



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BANJARBARU



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE JANUARI - JUNI 2025



Alamat : Jl. Trikora / Soekarno - Hatta No.7 Kota Banjarbaru
Telp. 0511 - 4770155
Fax. 0511 - 4770166

 <https://kota-banjarbaru.kpu.go.id/>



KPUKotaBanjarbaru

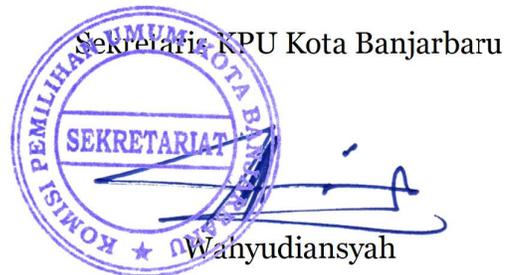
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BANJARBARU
PERIODE JANUARI – JUNI 2025

Disahkan di Banjarbaru,
Pada Hari Jumat Tanggal 14 September 2025

Sekretaris KPU Kota Banjarbaru



Wahyudiansyah

DAFTAR ISI iii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

- 1 Latar Belakang 1
- 2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
- 3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

- 1 Pelaksana SKM 4
- 2 Metode Pengumpulan Data 4
- 3 Lokasi Pengumpulan Data 5
- 4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
- 5 Penentuan Jumlah Responden 5

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

- 1 Jumlah Responden SKM 10
- 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 14

BAB IV 16

ANALISIS HASIL SKM 16

- 1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 17
- 2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei 17

BAB V 19

KESIMPULAN 19

LAMPIRAN 20

1. Kuesioner 20
2. Hasil Pengolahan Data 21
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 22

BAB I

PENDAHULUAN

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 Banjarbaru sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Banjarbaru, maka KPU Kota Banjarbaru perlu melaksanakan 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.

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.

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 public yang telah diberikan oleh KPU Kota Banjarbaru.

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;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh KPU Kota Banjarbaru dengan membuat kuesioner survei kepuasan masyarakat pada gform dengan link <https://bit.ly/kuesionerskmkpubjb2025>

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 KPU Kota Banjarbaru 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).

3. 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 dan hasilnya telah terekam pada gform. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan pada bulan 01 Agustus – 31 Agustus 2025, untuk pelayanan dari Bulan Januari – Juni 2025 dan diperoleh sebanyak 104 responden.

5. Penentuan Jumlah Responden

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. Berdasarkan Tabel

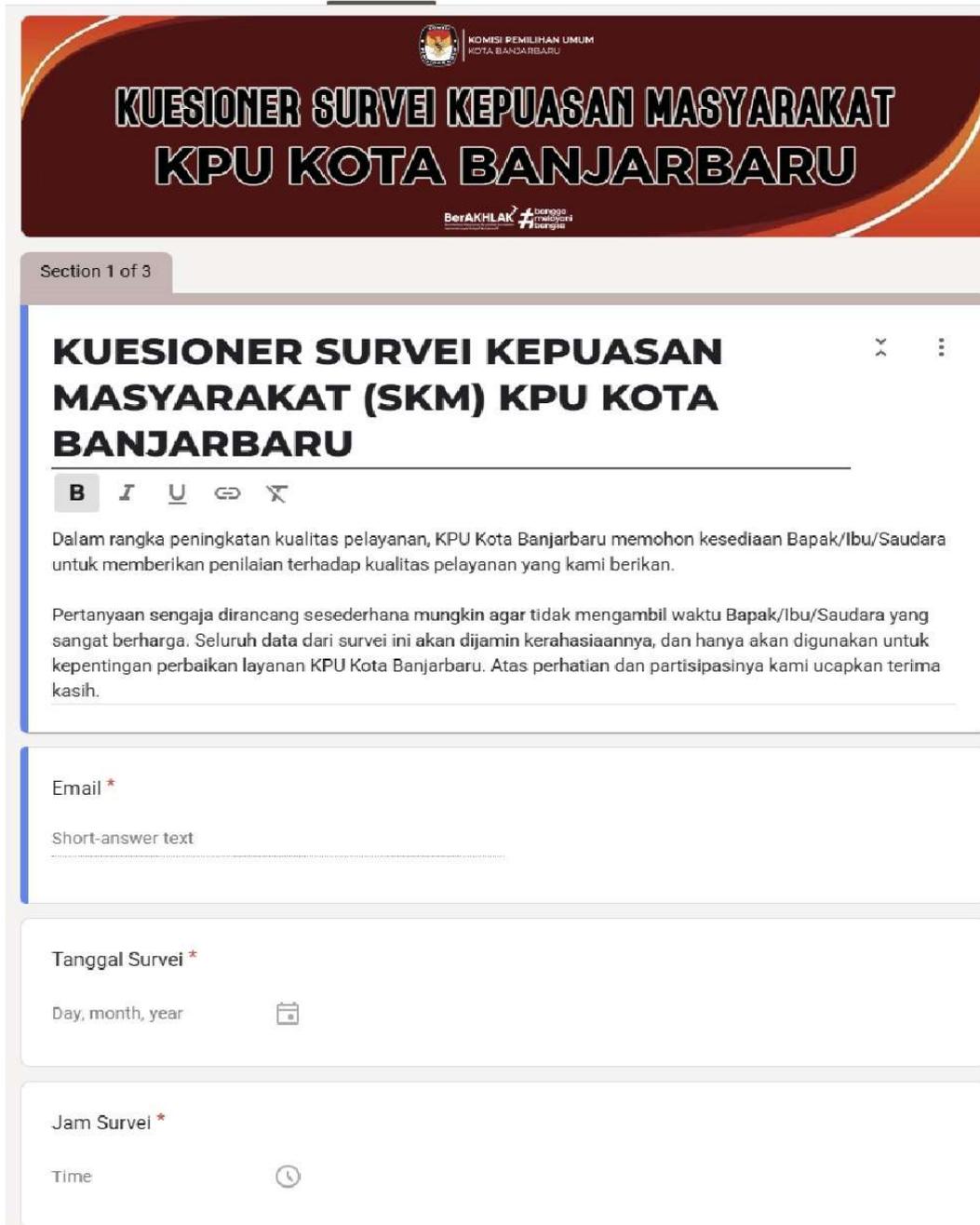
Sampel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 104 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan KPU melalui Gform mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Terlampir sebagai berikut tampilan link survey pada Googleform :



