



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA JAMBI**

LAPORAN

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**Periode 1 Agustus s.d 31 Agustus 2025
Semester I**

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
Pengumpulan Data SKM	4
BAB III	6
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
1. Sampel	6
2. Hasil Survey	6
BAB IV	9
PENUTUP	9

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 mengamanatkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Kota Jambi 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan
- Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik terpadu yang telah diberikan oleh KPU Kota Jambi.

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 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Jambi 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/ 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, keterampilan 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. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

3. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) bulan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	1 Agustus 2025
2	Pengumpulan Data	1-31 Agustus 2025
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-5 September 2025
4	Penyusunan Laporan	9 September 2025

4. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kota Jambi. Jumlah Responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 54 (Lima Puluh Empat) Orang.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Sampel

Survey dilaksanakan pada pelayanan terpadu di Lingkungan KPU Kota Jambi dengan jumlah sampel responden 54 (Lima Puluh Empat) Orang. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, 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.

2. Hasil Survey

Berikut hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu pada setiap unsur penilaian sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,48	B
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,46	B
3	Waktu penyelesaian	3,48	B
4	Biaya/ tarif	3,94	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,46	B
6	Kompetensi pelaksana	3,54	A
7	Perilaku pelaksana	3,48	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,50	B
9	Sarana dan prasarana	3,44	B
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		88,32	A

Dari hasil penilaian di atas, semua unsur mendapatkan nilai yang sangat baik dengan nilai **88,32** dengan kategori **Sangat Baik**. Dan nilai yang tertinggi adalah unsur Perilaku Pelaksana dan Penanganan

Pengaduan, Saran dan Masukan karena kami selalu berusaha memelihara sarana prasarana yang ada agar pengguna layanan merasa nyaman.

Dari hasil penilaian yang nilai terendah dan yang perlu diperhatikan adalah tentang kecepatan waktu dan penanganan pengaduan pengguna layanan sehingga diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPU Kota Jambi.

Tabel Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan September)
1	Waktu Penyelesaian	- Monitoring dan evaluasi kinerja SDM - Evaluasi SOP/Standar Pelayanan	V
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Upgrade dan Integrasi Mekanisme dan Prosedur	V
3	Sarana dan Prasarana	Evaluasi Sarana yang di Gunakan dan Kenyamanan Sarana dan Prasarana	V

Dari rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu telah tercapai melalui kegiatan, antara lain:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Bukti
1	Waktu Penyelesaian	- Monitoring dan evaluasi kinerja SDM - Evaluasi SOP/Standar Pelayanan	

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Upgrade dan Integrasi Mekanisme dan Prosedur	
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana	

BAB IV

PENUTUP

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

Jambi, 18 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Jambi



Dessy Nur Lisa Lumban Tobing