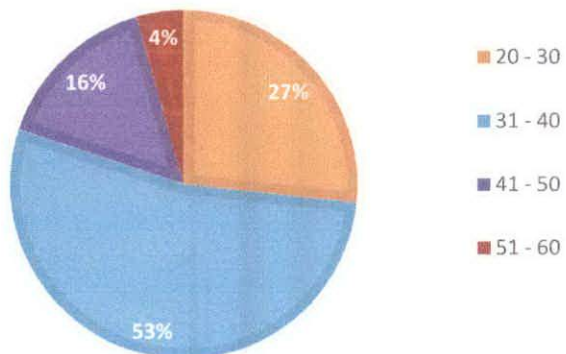
JENIS KELAMIN

Laki-Laki Perempuan



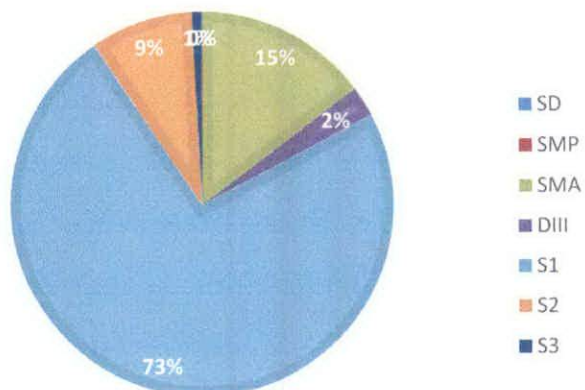
Grafik 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

UMUR



Grafik 2. Responden Berdasarkan Umur

PENDIDIKAN



Grafik 3. Responden Berdasarkan Pendidikan



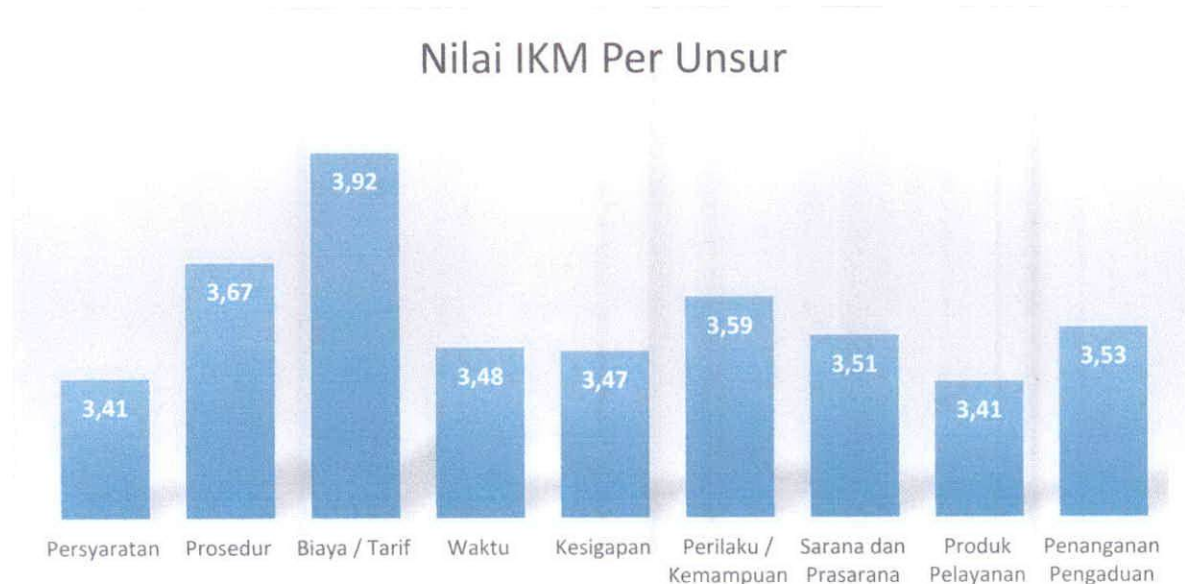
Grafik 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,4	3,7	3,9	3,5	3,5	3,6	3,5	3,4	3,5
Kategori	B	A	A	B	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	88,89 / A (Sangat Baik)								

