



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN BALANGAN

# LAPORAN TINDAK LANJUT

**HASIL SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE JANUARI - JUNI 2024**



Jl. A. Yani Km. 5 Kel. Batu Piring Kec. Paringin Selatan kab.  
Balangan Prov. Kalimantan Selatan (Kode Pos 71618)



[www.kab-balangan.kpu.go.id](http://www.kab-balangan.kpu.go.id)



@kpubalangan



KPU KABUPATEN BALANGAN



KPU BALANGAN

## DAFTAR ISI

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB I .....</b>                                     | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                               | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                               | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ..... | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                            | 2         |
| <b>BAB. II .....</b>                                   | <b>4</b>  |
| 2.1 Metode Pengumpulan Data .....                      | 4         |
| 2.2 Lokasi Pengumpulan Data.....                       | 5         |
| 2.3 Waktu PelaksanaanSKM .....                         | 5         |
| 2.4 Penentuan Jumlah Responden .....                   | 6         |
| <b>BAB. III .....</b>                                  | <b>7</b>  |
| 3.1 Sampel .....                                       | 7         |
| 3.2 Hasil Survey .....                                 | 7         |
| <b>BAB IV .....</b>                                    | <b>11</b> |
| <b>PENUTUP .....</b>                                   | <b>11</b> |

# **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 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 Kabupaten Balangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Balangan.

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 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *gform* yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Balangan 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, 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dilaksanakan dengan mengisi survei *gform* dengan *link* <https://bit.ly/surveiskmkpublg> dan bisa melalui website KPU Kabupaten Balangan pada tautan <https://kab-balangan.kpu.go.id/> dengan mengklik menu Berita dan Instagram @kpubalangan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan    |
|-----|------------------------------------|----------------------|
| 1.  | Persiapan                          | 27 - 31 juli 2025    |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | 1 - 31 agustus 2025  |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 1 - 5 september 2025 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 5 - 8 september 2025 |

## 2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Balangan. Jumlah Responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 108 orang, maka total responden yang ditentukan seluruh pengguna layanan pada KPU Kabupaten Balangan yaitu 80 orang

## BAB III

### TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1 Sampel

Survey dilaksanakan pada pelayanan terpadu di Lingkungan KPU Kabupaten Balangan dengan jumlah sampel responden 80 Orang.

Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem
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

| No. | Unsur Pelayanan                                                                 | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|
| U1  | Persyaratan                                                                     | 3,27            | B              |
| U2  | Prosedur                                                                        | 3,31            | B              |
| U3  | Waktu Penyelesaian                                                              | 3,31            | B              |
| U4  | Biaya/Tarif                                                                     | 3,78            | A              |
| U5  | Produk Layanan                                                                  | 3,23            | B              |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                                                            | 3,31            | B              |
| U7  | Perilaku Pelaksana                                                              | 3,36            | B              |
| U8  | Sarana dan Prasarana                                                            | 3,85            | A              |
| U9  | Penanganan Pengaduan                                                            | 3,21            | B              |
|     | <b>INDEKS KEPUASAN<br/>MASYARAKAT (IKM) UNIT<br/>PELAYANAN (HASIL KONVERSI)</b> | 85,25           | <b>BAIK</b>    |

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Balangan diperoleh nilai Survei Kepuasan

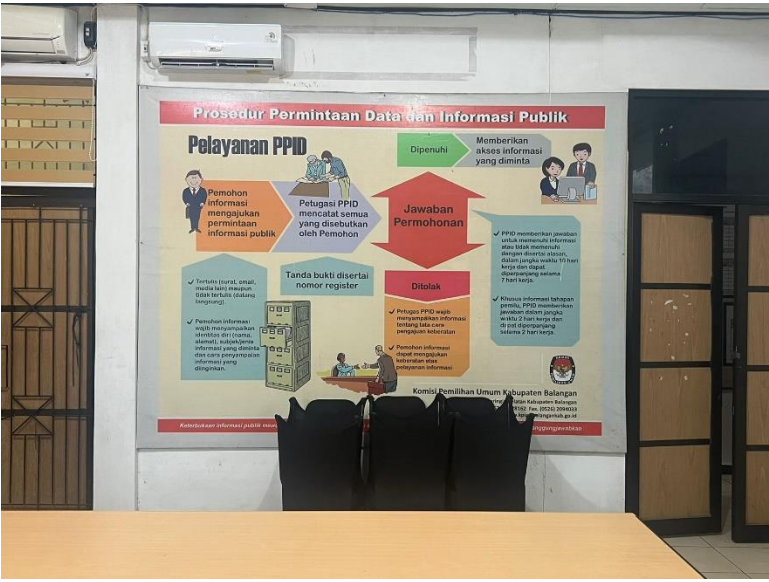
Masyarakat 3,41 atau masuk kategori BAIK (kisaran nilai 3,07 – 3,53). Dengan demikian, aparaturnya pada KPU Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

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

**Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan                                                           | Waktu (Bulan) |    |    |    |
|----|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|----|----|----|
|    |                 |                                                                            | 9             | 10 | 11 | 12 |
| 1  | Produk          | Evaluasi Standar Pelayanan dan Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) |               |    |    |    |

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

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan                                                           | Bukti Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Produk          | Evaluasi Standar Pelayanan dan Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) |  <p>The infographic illustrates the Public Information Request (PPD) service process. It begins with a citizen (Pemohon) submitting a request to the PPD Officer (Petugas PPID). The officer records the request and issues a receipt (Tanda bukti disertai nomor register). The officer then searches for the information. If found, the information is provided to the citizen. If not found, the officer explains the reason (Ditolak). The infographic also includes a section for 'Dipenuhi' (Fulfilled) where the officer provides the requested information. The infographic is titled 'Prosedur Permintaan Data dan Informasi Publik' and 'Pelayanan PPID'. It is published by the Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Belalang.</p> |

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kabupaten Balangan ini dibuat sebagai bahan laporan dan pertanggung jawaban KPU Kabupaten Balangan dalam mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kabupaten Balangan.

Balangan, 08 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Balangan



Khair Rifhani