



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK TERPADU
KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BITUNG

Periode Januari - Juli 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BITUNG

PERIODE JANUARI – JULI 2024

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023

Disahkan di Bitung

Pada Hari Jumat, 30 Agustus 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Bitung



Poula Ezra Tuturoong

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	3
2.1 Pelaksanaan SKM dan Metode Pengumpulan Data	3
BAB III PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Kriteria Responden	9
3.2 Metode Pencacahan.....	13
BAB IV PENGOLAHAN SURVEI.....	16
4.1 Analisis Hasil Survei	16
4.2 Tindak Lanjut Hasil Survei.....	25
BAB V KESIMPULAN.....	26

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 UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 Komisi Pemilihan Umum Kota Bitung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Utara tepatnya di Kota Bitung, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Bitung.

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM dan Metode Pengumpulan Data

Komisi Pemilihan Umum Kota Bitung melaksanakan Survei terhadap pengguna layanan atau Masyarakat yang menggunakan layanan KPU Kota Bitung. Survei ini dilakukan dengan menggunakan kuisioner dalam bentu *google formulir* dengan link <https://bit.ly/SKMKPUBitungSemester12024> yang disebarluaskan kepada pengguna layanan KPU Kota Bitung.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada bulan Agustus Tahun 2024 dan diperoleh sebanyak 170 Responden.

Adapun pertanyaan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada pelayanan di KPU Kota Bitung.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima pengguna layanan sesuai dengan yang ditetapkan pada KPU Kota Bitung

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut

- wajar, jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4. Kewajaran Tarif/Biaya pelayanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.
 5. Kesesuaian produk pelayanan yang disediakan KPU Kota Bitung
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
Info: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
 7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
Info: Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
 8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
 9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.
Info: Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dan melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui gform mengacupada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terlampir sebagai berikut :

The screenshot shows a survey form titled "KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)" for the KPU Kota Bitung. The form is divided into several sections:

- Header:** Features the logo of the Komisi Pemilihan Umum (KPU) and the text "KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BITUNG". It also includes links to their website (www.kota-bitung.kpu.go.id), social media accounts (Instagram: [@kpu_bitung_official](https://www.instagram.com/kpu_bitung_official/), Facebook: [Kpu Bitung](https://www.facebook.com/kpu.bitung)), and email (kput.bitung@gmail.com).
- Section 1:** Title "KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)". Subtext: "Pada Unit Layanan KPU Kota Bitung Periode (Januari 2024 s.d Juni 2024)". Buttons: "candain.kpubitung22@gmail.com Ganti akun" and a cloud icon.
- Section 2:** Label "Email *". Input field: "Email Anda".
- Section 3:** Label "Tanggal Survey *". Input field: "Tanggal" with placeholder "hh/bb/tttt" and a date picker icon.
- Section 4:** Label "Jam Survey *". Input field: "Waktu" with a time picker interface.

Gambar 1. Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Profil Responden

Nama *

Jawaban Anda

No. HP *

Jawaban Anda

Usia (Tahun)[*Hanya diisi angka saja*] *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

L
 P

Pendidikan *

SD
 SMP
 SMA
 DIPLOMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA

Gambar 2. Data Responden SKM pada Google Form

Pendapat Responden Terkait Pelayanan

Pilih Salah Satu Jawaban

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? *

Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang Mudah
 Tidak Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? *

Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang Cepat
 Tidak Cepat

Gambar 3. Tanggapan Responden Terkait Pelayanan

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

Gratis
 Murah
 Cukup Mahal
 Sangat Mahal

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *

Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

Sangat Kompeten
 Kompeten
 Kurang Kompeten
 Tidak Kompeten

Gambar 4. Tanggapan Responden Terkait Pelayanan

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

- Sangat Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Tidak Sopan dan Ramah

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ? *

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Buruk

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan Pengaduan Layanan? *

- Dikelola dengan Baik
- Berfungsi kurang maksimal
- ada tapi tidak berfungsi
- Tidak Ada

Saran dan Masukan anda untuk Pelayanan KPU Kota Bitung *

Jawaban Anda

Gambar 5. Tanggapan Responden Terkait Pelayanan

BAB III

PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Kriteria Responden

Adapun Data Responden pada form kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas :

1. Nama Responden
2. Usia
3. Nomor HP
4. Alamat
5. Jenis Kelamin
6. Pendidikan
7. Pekerjaan

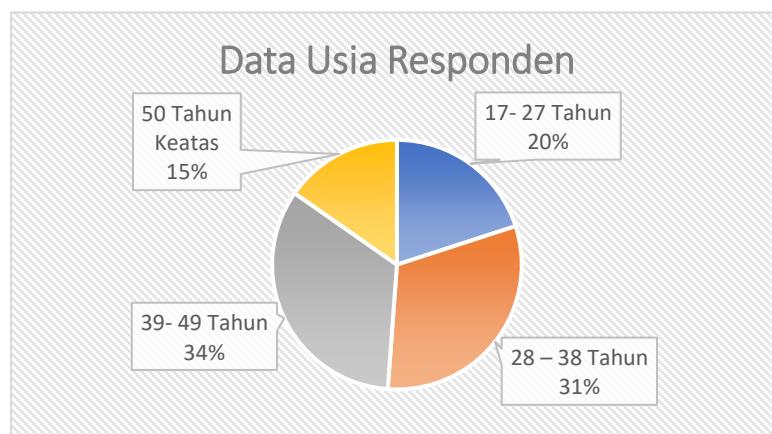
1. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Kota Bitung mayoritas berada dalam kelompok usia 39 Tahun – 49 Tahun dengan presentase sebesar 34%.

Tabel 1. Usia Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17- 27 Tahun	34	20
2	28 – 38 Tahun	53	31
3	39- 49 Tahun	57	34
4	50 Tahun Keatas	26	15
Jumlah		170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 6. Diagram Data Usia Responden

2. Alamat Responden

Dari hasil survei yang dilakukan diperoleh data Alamat responden sebagai berikut :

Tabel 2. Alamat Responden

No	Daerah Domisili	Frekuensi	%
1	Kota Bitung	170	100
	Jumlah		100



Gambar 7.Data Domisili Responden

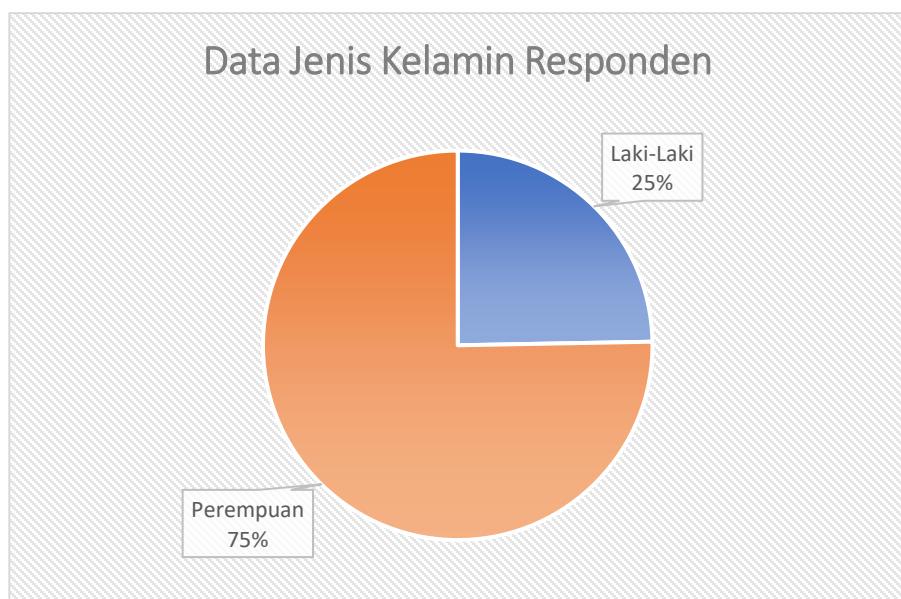
3. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin responden pengguna layanan pada KPU Kota Bitung mayoritas berjenis kelamin Perempuan dengan presentase sebesar 75%.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	42	25
2	Perempuan	128	75
	Jumlah	170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 8. Diagram Data Jenis Kelamin Responden

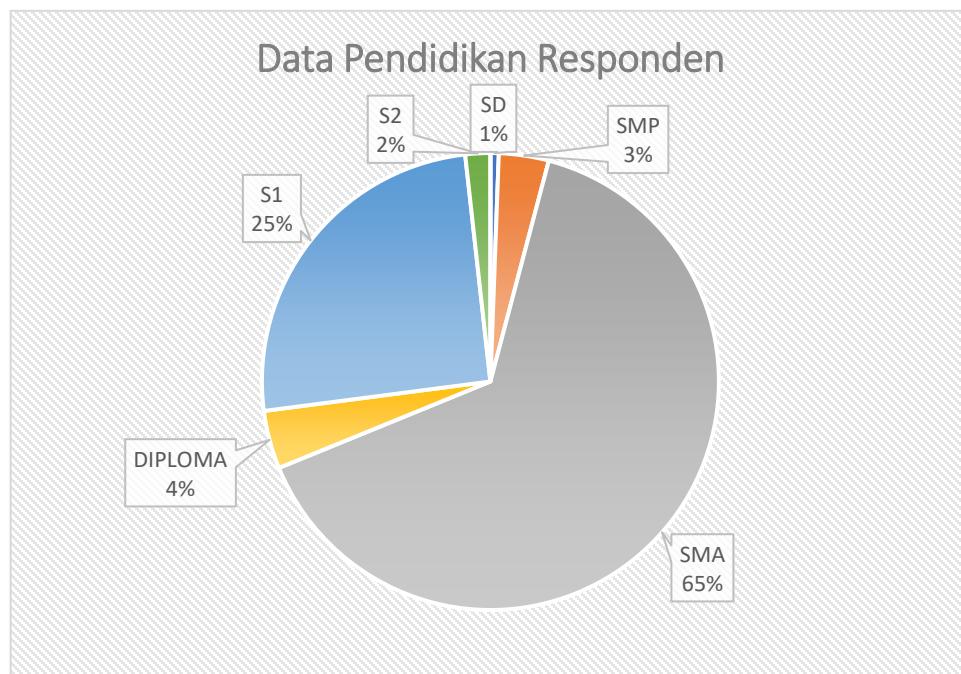
4. Pendidikan Responden

Berdasarkan Pendidikan responden pengguna layanan pada KPU Kota Bitung mayoritas pendidikannya adalah SMA dengan presentase sebesar 32%.