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat



Grafik 5. Nilai IKM Per Unsur pada KPU Kabupaten Bantaeng Semester 1 Tahun 2025

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga Unsur layanan dengan unsur terendah yaitu **persyaratan** dan **produk pelayanan** yang masing-masing mendapatkan nilai **3,41**, selanjutnya unsur **kesigapan** dengan nilai **3,47**
2. Tiga unsur layanan dengan unsur tertinggi yaitu **biaya / tarif** dengan nilai **3,92**, unsur **Prosedur** dengan nilai **3,67** dan unsur **Perilaku / Kemampuan** dengan nilai **3,59**



Grafik 6. Nilai Konversi IKM Semester 1 Tahun 2025

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisa kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan KPU Kabupaten Bantaeng dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil Analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka Panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Evaluasi SOP / Standar Pelayanan			√	√	Seluruh Sub Bagian
2	Produk Pelayanan	Upgrade dan integrasi Sistem Pelayanan			√	√	Seluruh Sub Bagian
3	Kesigapan	Monitoring dan Evaluasi Kinerja SDM			√	√	Seluruh Sub Bagian

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan Masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodic dan berkesinambungan. Hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada Masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KPU Kabupaten Bantaeng dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 7. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2023, Tahun 2024 dan Tahun 2025

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa KPU Kabupaten Bantaeng konsisten dalam upaya menaikkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan dan dibuktikan dengan kenaikan nilai hasil survei.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan survei kepuasan Masyarakat di KPU Kabupaten Bantaeng Semester 1 Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Bantaeng, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan **nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 88,89**. Indikator-indikator dengan kategori pelayanan kinerja sangat baik, maka perlu untuk mempertahankannya dan tetap perlu ditingkatkan lagi.
2. Tiga Unsur layanan dengan unsur terendah yaitu **persyaratan** dan **produk pelayanan** yang masing-masing mendapatkan nilai **3,41**, selanjutnya unsur **kesigapan** dengan nilai **3,47**
3. Tiga unsur layanan dengan unsur tertinggi yaitu **biaya / tarif** dengan nilai **3,92**, unsur **Prosedur** dengan nilai **3,67** dan unsur **Perilaku / Kemampuan** dengan nilai **3,59**

Bantaeng, 9 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Bantaeng



Usman Saleh

NIP. 19720607 199303 1 008

LAMPIRAN

A. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KABUPATEN BANTAENG

Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi - KPU Kabupaten Bantaeng mempunyai tugas melakukan analisis dan penyiapan penyusunan rencana, program dan anggaran, monitoring, evaluasi pelaporan, dan kinerja serta pengelolaan data dan informasi di Lingkungan KPU Kabupaten Bantaeng.

Untuk itu KPU Kabupaten Bantaeng menyajikan indeks Kepuasan pelayanan secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam Rangka Peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kabupaten Bantaeng memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan Perbaikan layanan KPU Kabupaten Bantaeng. Atas Perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Email *

Your answer

Tanggal Survei *

Date

dd/mm/yyyy

Jam Survei *

Time

: AM

Gambar 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025

Profil Responden

Nama *

Your answer

No. HP *

Your answer

Usia *

Your answer

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Your answer

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA/SLTA Sederajat

☐ DIII

☐ SI

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☐ Other:

Gambar 2. Profil Responden

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Responden)

1. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Kabupaten Bantaeng *

- ☐ a. Tidak Mudah
- ☐ b. Kurang Mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan *

- ☐ a. Sangat Mahal
- ☐ b. Cukup Mahal
- ☐ c. Murah
- ☐ d. Gratis

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesigapan petugas dalam pelayanan *

- ☐ a. Lambat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku / kemampuan petugas dalam pelayanan *