The image shows a Google Form titled "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KPU KOTA BANJARBARU". The form is displayed in a mobile view. At the top, there is a header with the KPU logo and the text "KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BANJARBARU". Below the header, the title "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KPU KOTA BANJARBARU" is prominently displayed. The form is divided into sections, with the first section titled "Section 1 of 3". The main content of the form includes a title "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KOTA BANJARBARU" and a description: "Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kota Banjarbaru memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan. Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya akan digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan KPU Kota Banjarbaru. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih." Below the description, there are three required fields: "Email *", "Tanggal Survei *", and "Jam Survei *". Each field has a corresponding icon (envelope for email, calendar for date, and clock for time) and a placeholder text ("Short-answer text" for email, "Day, month, year" for date, and "Time" for time).

PROFIL



Description (optional)

Nama *

Short-answer text

No. HP *

Short-answer text

Usia *

Short-answer text

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Short-answer text

Jenis Kelamin *



L

P

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN



(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)

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

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

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

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

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

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

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

- a. Sangat mahal
- b. Cukup mahal
- c. Murah
- d. Gratis

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

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

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

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten

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

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

Saran dan Masukan Anda untuk pelayanan KPU Kota Banjarbaru *

Short-answer text

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- DIPLOMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- LAINNYA

⋮

Harap diisi untuk pilihan kolom *Lainnya

Short-answer text

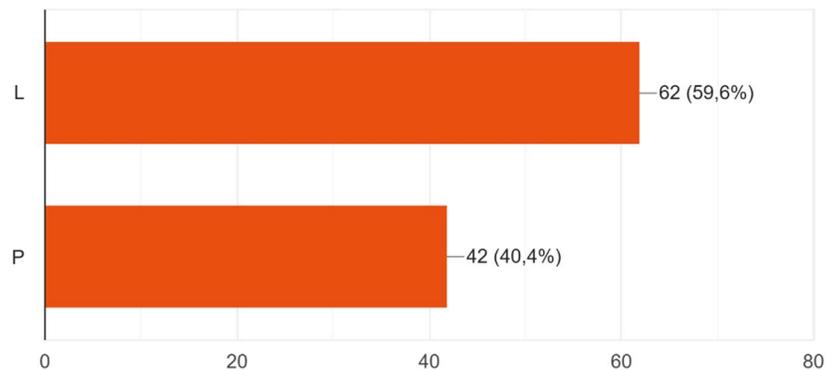
1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARATERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	62	59,6 %
		PEREMPUAN	42	40,4 %
2	PEKERJAAN	ASN	35	33,7%
		SWASTA	19	18,3%
		WIRSAUSAHA	12	11,5%
		LAINNYA	40	38,5%