Tabel 4. Pendidikan Responden

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	1	1
2	SMP	6	4
3	SMA	110	32
4	DIPLOMA	7	2
5	S1	43	19
6	S2	3	2
7	S3	0	0
Jumlah		170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 9. Diagram Data Pendidikan Responden

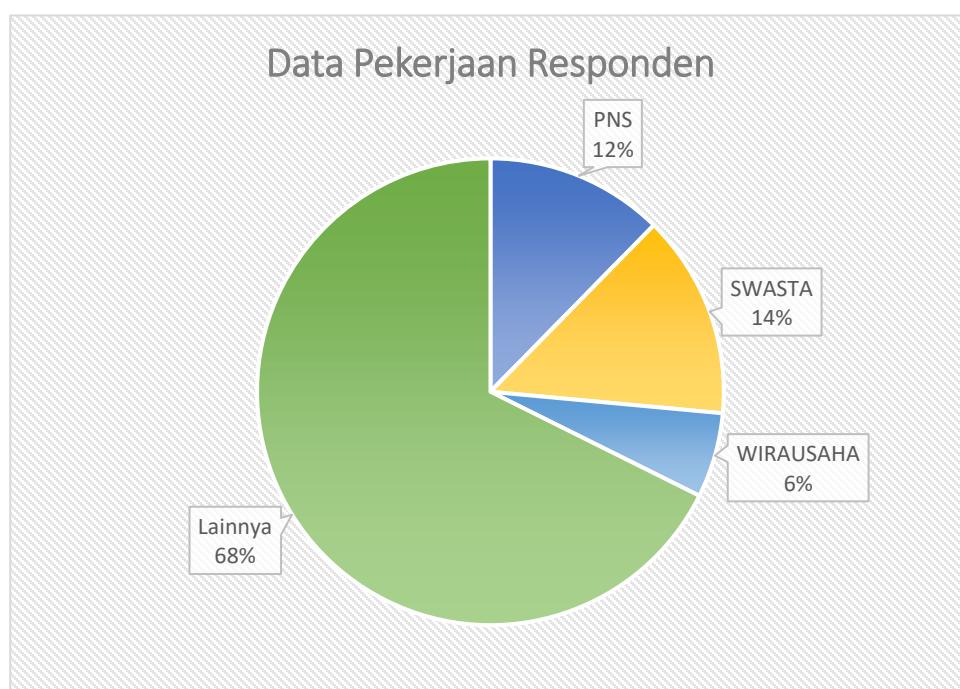
5. Pekerjaan Responden

Berdasarkan Pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Kota Bitung mayoritas bekerja diluar 5 Kategori yang ada pada pilihan dengan presentase sebesar 68%.

Tabel 5. Pendidikan Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	PNS	21	12
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	24	14
5	WIRUSAHA	10	6
6	LAINNYA	115	68
Jumlah		170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 10. Diagram Data Pekerjaan Responden

3.2 Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

1. Populasi dan Sampel

Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan masing-masing unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan secara acak. Responden yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing unit pelayanan

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

2. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada KPU Kota Bitung dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarluaskan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu mahasiswa, masyarakat, panitia pemilihan kecamatan (PPK) dan panitia pemungutan suara (PPS) se-Kota Bitung selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu mahasiswa, masyarakat, panitia pemilihan kecamatan (PPK) dan panitia pemungutan suara (PPS) se-Kota Bitung yang menerima pelayanan selama periode Januari – Juni Tahun 2024.

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

1. PERSIAPAN

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

2. PROSES SURVEI

1. Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui gform kuesioner yang telah dibagikan kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Kota Bitung
2. Penginputan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengakses link survei KPU Kota Bitung melalui link : <https://bit.ly/SKMKPUBitungSemester12024>
3. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survei

3. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor

persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk *skoring*/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1 - 4. Skala indeks persepsi korupsiantara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

4. Prosedur Survei

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

Tabel 6. Nilai Interval Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

PENGOLAHAN SURVEI

4.1 Analisis Hasil Survei

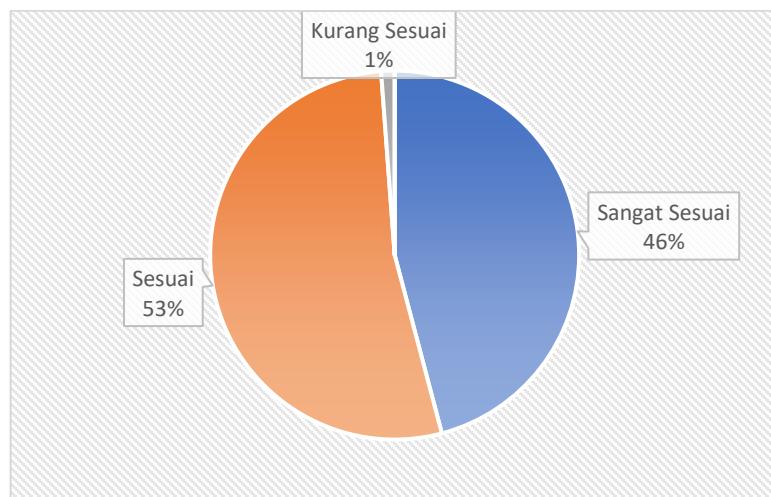
1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil sebesar 53% responden menyatakan sesuai dan 46% responden menyatakan sangat sesuai, dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Kota Bitung Sudah Sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 7. Indikator Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sesuai	4	78	46
2	Sesuai	3	90	53
3	Kurang Sesuai	2	2	1
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 11. Indikator Persyaratan Pelayanan

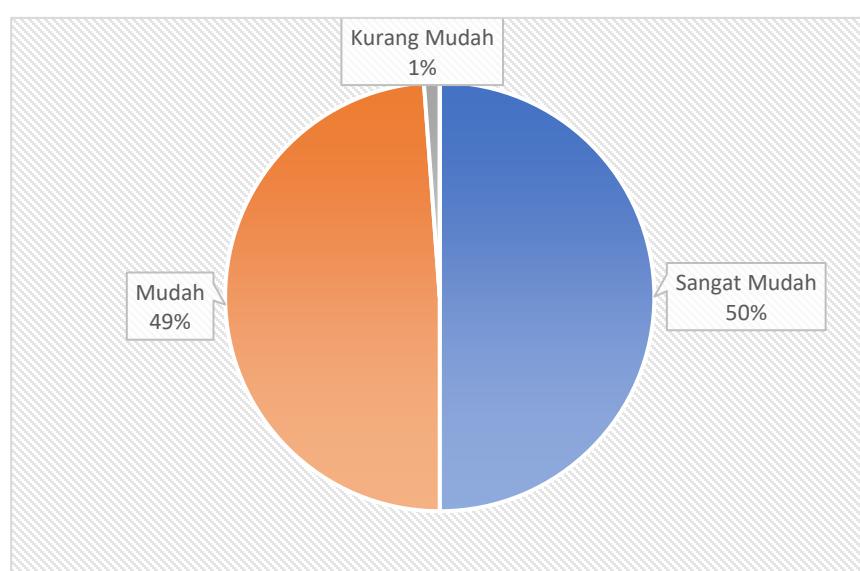
2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil sebesar 49% responden menjawab Sangat Mudah dan 50% responden menjawab Mudah, dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Prosedur Pelayanan di KPU Kota Bitung sudah sesuai.

Tabel 8. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	4	85	49
2	Mudah	3	83	50
3	Kurang Mudah	2	2	1
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 12. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

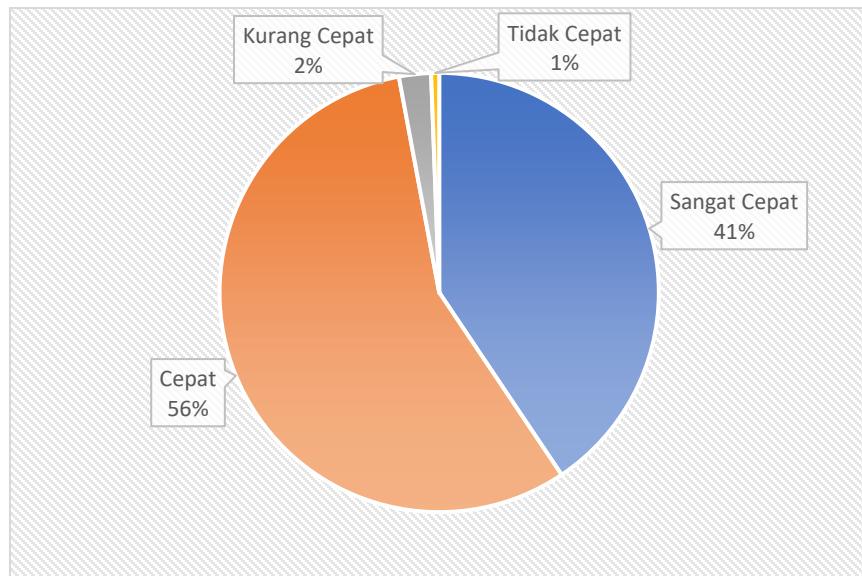
3. Indikator Kecepatan Waktu

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil sebesar 41% responden menjawab Sangat cepat dan 56% responden menjawab Cepat, dapat disimpulkan bahwa Kecepatan waktu di KPU Kota Bitung sudah sesuai.