- ☐ a. Tidak Baik
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana *

- ☐ a. Tidak baik
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

8. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu 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

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ a. Tidak Baik
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

Saran dan Masukan Anda untuk Pelayanan KPU Kabupaten Bantaeng *

Your answer

Kami Ucapkan terimakasih telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat

Your answer

Gambar 3. Tampilan Form Kuesioner pada Google Form

B. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No	Nama	No. HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	A.akbar	082349102477	32	Laki-Laki	SI	Honoror
2	Abd. Harris Nurdin	085242085109	33	Laki-Laki	SI	WIRUSAHA
3	Abdul wahab	085824886429	40	Laki-Laki	SI	SWASTA
4	Agus Salim	085340811117	36	Laki-Laki	SMA	Karyawan Honoror
5	Ahmad junaedi	082344542591	36	Laki-Laki	DIII	SWASTA,
6	Ahmad Munir, S.Sos	085242142214	39	Laki-Laki	SI	Tenaga honoror
7	AHRIANA S	085395555480	39	Perempuan	SI	ASN
8	Ahriani Eka Fitri	082399091032	25	Perempuan	SI	Honoror
9	Ai Insyirah	085757155179	38	Perempuan	SMA	SWASTA
10	Aminah	082346213007	33	Perempuan	SI	Honoror
11	Amiruddin	085298445385	42	Laki-Laki	SI	WIRUSAHA
12	Ananto wirawan	082268877787	37	Laki-Laki	SI	Petani
13	Anas	085242192842	43	Laki-Laki	SI	SWASTA
14	Andi Adriadi	081355565754	43	Laki-Laki	SI	Ketua NGO
15	Andi Irma	085339201136	38	Perempuan	SI	ASN
16	ANDI ISRA NP	085399529023	30	Laki-Laki	SMA	HONORER
17	Andi kadri	085255005009	32	Laki-Laki	SI	Guru
18	Anita	082353062123	30	Perempuan	SI	Honoror
19	Artah yulianto	081244677835	49	Laki-Laki	S3	ASN
20	Arman Mustari	085242664141	34	Laki-Laki	SI	ASN
21	Asdar Rannuang	085255961516	28	Laki-Laki	SI	WIRUSAHA
22	Asriani Fajri	081356208820	36	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
23	Asrullah	082189677477	38	Laki-Laki	SI	ASN
24	BASIR	081243886297	36	Laki-Laki	SI	SWASTA
25	Eka Magfirah	082399310838	38	Perempuan	SI	Honoror
26	EMI FATMAWATI	0882020028349	34	Perempuan	SI	honoror
27	Erni	085241776221	36	Perempuan	SI	Honoror
28	Erwin	085696379376	27	Laki-Laki	S2	Freelance
29	Erwing	085656390339	21	Laki-Laki	SI	Pengangguran
30	Faisal	085242110089	48	Laki-Laki	S2	ASN
31	Faisul Kahfi	082248774373	26	Laki-Laki	SI	Guru
32	Fatmasari	081524657403	27	Perempuan	SI	Guru paud
33	H. Jamaluddin	087816288384	53	Laki-Laki	SMA	WIRUSAHA
34	H.M.Rajab	082296624695	55	Laki-Laki	SI	ASN
35	Hadirman, SE	082346353153	33	Laki-Laki	SI	WIRUSAHA
36	Haeriah	085342239926	28	Perempuan	SI	Ibu rumah tangga
37	HAERUDDIN	08524212572	39	Laki-Laki	SI	SWASTA
38	Hamka	085175162284	40	Laki-Laki	SI	Honoror
39	Hamzah akbar	089684201885	33	Laki-Laki	SI	Honoror
40	Hamzar	085255655747	43	Laki-Laki	S2	WIRUSAHA
41	Herawati	081355032149	38	Perempuan	SI	IRT
42	Idris	082349204461	35	Laki-Laki	SI	SWASTA
43	IHYA ULUMUDDIN	085248169219	35	Laki-Laki	SI	Karyawan Honoror
44	Irma Juwita	085395507101	30	Perempuan	SI	Peternak
45	Irman	085256715738	34	Laki-Laki	SI	Petani
46	Irman	085241248028	36	Laki-Laki	SI	SWASTA
47	Iswandi amal	082290800125	31	Laki-Laki	SI	Photografer