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

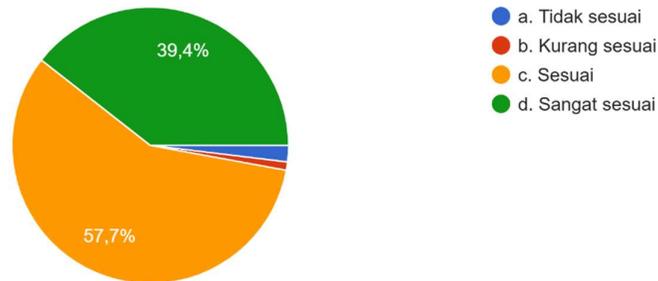
Jenis Kelamin
104 jawaban



Berikut persentase hasil survey yang digambarkan dalam grafik berikut ini ;

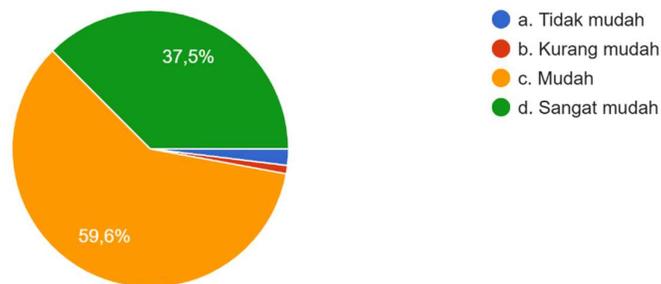
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

104 jawaban



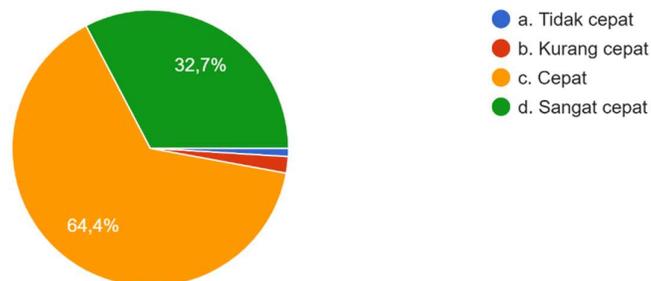
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

104 jawaban



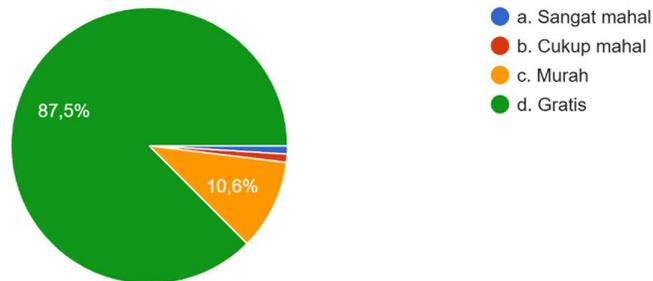
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

104 jawaban



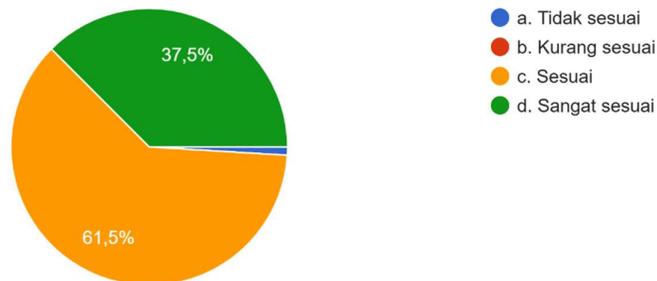
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

104 jawaban



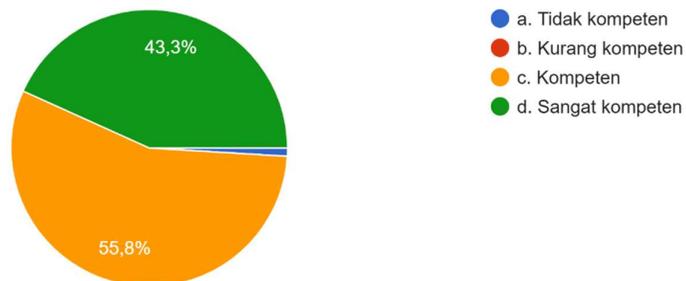
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