Tabel 9. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Cepat	4	69	41
2	Cepat	3	96	56
3	Kurang Cepat	2	4	2
4	Tidak Cepat	1	1	1
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 13. Indikator Kecepatan Waktu

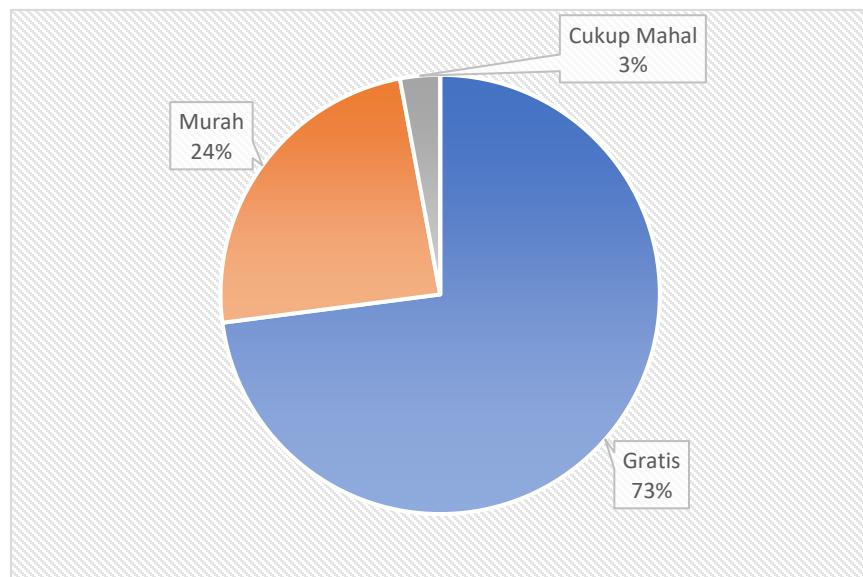
4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil 73% responden menjawab gratis dan 24% responden menjawab murah, dapat disimpulkan bahwa mayoritas biaya pelayanan yang ada di KPU Kota Bitung adalah Gratis atau Tidak dipungut biaya.

Tabel 10. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Gratis	4	124	73
2	Murah	3	41	24
3	Cukup Mahal	2	5	3
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 14. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

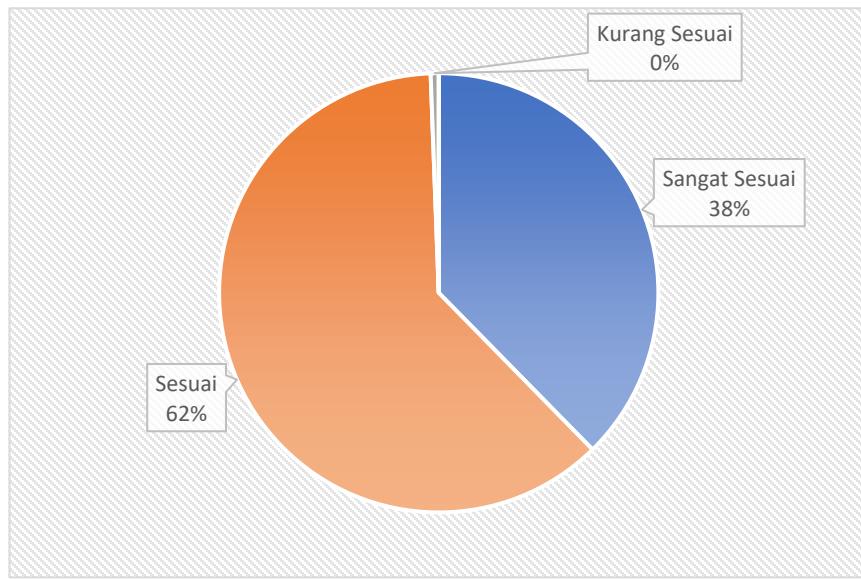
5. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil sebanyak 38% responden menjawab sangat sesuai dan 62% responden menjawab sesuai, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian Produk Pelayanan di KPU Kota Bitung sudah sesuai.

Tabel 11. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sesuai	4	64	38
2	Sesuai	3	105	62
3	Kurang Sesuai	2	1	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 15. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

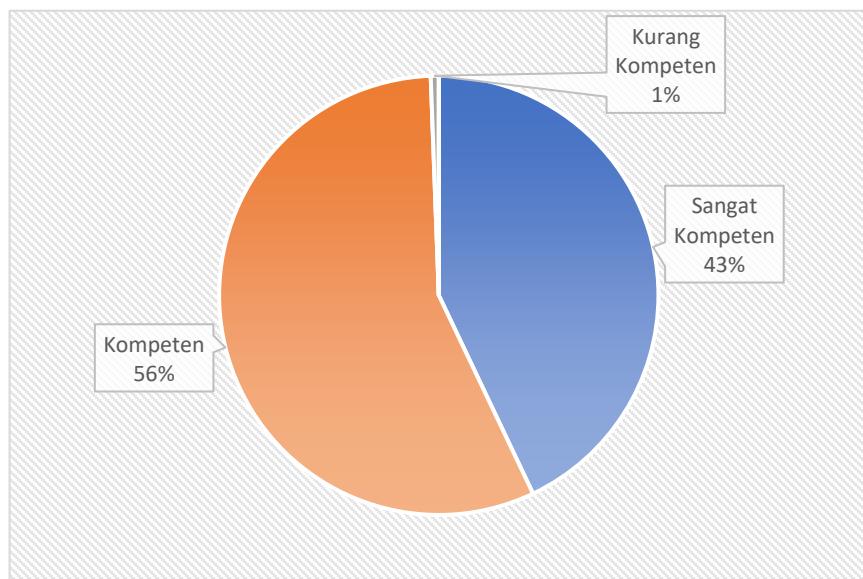
6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil sangat kompeten sebesar 43% dan kompeten 56%, dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Tabel 12. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Kompeten	4	73	43
2	Kompeten	3	96	56
3	Kurang Kompeten	2	1	1
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 16. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

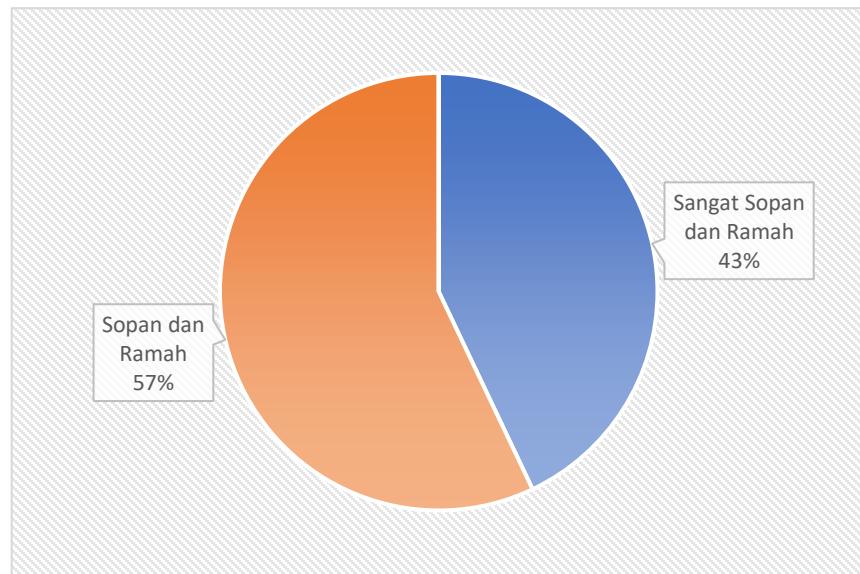
7. Indikator Perilaku Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil sangat sopan dan ramah sebesar 43% dan sopan dan ramah sebesar 57%, dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan KPU Kota Bitung.

Tabel 13. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	73	43
2	Sopan dan Ramah	3	97	57
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 17. Indikator Perilaku Petugas

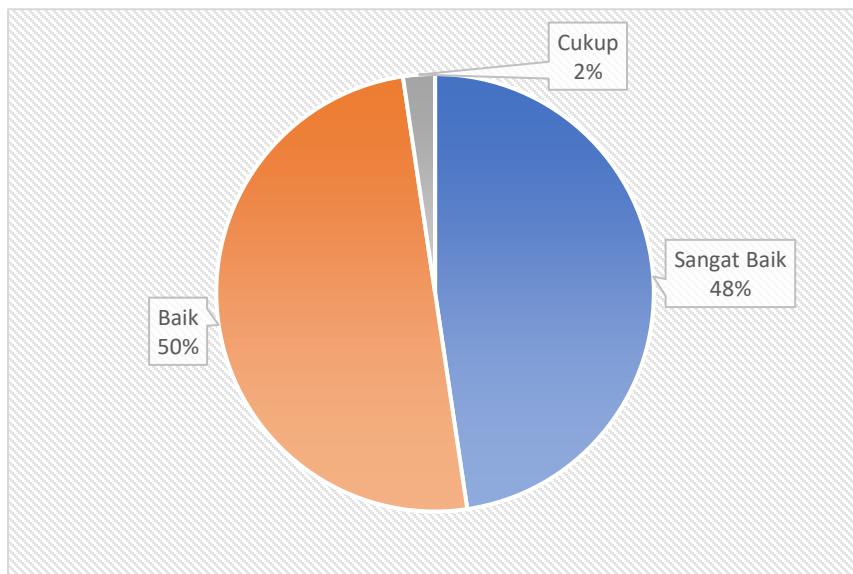
8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kualitas sarana dan prasarana menunjukkan hasil sangat baik sebesar 48% dan hasil baik sebesar 50%, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana KPU Kota Bitung adalah Baik sehingga pengguna layanan merasa nyaman.