No	Nama	No. HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
48	Jabal rakhmad	085756645195	23	Laki-Laki	SI	Pelajar
49	Jalaluddin	085299472313	35	Laki-Laki	SMA	Honoror
50	Jamaluddin	085342273373	42	Laki-Laki	SI	WIRAUUSAHA
51	Jumrawati	082320141607	25	Perempuan	SI	Guru
52	Kamail	085298758410	30	Laki-Laki	SI	WIRAUUSAHA
53	Kasniati. S	085242462001	36	Perempuan	DIII	SWASTA
54	Mahamuddin	085256828931	25	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa
55	Marselina	085656397405	25	Perempuan	SI	-
56	Masrur	085299774005	37	Laki-Laki	S2	ASN
57	Mochamad Lhutfi	08113116966	33	Laki-Laki	SI	Pegawai BPJS Ketenagakerjaan
58	Muh. Ikhsan Baenuddin	082349816786	57	Laki-Laki	SI	ASN
59	Muhajir Hasan	085194829367	38	Laki-Laki	SMA	Honoror
60	MUHAMMAD ASRI	081340759424	36	Laki-Laki	SI	Karyawan Honoror
61	Muhammad Rusdi	085298120619	40	Laki-Laki	SI	WIRAUUSAHA
62	Mulyadi	086241739202	35	Laki-Laki	SI	WIRAUUSAHA
63	Munawir	081319994227	39	Laki-Laki	S2	WIRAUUSAHA
64	MUSTAFA JAYA	085276964561	40	Laki-Laki	SI	WIRAUUSAHA
65	Mustari AS	081242582228	38	Laki-Laki	SMA	WIRAUUSAHA
66	Mutmainna	085399558263	31	Perempuan	SI	Honoror
67	Muttaqien	085222111827	38	Laki-Laki	SI	WIRAUUSAHA
68	Nadiatul umri	-	41	Perempuan	SI	ASN
69	Nandar	085396562502	29	Laki-Laki	SI	ASN
70	Nasrun. S	085397888019	29	Laki-Laki	SMA	WIRAUUSAHA
71	Ninik Sumarni nanring	082348389070	36	Perempuan	S2	WIRAUUSAHA
72	Nirwanto	081343554399	36	Laki-Laki	SI	Karyawan honoree
73	Novandry Marhendro Cahyono	081355395736	48	Laki-Laki	SI	Bumn
74	Nur Anditha	082393470240	25	Perempuan	S2	Fresh graduate
75	NUR FAJRI	085757154176	29	Laki-Laki	SI	Karyawan Honoror
76	Nur fatwa putri husain	081242894954	25	Perempuan	SI	Karyawan honoror
77	Nur intang	085398219207	39	Perempuan	SMA	Honoror
78	Nurani	085219433057	31	Perempuan	SI	Ibu rumah tangga
79	Nurhayati	085656079557	45	Perempuan	SMA	IRT
80	Nurhikma	082290189381	29	Perempuan	SI	Honoror
81	Nurlaelah	082193465351	44	Perempuan	SMA	ibu rmh tangga
82	Nurmi	082291134883	34	Perempuan	DIII	IRT
83	Rabasing	085146415890	39	Laki-Laki	SI	SWASTA
84	Rahmawati	085254538002	36	Perempuan	SI	Honoror
85	Ramlan	081316027700	44	Laki-Laki	SI	TPP-P3MD
86	Rano Muros	085299202707	43	Laki-Laki	SMA	WIRAUUSAHA
87	Reza Nurcahyadi	082393143648	25	Laki-Laki	S2	WIRAUUSAHA
88	Rian	081253983100	22	Laki-Laki	SI	Mahasiswa
89	Rifqatul Awalia	082187252823	28	Perempuan	SI	Honoror
90	Risal Soefrianto	085397758556	28	Laki-Laki	SI	Ketua Umum PMII BANTAENG
91	Risda Juliani Azis	082343899192	26	Perempuan	SI	SWASTA
92	Risma	082394557730	36	Perempuan	SI	ASN
93	Rizal	085219101630	35	Laki-Laki	SI	SWASTA
94	Rusdi	085299273678	38	Laki-Laki	SI	SWASTA

No	Nama	No. HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
95	Rusmin nuryadin	085242603090	39	Laki-Laki	SI	ASN
96	Sadar sinoa	085256903901	37	Laki-Laki	S2	ASN
97	Saharuddin	085240269944	50	Laki-Laki	SI	ASN
98	Sahrir	082344791525	31	Laki-Laki	SI	Guru
99	SAHRUL	085398466507	28	Laki-Laki	SI	Honorar
100	Sahrul	08884321770	25	Laki-Laki	SI	WIRSAUSAHA
101	Sari Yanti Wulandari	082346351718	32	Perempuan	SI	WIRSAUSAHA
102	Sitti Argam	082349393891	54	Perempuan	SI	ASN
103	SITTI RAHMAWATI	085823411550	46	Perempuan	SI	ASN
104	SUARDI	085298337531	35	Laki-Laki	SI	SWASTA
105	Sudirman	082337185783	41	Laki-Laki	SMA	SWASTA
106	Sudirman	085255627307	35	Laki-Laki	SI	SWASTA
107	Sukiman	082155085455	45	Laki-Laki	SI	ASN
108	Sulhan Yusuf	081342656597	58	Laki-Laki	SI	WIRSAUSAHA
109	Supriadi	085299945645	35	Laki-Laki	SI	WIRSAUSAHA
110	Supriadi	0882020800185	36	Laki-Laki	SI	SWASTA
111	SUPRIADI GANI	+62853-9446-1339	41	Laki-Laki	SMA	WIRSAUSAHA
112	Sutrisno	085696428636	28	Laki-Laki	S2	Dosen
113	Syahrir	085823879485	37	Laki-Laki	SMA	SWASTA
114	Wandi	082346197328	25	Laki-Laki	SI	WIRSAUSAHA
115	Wiwinda	085194828753	26	Perempuan	SI	IRT
116	Zaiful	082291351993	35	Laki-Laki	SI	WIRSAUSAHA

Tabel 6. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat

C. Pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	4	2	2	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	3	3	4	3	3	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	2	2	1	1	1	2	2	2
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	3	4	3	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	3	4	3	3	4
34	3	4	4	3	3	4	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	3	3	4	4	4
37	3	4	4	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	3	4	3	3	4
40	4	4	4	3	3	3	4	3	3
41	3	3	4	4	3	3	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	3	3	4	4	3	4
45	4	4	3	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	2	2	2	3	3	3	3
49	4	4	4	4	3	4	3	4	4
50	3	4	4	3	3	3	3	3	3
51	3	4	4	3	3	4	4	3	3
52	3	4	4	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	3	4	3	3	3
55	4	3	4	3	4	3	3	3	4
56	3	4	4	3	4	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	3	3	4	4	3	4
61	4	4	4	3	3	3	3	3	4
62	3	4	4	3	4	3	4	3	3
63	3	3	3	3	3	4	2	3	3
64	4	4	4	3	3	4	3	3	4
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	4	3	3	3	4	3	3
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	3	3	4	4	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	3	3	3
78	3	4	4	4	3	4	4	4	4
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3
83	3	4	3	4	3	4	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	4	4	4	3	3	3
86	3	4	4	3	3	3	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	4	3	4	4	4	3	3
92	3	4	4	4	3	3	3	3	3
93	3	3	4	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	2	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	4	3	3	4	3	3	3
98	3	4	4	3	3	3	4	3	4
99	4	4	4	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	3	4	3	4	4
101	3	3	4	3	3	3	3	3	3
102	4	3	4	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	3	4	3	3	3
104	3	4	4	3	3	4	4	3	4
105	3	4	4	4	4	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	4	4	4	4	4	4	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	4	4	4	3	4	3	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	3	3	4	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	4	4	4	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	2
116	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Total IKM	396	428	455	404	403	417	407	395	409
IKM	3,4	3,7	3,9	3,5	3,5	3,6	3,5	3,4	3,5