Tabel 14. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	81	48
2	Baik	3	85	50
3	Cukup	2	4	2
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 18. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

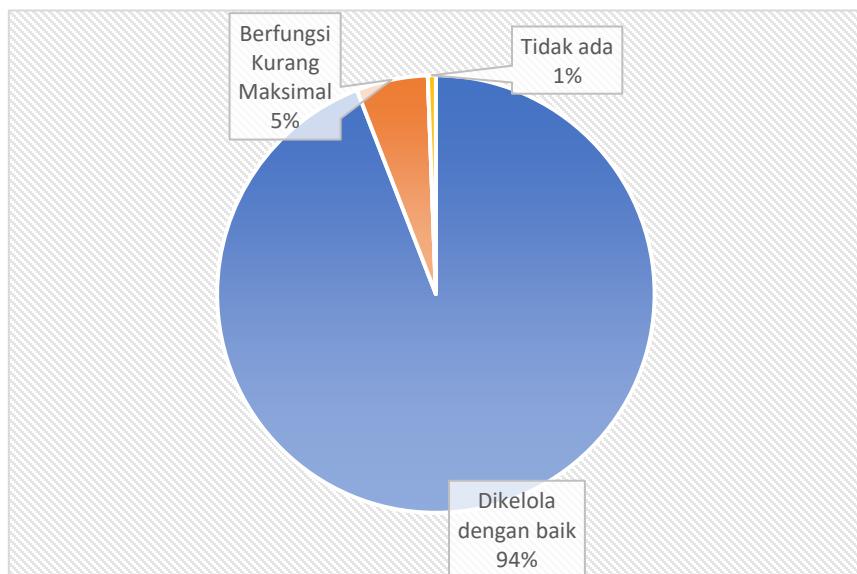
9. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil Dikelola dengan baik 94%, dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan di KPU Kota Bitung telah dikelola dengan baik.

Tabel 15. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Dikelola dengan baik	4	160	94
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	9	5
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak ada	1	1	1
Jumlah			170	100

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Gambar 19. Indikator Penanganan Pengaduan

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 170 responden. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Bitung berada pada kategori “Baik” (pada interval 3,07 s/d 3,53).

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1	Persyaratan	3,45	Baik
2	Prosedur	3,49	Baik
3	Waktu	3,37	Baik
4	Biaya	3,7	Baik
5	Produk	3,37	Baik
6	Kompetensi	3,42	Baik
7	Perilaku	3,43	Baik

8	Sarana dan Prasarana	3,45	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,93	Sangat Baik
NRR Tertimbang/ Unsur		3,51	Baik

4.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei mandiri, secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bitung memperoleh nilai 3,51 atau masuk kategori “Baik” (kisaran 3,07-3,53). Dengan demikian, aparatur pada KPU Kota Bitung dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari 2024 sampai dengan Juli 2024, dapat disimpulkan bahwa hasil survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan KPU Kota Bitung memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3,51 atau Masuk Kategori “Baik”. Dengan demikian aparatur pada KPU Kota Bitung dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BITUNG

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PUBLIK TERPADU
KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BITUNG

Periode Januari – Juni 2025



www.kota-bitung.kpu.go.id



[@kpu_bitung_official](https://www.instagram.com/kpu_bitung_official)



[Kpu Bitung](https://www.facebook.com/KpuBitung)



kpud.bitung@gmail.com

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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 Pelaksanaa SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	16
BAB V KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai lembaga penyelenggara pemilu memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berkualitas kepada masyarakat, khususnya dalam bidang kepemiluan. Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, KPU Kota Bitung melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pelaksanaan SKM ini merupakan bagian dari komitmen KPU Kota Bitung dalam mewujudkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Selain itu, kegiatan ini juga sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui survei ini, KPU Kota Bitung dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah berjalan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap

kebutuhan masyarakat, khususnya pemilih dan para pemangku kepentingan kepemiluan di Kota Bitung.

Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan KPU Kota Bitung mampu membangun pelayanan yang adaptif dan partisipatif, guna memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara pemilu dan menciptakan demokrasi yang semakin berkualitas.

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Sekretaris Jenderal KPU Nomor 2544/ORT.07-SD/01/2025, tanggal 28 Juli 2025 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Bitung.

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari hingga Juni 2025 dilaksanakan oleh internal KPU Kota Bitung melalui koordinasi lintas subbagian di lingkungan Sekretariat. Meskipun tidak dibentuk secara formal melalui Surat Keputusan (SK) khusus, pelaksanaan survei ini merupakan bagian integral dari pelaksanaan tugas dan fungsi bidang pelayanan publik yang telah terprogram dalam Rencana Kerja KPU Kota Bitung tahun berjalan.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan SKM dikoordinasikan oleh Subbagian Perencanaan, Data, dan Informasi yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan data kelembagaan, dokumentasi kinerja, serta pelaporan kegiatan unit kerja. Pelibatan subbagian ini didasarkan pada kewenangan teknis dan administratif yang dimilikinya, serta relevansinya dalam mengelola informasi dan evaluasi publik yang menjadi dasar pelaksanaan survei.

Anggota tim pelaksana terdiri dari staf Subbagian Perencanaan, Data, dan Informasi serta dibantu oleh staf lain sesuai kebutuhan teknis di lapangan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, koordinasi dilakukan secara internal melalui penugasan langsung oleh pimpinan sekretariat, termasuk pembagian tanggung jawab antaranggota tim.

Meskipun tanpa SK resmi, seluruh proses pelaksanaan SKM tetap berjalan sesuai prinsip tata kelola yang baik, yaitu:

- Berorientasi pada pelayanan prima;
- Mengutamakan akurasi dan integritas data;
- Menerapkan prinsip transparansi dalam pelaporan;
- Menjamin kerahasiaan identitas responden;
- Menjadikan hasil survei sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan model pelaksanaan yang adaptif dan kolaboratif ini, KPU Kota Bitung tetap dapat menjalankan SKM secara efektif, relevan, dan sesuai standar pelayanan publik yang berlaku. Pelibatan langsung Subbagian Perencanaan, Data, dan Informasi sebagai pelaksana utama memperkuat akurasi persepsi publik yang terekam dalam hasil survei dan menjamin keberlanjutan upaya perbaikan pelayanan publik yang berkesinambungan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Bitung periode Januari hingga Juni 2025 adalah metode

kuantitatif deskriptif melalui pengisian kuesioner oleh masyarakat pengguna layanan. Dalam upaya menyesuaikan dengan kondisi kerja yang efisien, praktis, dan menjangkau responden secara luas, pengumpulan data dilakukan secara daring (online) menggunakan Google Formulir.

Penggunaan Google Formulir dipilih karena beberapa keunggulan, antara lain:

- Kemudahan akses bagi responden yang tidak dapat datang langsung ke kantor;
- Efisiensi waktu dan tenaga, baik dalam proses distribusi maupun rekapitulasi hasil;
- Kemampuan mengumpulkan data dalam jumlah besar dengan proses rekap otomatis;
- Ketersediaan fitur analisis awal, seperti diagram dan tabulasi yang membantu mempermudah proses pengolahan data lebih lanjut.

Formulir survei disusun berdasarkan 9 unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur tersebut mencakup aspek-aspek utama pelayanan publik seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, hasil layanan, kompetensi dan perilaku petugas, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan.

Adapun pertanyaan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada pelayanan di KPU Kota Bitung.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima pengguna layanan sesuai dengan yang ditetapkan pada KPU Kota Bitung

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka

waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Kewajaran Tarif/Biaya pelayanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Kesesuaian produk pelayanan yang disediakan KPU Kota Bitung

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Info: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Info: Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Info: Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dan melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Kantor KPU Kota Bitung, serta secara daring melalui tautan yang disebarluaskan melalui media sosial resmi dan jaringan komunikasi mitra kerja KPU Kota Bitung. Pengumpulan data ini menjangkau responden dari berbagai latar belakang profesi dan domisili di Kota Bitung.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Bitung periode Januari hingga Juni 2025 dilaksanakan dalam tiga tahapan utama, yaitu:

1. Periode penilaian yang menjadi objek survei, yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh KPU Kota Bitung selama Januari hingga Juni 2025;
2. Periode pelaksanaan pengumpulan data survei, yaitu mulai tanggal 29 Juli hingga 31 Agustus 2025, menggunakan media pengisian daring berbasis Google Formulir.
3. Pengolahan Data dan Analisis Hasil serta Penyusunan dan Pelaporan hasil, yaitu mulai tanggal 1 hingga 14 September 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KPU Kota Bitung mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam regulasi tersebut, jumlah minimal responden ditentukan berdasarkan kategori besarnya populasi pengguna layanan, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Populasi kecil

Apabila jumlah pengguna layanan relatif sedikit, maka jumlah responden minimal yang digunakan dalam SKM adalah 50 orang. Ketentuan ini berlaku ketika cakupan populasi terbatas namun tetap perlu dilakukan pengukuran kepuasan secara objektif.

2. Populasi sedang

Apabila jumlah pengguna layanan tergolong menengah, maka jumlah responden minimal yang digunakan dalam SKM adalah 100 orang. Dengan jumlah tersebut, diharapkan data yang diperoleh mampu menggambarkan tingkat kepuasan secara lebih representatif.

3. Populasi besar

Apabila jumlah pengguna layanan tergolong sangat besar, maka jumlah responden minimal yang digunakan dalam SKM adalah 150 orang. Jumlah ini dipandang cukup untuk mewakili persepsi masyarakat yang luas tanpa harus melakukan survei kepada seluruh populasi.