Tabel 7. Pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



**KOMISI
PEMILIHAN
UMUM**
KABUPATEN BANTAENG

BerAKHLAK  **bangga
melayani
bangsa**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Januari s/d Juni 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Metode Pengumpulan Data	3
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.4 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	5
3.1 Sampel	5
3.2 Hasil Survey	5
BAB IV PENUTUP	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Tindaklanjut Pelaksanaan Survei.....	6
---	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM	4
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	5

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 dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan Masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep Pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan Masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan Masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas KPU Kabupaten Bantaeng sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan Masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan Masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat Masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan

tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan

Adapun Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

- a) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelebihan dan kelemahan yang dimiliki pada pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan;
4. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan Data pada pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui google form dengan link https://s.id/KUESIONERSKM2024_KPUBANTAENG. 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kabupaten Bantaeng 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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif**

Biaya/ 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 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor KPU Kabupaten Bantaeng pada waktu jam pelayanan dengan masing-masing responden mengisi kuesioner yang telah ada.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024. Tahapan survei dilaksanakan selama 6 bulan sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juli 2024
3.	Pengolahan Data	Agustus 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	September 2024

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah sampel/responden dalam survei kepuasan masyarakat, terlebih dahulu menentukan jumlah populasi yang dilayani periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024. Jumlah penerima layanan periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024 kurang lebih sebanyak **93** orang.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Sampel

Survei dilaksanakan pada pelayanan terpadu di lingkungan KPU Kabupaten Bantaeng dengan jumlah sampel responden 75 (tujuh puluh lima) orang. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi :

1. Persyaratan
2. System, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya / tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

3.2 Hasil Survey

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu KPU Kabupaten Bantaeng Periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,4	B
U2	Prosedur	3,49	B
U3	Waktu Pelayanan	3,39	B
U4	Biaya / tarif	3,96	A
U5	Produk Layanan	3,37	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,4	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,4	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,91	A
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		88,25	Baik

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penilaian, semua unsur mendapatkan nilai yang sangat baik dengan nilai **88,25** dengan kategori **Baik**. Nilai unsur yang tertinggi yaitu unsur biaya / tarif karena seluruh pelayanan tidak dipungut biaya (gratis) serta penanganan pengaduan karena kami selalu berusaha dalam menangani pengaduan, memberikan solusi sehingga pengguna layanan merasa nyaman.

Dari hasil penilaian, yang perlu diperhatikan adalah unsur yang memiliki nilai rendah yaitu produk layanan sehingga diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas produk layanan. KPU Kabupaten Bantaeng telah menindaklanjuti dengan membuat ruang PPID sehingga pengguna layanan lebih cepat mendapatkan pelayanan serta produk yang diinginkan dapat diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, ruang untuk podcast juga didirikan guna melakukan sosialisasi melalui media social sehingga dapat dengan mudah pengguna layanan mendapatkan informasi.



Gambar 1. Hasil Tindaklanjut Pelaksanaan Survei

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kabupaten Bantaeng ini dibuat sebagai bahan laporan dan pertanggungjawaban KPU Kabupaten Bantaeng dalam mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya. Diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kabupaten Bantaeng.

Bantaeng, 9 September 2025

**Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Bantaeng**



USMAN SALEH