Dengan demikian, penetapan jumlah responden tidak semata-mata mengikuti rumus statistik, melainkan dapat disesuaikan dengan ketentuan minimal sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hal ini memastikan bahwa pelaksanaan SKM tetap efisien, terukur, dan sesuai standar nasional, sehingga hasil survei dapat dijadikan dasar perbaikan kualitas layanan publik di KPU Kota Bitung.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

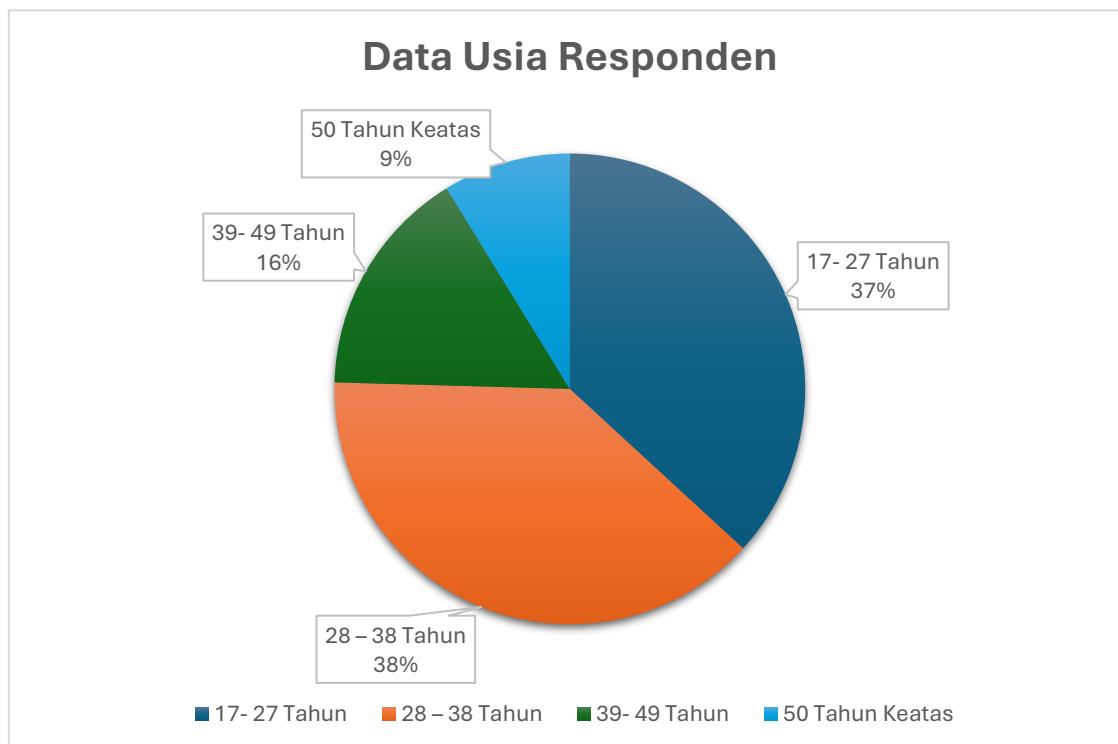
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

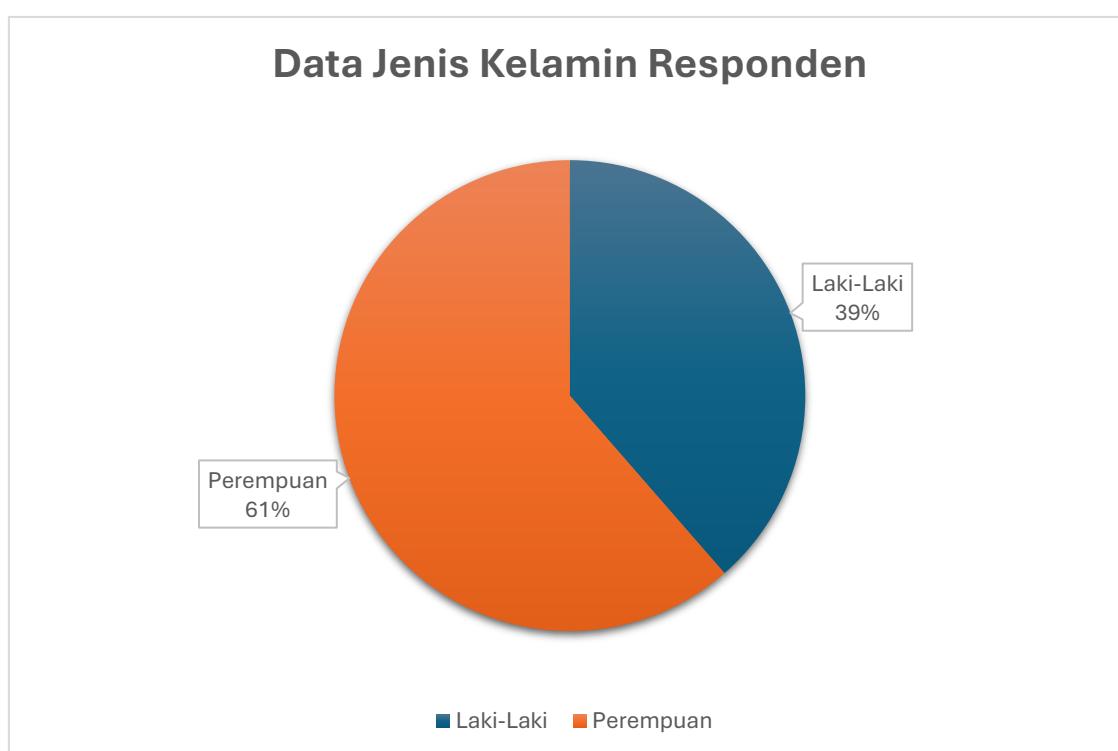
Tabel 1. Rincian Responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	39%
		Perempuan	35	61%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	2%
		SMA	27	47%
		DIPLOMA	2	4%
		S1	22	39%
		S2	5	9%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	17	30%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	16	28%
		WIRUSAHA	7	12%
		Lainnya	17	30%
4	Usia	17-27 Tahun	21	37%
		28-38 Tahun	22	39%
		39-49 Tahun	9	16%
		50 Tahun Ke Atas	5	9%

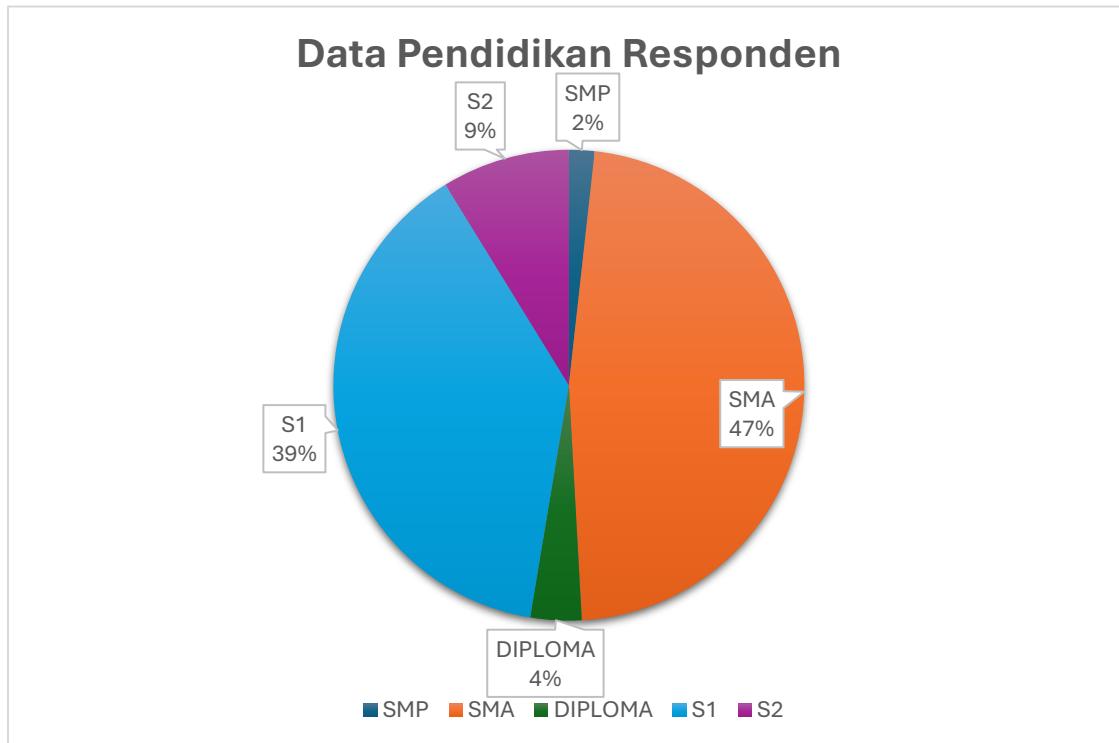
Gambar 1 Grafik Usia Responden



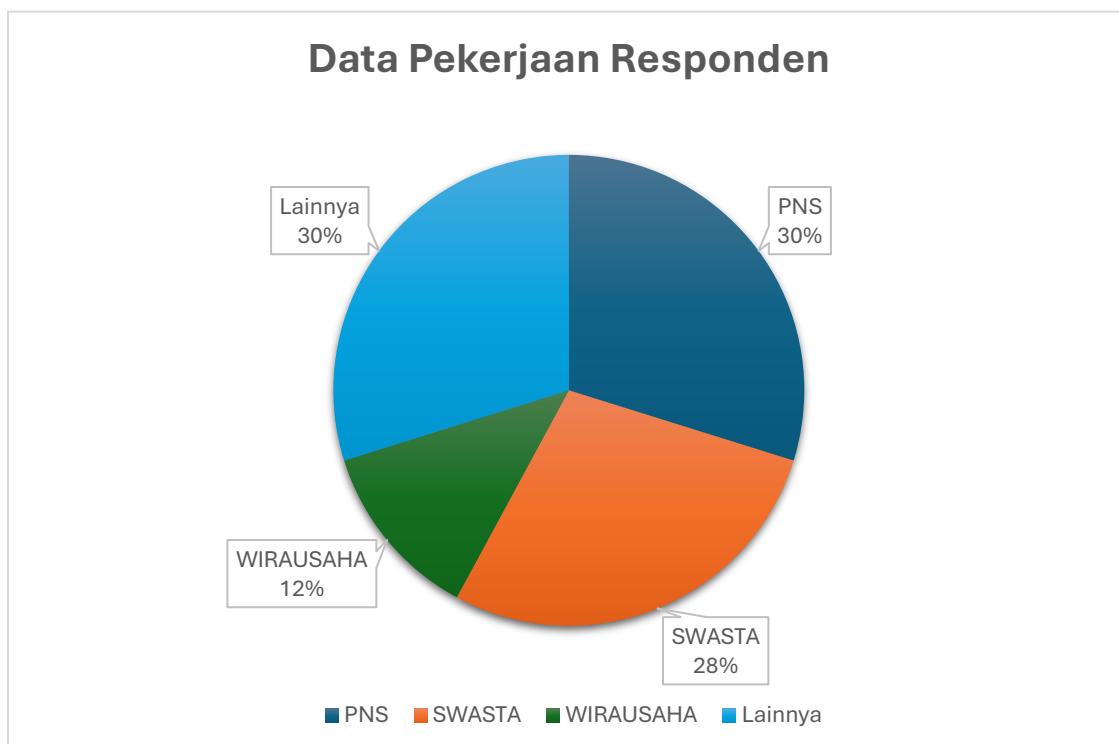
Gambar 2 Grafik Jenis Kelamin Responden



Gambar 3 Grafik Pendidikan Responden



Gambar 4 Grafik Pekerjaan Responden



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk *skoring/angka absolut* agar diketahui peningkatan/penurunan Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1 - 4. Skala indeks persepsi korupsiantara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

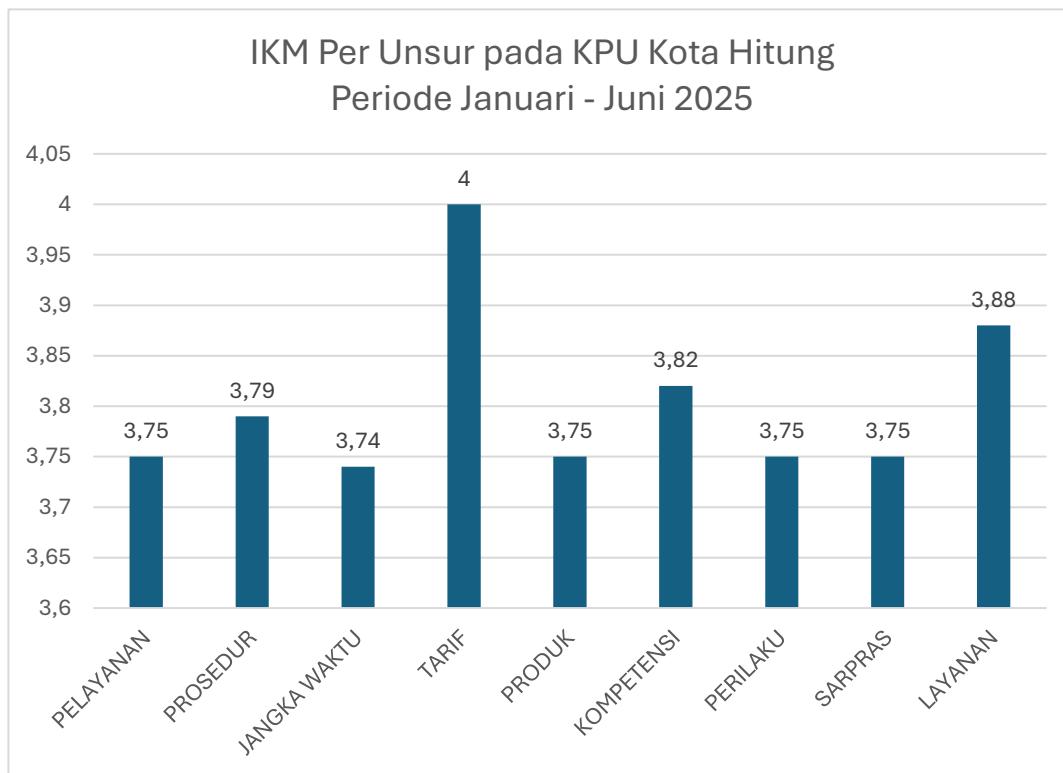
Tabel 2. Nilai Interval Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,79	3,74	4	3,75	3,82	3,75	3,75	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,07/A (SANGAT BAIK)								

Gambar 5 Grafik IKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada KPU Kota Bitung periode Januari – Juni 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,07 dengan kategori Sangat Baik (A). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Bitung telah memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat pengguna layanan.

Jika dianalisis per unsur pelayanan, nilai IKM per unsur adalah sebagai berikut:

- U1 (Persyaratan) : 3,75
- U2 (Prosedur) : 3,79
- U3 (Waktu Pelayanan) : 3,74
- U4 (Biaya/Tarif) : 4,00
- U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) : 3,75
- U6 (Kompetensi Pelaksana) : 3,82
- U7 (Perilaku Pelaksana) : 3,75
- U8 (Sarana dan Prasarana) : 3,75
- U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) : 3,88

Dari data tersebut dapat dianalisis bahwa:

1. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4) dengan skor 4,00 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan KPU Kota Bitung sangat baik dalam aspek keterjangkauan biaya yang bersifat gratis, sehingga tidak membebani masyarakat pengguna layanan.
2. Unsur dengan nilai relatif tinggi juga terdapat pada U6 (Kompetensi Pelaksana) sebesar 3,82 dan U9 (Pengaduan, Saran, dan Masukan) sebesar 3,88. Ini mencerminkan bahwa masyarakat menilai kemampuan petugas serta efektivitas mekanisme pengaduan sudah baik.
3. Unsur dengan nilai terendah terdapat pada U3 (Waktu Pelayanan) dengan skor 3,74, diikuti oleh U1, U5, U7, dan U8 yang masing-masing mendapat skor 3,75. Meskipun masih dalam kategori Baik, hal ini menunjukkan perlunya perhatian khusus pada aspek waktu penyelesaian layanan, kejelasan produk layanan, sikap ramah pelaksana, serta ketersediaan sarana prasarana.
4. Secara keseluruhan, seluruh unsur memperoleh nilai di atas 3,70, sehingga tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori Baik hingga Sangat Baik.
5. Dengan demikian, hasil SKM ini memberikan gambaran bahwa pelayanan publik di KPU Kota Bitung telah berjalan dengan baik dan

sesuai standar yang ditetapkan. Namun, beberapa aspek pelayanan masih memerlukan peningkatan agar kualitas layanan semakin optimal dan berkelanjutan.

6. Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai pelayanan KPU Kota Bitung sudah sesuai dengan standar pelayanan publik, khususnya pada aspek keterjangkauan biaya layanan dan efektivitas penanganan pengaduan. Namun demikian, aspek terkait kejelasan produk layanan, kompetensi pelaksana, serta ketersediaan sarana prasarana masih perlu menjadi prioritas peningkatan ke depan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di KPU Kota Bitung secara umum berada pada kategori Sangat Baik. Walaupun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang nilainya masih lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu pada aspek Waktu Pelayanan (U3), Persyaratan (U1), Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), dan Sarana dan Prasarana (U8). Unsur-unsur ini menjadi perhatian khusus untuk ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Sebagai bentuk tindak lanjut, KPU Kota Bitung menyusun langkah perbaikan yang sederhana, terarah, dan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan. Rencana tindak lanjut ini mencakup upaya perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih perlu ditingkatkan, sekaligus mempertahankan capaian pada unsur-unsur yang sudah memperoleh nilai sangat baik, seperti Biaya/Tarif (U4) dan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9). Dengan demikian, mutu pelayanan publik di KPU Kota Bitung diharapkan tetap konsisten dan terus meningkat di masa mendatang.

Adapun rencana tindak lanjut dimaksud dapat dilihat pada tabel berikut:

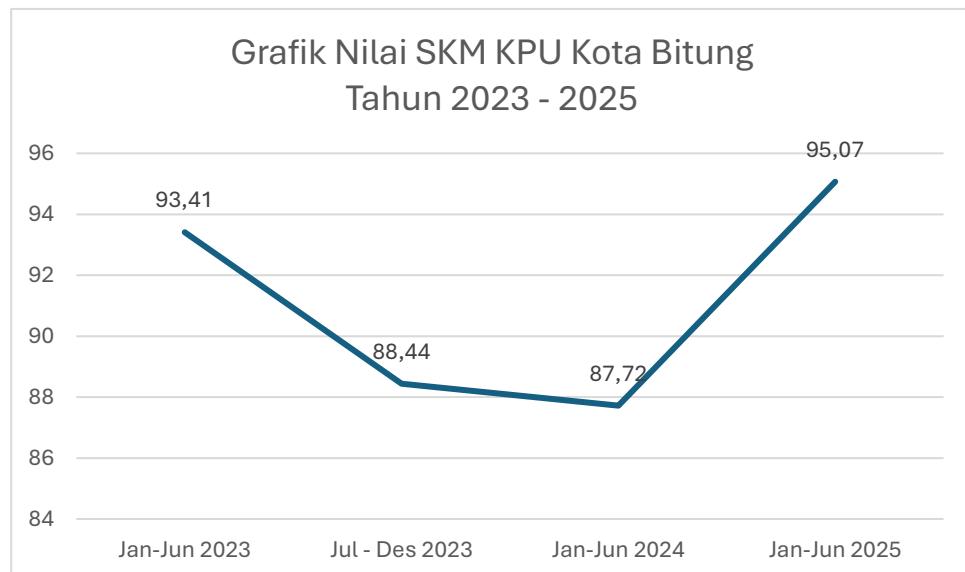
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur yang Ditingkatkan	Rencana Perbaikan	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan (U3)	Menyusun SOP internal yang menyesuaikan dengan jadwal dan tahapan kegiatan serta mempertimbangkan beban kerja agar waktu penyelesaian lebih terukur dan konsisten.	Semua Sub Bagian
2	Persyaratan (U1)	Membuat informasi persyaratan layanan yang lebih jelas dan mudah diakses	Semua Sub Bagian

		melalui papan pengumuman, media sosial, dan website resmi.	
3	Prosedur (U2)	Melakukan simplifikasi prosedur pelayanan agar lebih sederhana, cepat, dan mudah dipahami masyarakat.	Semua Sub Bagian
4	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	Membuat panduan layanan yang jelas dan dipublikasikan melalui website, media sosial, dan papan pengumuman.	Semua Sub Bagian
5	Kompetensi Pelaksana (U6)	Melaksanakan rapat evaluasi kinerja pegawai sekretariat dan memberikan pelatihan singkat untuk meningkatkan kemampuan teknis, komunikasi, serta pelayanan prima.	Semua Sub Bagian
6	Perilaku Pelaksana (U7)	Mendorong petugas agar lebih ramah, responsif, dan profesional melalui pembinaan berkala serta penguatan budaya kerja melayani.	Semua Sub Bagian
7	Sarana dan Prasarana (U8)	Melakukan pemeliharaan sarana prasarana dan memperbaiki fasilitas pelayanan yang rusak.	Semua Sub Bagian
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9)	Mengoptimalkan kanal pengaduan dan memastikan setiap masukan masyarakat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat.	Semua Sub Bagian

4.3 Tren Nilai SKM

Gambar 6 Grafik Nilai SKM KPU Kota Bitung



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Bitung dalam kurun waktu dua tahun terakhir, terlihat adanya fluktuasi nilai SKM sebagaimana ditunjukkan pada grafik di atas.

- Pada periode Januari – Juni 2023, nilai SKM mencapai 93,41 dengan kategori Sangat Baik.
- Nilai ini kemudian mengalami penurunan pada periode Juli – Desember 2023 menjadi 88,44 (Baik), dan terus menurun pada periode Januari – Juni 2024 dengan capaian 87,72 (Baik).
- Namun pada periode Januari – Juni 2025, nilai SKM kembali meningkat signifikan hingga mencapai 95,07 (Sangat Baik).

Tren tersebut menunjukkan adanya dinamika dalam kualitas pelayanan KPU Kota Bitung. Penurunan nilai pada tahun 2023 hingga awal 2024 dapat diindikasikan sebagai dampak dari beberapa faktor, seperti tingginya beban kerja pada tahapan Pemilu Serentak 2024, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang, serta belum optimalnya kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terkait konsistensi kualitas pelayanan.

Sementara itu, peningkatan nilai SKM pada tahun 2025 menunjukkan adanya keberhasilan dalam pelaksanaan perbaikan layanan. Faktor yang mendorong peningkatan tersebut antara lain:

1. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana (U8) melalui perbaikan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan.
2. Optimalisasi fungsi pengaduan masyarakat (U9) dengan respons yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.
3. Penguatan publikasi dan dokumentasi layanan di bawah koordinasi Divisi SDM dan Parmas, sehingga informasi layanan lebih mudah diakses oleh masyarakat.
4. Peningkatan kapasitas SDM KPU (U6) melalui rapat evaluasi, bimbingan teknis, dan pembinaan etika pelayanan publik.
5. Penyusunan standar layanan dan prosedur yang lebih jelas (U1, U2, U5), sehingga masyarakat dapat memahami alur layanan secara sederhana dan transparan.

Secara keseluruhan, tren nilai SKM mengonfirmasi bahwa meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2023 hingga awal 2024, KPU Kota Bitung mampu melakukan evaluasi dan tindak lanjut yang efektif. Hal ini berdampak positif pada meningkatnya kepercayaan publik, sehingga kualitas pelayanan dapat kembali ditingkatkan dan memenuhi harapan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

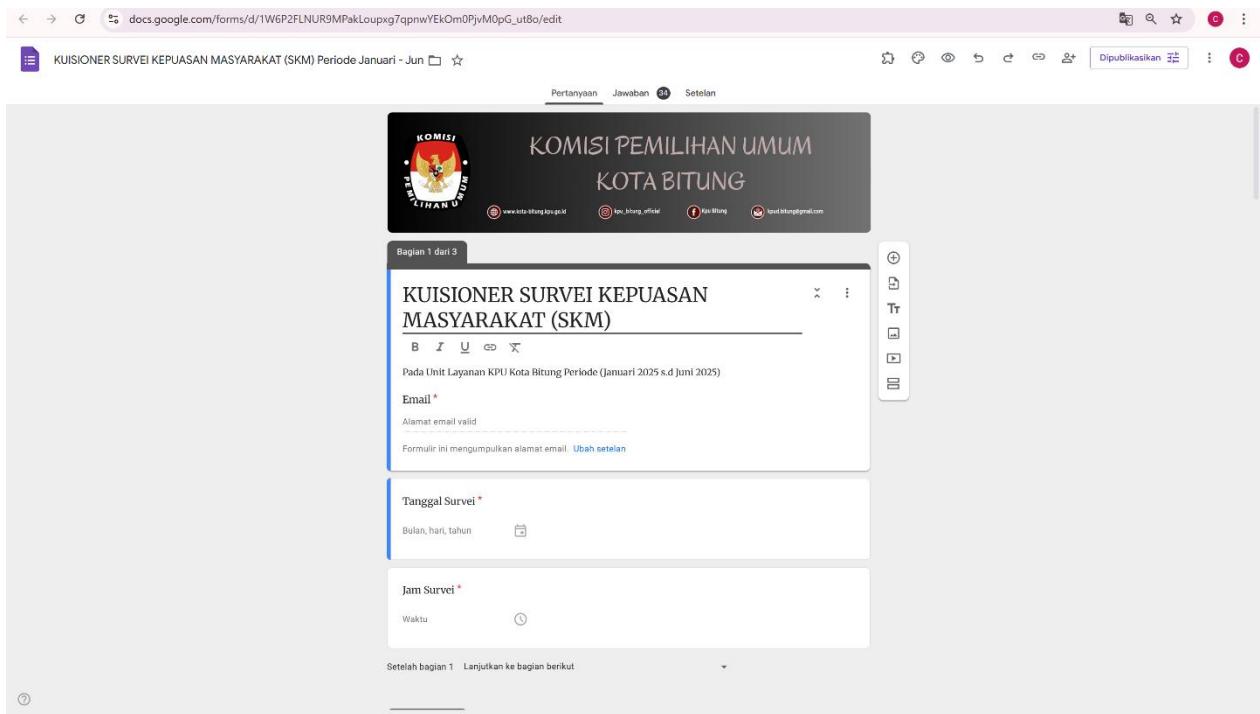
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada KPU Kota Bitung periode Januari – Juni 2025, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,24 menunjukkan bahwa pelayanan publik di KPU Kota Bitung berada pada kategori Sangat Baik (A). Hal ini menandakan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Secara umum, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai di atas 3,50, yang berarti tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori Baik hingga Sangat Baik.
3. Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) yang sama-sama memperoleh skor 4,00. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan KPU Kota Bitung telah berjalan sangat baik dalam aspek keterjangkauan biaya (gratis) serta efektivitas mekanisme penanganan pengaduan masyarakat.
4. Unsur dengan nilai terendah terdapat pada Waktu Pelayanan (U3) dengan skor 3,59, serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), dan Sarana dan Prasarana (U8) yang masing-masing memperoleh skor 3,62. Unsur-unsur ini tetap berada dalam kategori Baik, namun perlu mendapat perhatian dan perbaikan agar kualitas pelayanan semakin meningkat.
5. Hasil SKM ini memberikan gambaran obyektif bahwa pelayanan publik di KPU Kota Bitung telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan, namun tetap terdapat ruang perbaikan khususnya dalam hal kecepatan layanan, kejelasan informasi layanan, sikap ramah pelaksana, serta pemeliharaan sarana prasarana.

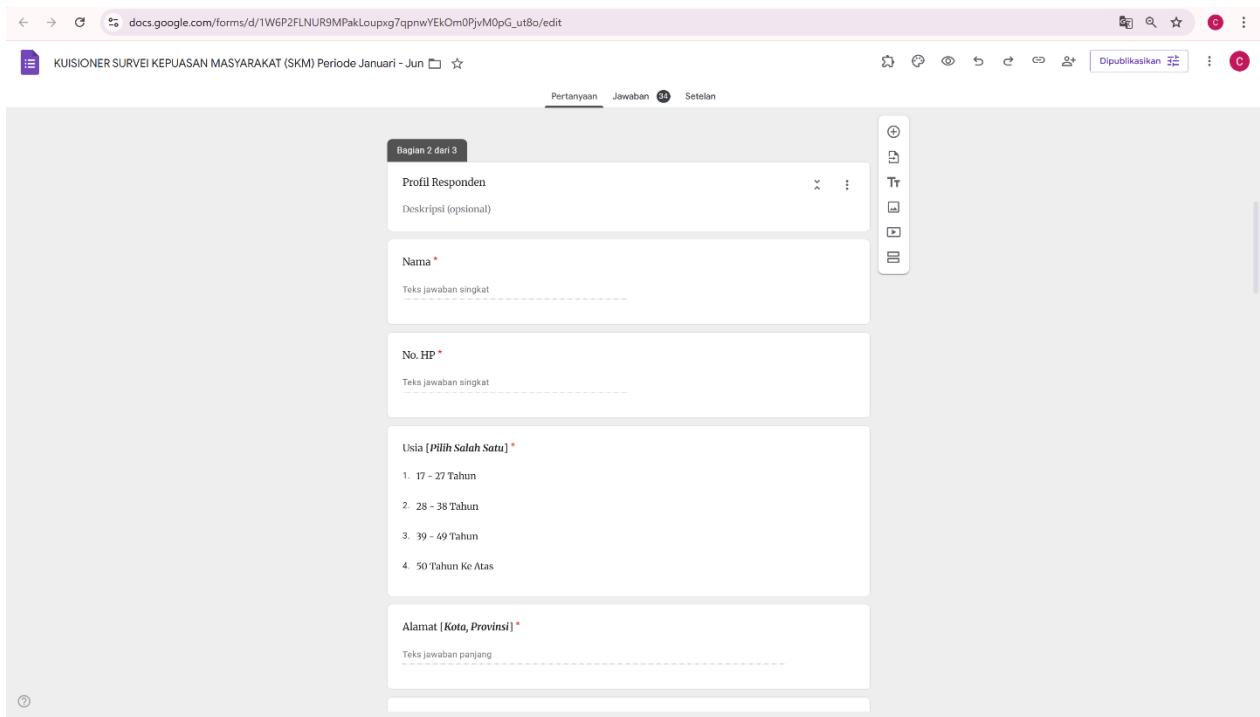
Dengan demikian, diperlukan tindak lanjut secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, sehingga ke depan masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, cepat, ramah, dan nyaman.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Bitung



The screenshot shows the first page of a Google Forms survey titled "KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Januari - Jun". The header features the logo of the Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Bitung. The page is in "Bagian 1 dari 3". It includes fields for "Email" (marked with an asterisk), "Tanggal Survei" (date), and "Jam Survei" (time). A note at the bottom indicates that the form collects email addresses and provides a link to change settings. Navigation icons for back, forward, search, and other form controls are visible.



The screenshot shows the second page of the Google Forms survey, titled "Bagian 2 dari 3". It contains sections for "Profil Responden" (Profile Respondent) with an optional description field, "Nama" (Name), and "No. HP" (Phone Number). Below these is a "Usia" (Age) section with four options: 1. 17 - 27 Tahun, 2. 28 - 38 Tahun, 3. 39 - 49 Tahun, and 4. 50 Tahun Ke Atas. The final section is "Alamat | Kota, Provinsi" (Address) with a long-form text input field. The right side of the screen shows the standard Google Forms toolbar with icons for adding questions, inserting media, and other form management functions.

docs.google.com/forms/d/1W6P2FLNUR9MPakLoupwg7qpnwYEkOm0PjvM0pG_ut8o/edit

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Januari - Jun

Pertanyaan Jawaban Setelan

Jenis Kelamin *

L
 P

Pendidikan *

SD
 SMP
 SMA
 DIPLOMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 Lainnya..

docs.google.com/forms/d/1W6P2FLNUR9MPakLoupwg7qpnwYEkOm0PjvM0pG_ut8o/edit

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Januari - Jun

Pertanyaan Jawaban Setelan

Bagian 3 dari 3

Pendapat Responden Terkait Pelayanan

Pilih Salah Satu Jawaban

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang Mudah
 Tidak Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Sangat Cepat
 Cepat

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Januari - Jun

Pertanyaan Jawaban Setelan

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? *

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang Cepat
- Tidak Cepat

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

- Gratis
- Murah
- Cukup Mahal
- Sangat Mahal

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Januari - Jun

Pertanyaan Jawaban Setelan

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

- Sangat Kompeten
- Kompeten
- Kurang Kompeten
- Tidak Kompeten

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

- Sangat Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Tidak Sopan dan Ramah

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ? *

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Buruk

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Januari - Jun

Pertanyaan Jawaban Setelan

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ? *

- Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Tidak Sopan dan Ramah

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ? *

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Buruk

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan Pengaduan Layanan? *

- Dikelola dengan Baik
- Berfungsi kurang maksimal
- ada tapi tidak berfungsi
- Tidak Ada

Saran dan Masukan anda untuk Pelayanan KPU Kota Bitung *

Teks jawaban panjang

2. Pengolahan Data

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4
9	3	3	3	4	4	3	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	3	3	4
18	3	4	4	4	3	3	4	3	4
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	4	4	4	4	4	3
57	3	3	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Parameter	214	216	213	228	214	218	214	214	221
Nilai Rata-Rata (NRR) per Parameter	3,75	3,79	3,74	4	3,75	3,82	3,75	3,75	3,88
Nilai Indeks per Parameter	0,416625	0,421069	0,415514	0,4444	0,416625	0,424402	0,416625	0,416625	0,431068
Indeks Kepuasan Masyarakat	95,07								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	A (SANGAT BAIK)								

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Januari – Juli 2024**



**Komisi Pemilihan Umum
Kota Bitung
Tahun 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen penting untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap instansi penyelenggara layanan publik wajib melaksanakan evaluasi secara berkala guna mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

KPU Kota Bitung, sebagai penyelenggara pemilu dan pilkada, tidak hanya bertugas melaksanakan tahapan pemilihan, tetapi juga memberikan layanan publik kepada masyarakat, seperti layanan data dan informasi pemilu, layanan pencatatan pemilih, layanan arsip, hingga layanan pengaduan. Untuk memastikan kualitas layanan tersebut berjalan sesuai standar yang berlaku, KPU Kota Bitung melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik.

Hasil SKM periode Januari – Juli 2024 menunjukkan nilai 3,51 atau 87,72 dengan kategori Baik. Meskipun nilai ini masih menunjukkan tingkat kepuasan yang positif, namun terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh skor relatif rendah, antara lain Persyaratan (U1), Produk Spesifikasi Layanan (U5), dan Kompetensi Pelaksana (U6). Unsur-unsur ini menjadi perhatian khusus karena secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan KPU.

Oleh karena itu, hasil SKM ini tidak hanya berfungsi sebagai potret kepuasan masyarakat, tetapi juga sebagai dasar dalam menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan layanan. RTL ini diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan publik yang diselenggarakan oleh KPU Kota Bitung, sehingga pada periode berikutnya kualitas pelayanan semakin optimal dan nilai SKM dapat meningkat.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada:

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.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3. Tujuan

Tujuan dari penyusunan laporan hasil tindak lanjut SKM periode Januari – Juli 2024 adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran mengenai hasil pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan KPU Kota Bitung.
2. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.
3. Menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut terhadap unsur dengan nilai terendah agar mutu pelayanan semakin baik.
4. Menjadi dasar evaluasi berkelanjutan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di KPU Kota Bitung.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh KPU Kota Bitung periode Januari – Juli 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari – Juli 2024

No	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,45	Baik
2	Prosedur	3,49	Baik
3	Waktu	3,37	Baik
4	Biaya/Tarif	3,7	Baik
5	Produk	3,37	Baik
6	Kompetensi	3,42	Baik
7	Perilaku	3,43	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,45	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,93	Sangat Baik

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa unsur yang memperoleh nilai terendah adalah:

- U3 Waktu Penyelesaian (3,37)
- U5 Produk Spesifikasi Layanan (3,37)
- U6 Kompetensi Pelaksana (3,42)

Oleh karena itu, KPU Kota Bitung menyusun rencana tindak lanjut perbaikan terhadap ketiga unsur tersebut, sebagaimana dirumuskan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3 (Waktu)	Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan			✓	✓	Semua Bagian
		Evaluasi SOP/ Standar Pelayanan			✓	✓	Semua Bagian
2	Unsur 5 (Produk)	Upgrade dan integrasi sistem pelayanan			✓	✓	Semua Bagian
		Evaluasi SOP/ Standar Pelayanan			✓	✓	Semua Bagian
3	Unsur 6 (Kompetensi)	Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan			✓	✓	Semua Bagian
		Evaluasi SOP/ Standar Pelayanan			✓	✓	Semua Bagian

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Monitoring dan evaluasi kinerja SDM	Sudah	Melakukan evaluasi kinerja SDM di lingkungan KPU Kota Bitung Melalui Rapat Sekretariat		

2	Upgrade dan Integrasi sistem pelayanan	Belum			Tantangan yang dihadapi adalah waktu pelaksanaan untuk menindaklanjuti hasil SKM dikarenakan Tahapan Pilkada yang ada.
3	Evaluasi SOP/ Standar Pelayanan	Belum			Tantangan yang dihadapi adalah waktu pelaksanaan untuk menindaklanjuti hasil SKM dikarenakan Tahapan Pilkada yang ada.

BAB IV

KESIMPULAN

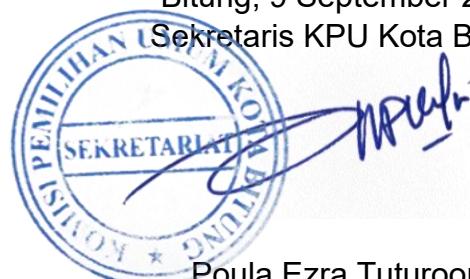
Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut (RTL) Survei Kepuasan Masyarakat di KPU Kota Bitung, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, KPU Kota Bitung baru mampu merealisasikan 1 dari 3 RTL atau sekitar 33,3% dari keseluruhan tindak lanjut yang direncanakan. Hal ini menunjukkan adanya kemajuan dalam upaya perbaikan layanan, namun pelaksanaannya masih terbatas dan belum merata di seluruh aspek yang menjadi perhatian utama dalam survei.
2. Dari sisi implementasi, masih terdapat sebagian besar RTL yang belum ditindaklanjuti secara penuh. Beberapa kendala yang menyebabkan hal ini antara lain:
 - U3 Waktu Penyelesaian: Inovasi layanan cepat belum dapat diterapkan. Faktor utama penyebabnya adalah adanya keterikatan dengan jadwal tahapan penyelenggaraan pemilu dan padatnya beban kerja penyelenggara. Dengan kondisi tersebut, penyesuaian layanan berbasis kecepatan masih sulit dilakukan tanpa mengorbankan kualitas dan akurasi pelayanan.
 - U5 Produk Spesifikasi Layanan: Hingga saat ini, standar layanan tertulis masih belum tersedia karena penyusunan *service fact sheet* belum dapat dimulai. Padahal, dokumen tersebut penting sebagai acuan yang jelas dan terukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara konsisten.
 - U6 Kompetensi Pelaksana: Program peningkatan kapasitas melalui pelatihan teknis formal bagi pelaksana pelayanan belum dapat dilaksanakan. Hal ini utamanya disebabkan oleh keterbatasan alokasi anggaran yang tersedia, sehingga kebutuhan peningkatan kompetensi masih harus ditunda.
3. Dengan demikian, hasil ini memperlihatkan bahwa KPU Kota Bitung sudah memiliki komitmen untuk melakukan perbaikan layanan, namun pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah hambatan teknis, administratif, dan anggaran. Kondisi ini menunjukkan perlunya prioritas dalam menuntaskan tindak lanjut yang tertunda, terutama pada aspek penyusunan standar layanan

dan pengembangan kompetensi SDM, agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara berkelanjutan.

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	U3 Waktu Penyelesaian	Menyusun SOP internal yang lebih fleksibel untuk layanan di luar tahapan pemilu	Tahun 2025	Seluruh Divisi KPU Kota Bitung	Sekretariat, Bawaslu
2	U5 Produk Spesifikasi Layanan	Menyusun service <i>fact sheet</i> dan panduan jenis layanan, kemudian dipublikasikan melalui media digital	Tahun 2025	Seluruh Divisi KPU Kota Bitung	Media, masyarakat
3	U6 Kompetensi Pelaksana	Mengusulkan program pelatihan teknis ke KPU Provinsi dan memanfaatkan kerja sama dengan lembaga pelatihan lokal	Tahun 2025	Seluruh Divisi KPU Kota Bitung	KPU Provinsi, Pemda, Lembaga Diklat

Bitung, 9 September 2025
Sekretaris KPU Kota Bitung



Poula Ezra Tuturoong
NIP. 19750528 200701 2 001