104 jawaban



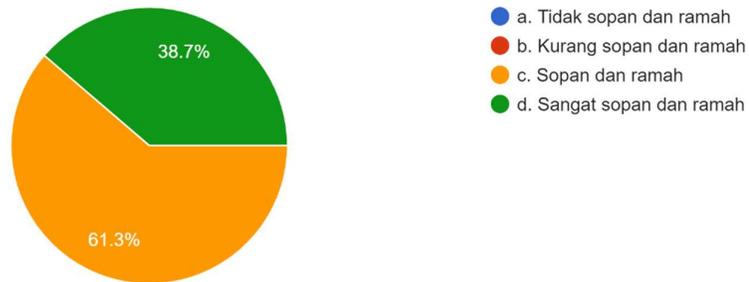
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

104 jawaban



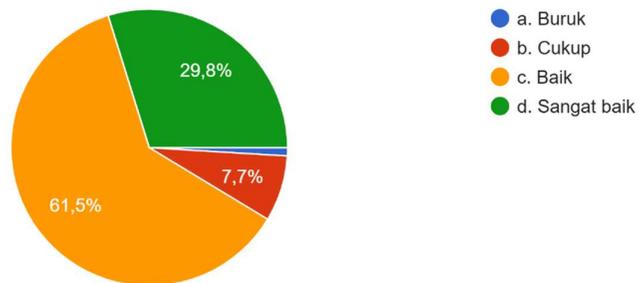
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

62 responses



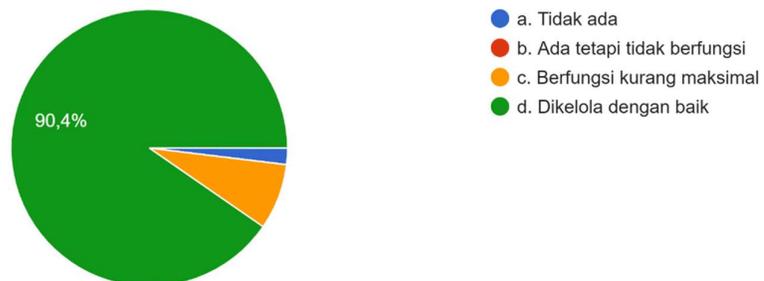
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

104 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

104 jawaban



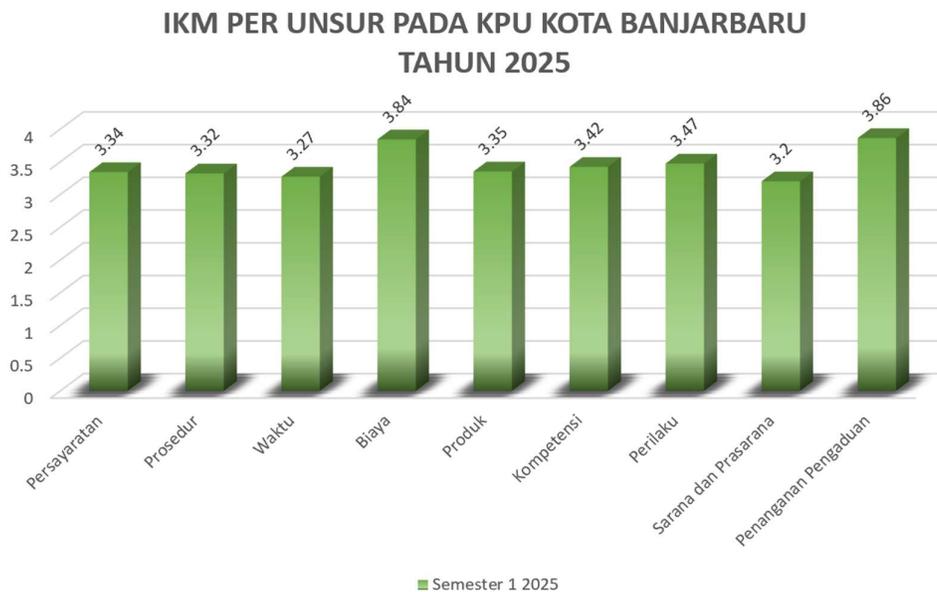
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1	Persyaratan	3,34	Baik
2	Prosedur	3,32	Baik
3	Waktu	3,27	Baik
4	Biaya	3,84	Sangat Baik
5	Produk	3,35	Baik
6	Kompetensi	3,42	Baik
7	Perilaku	3,47	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,20	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,86	Sangat Baik
	NRR tertimbang/Unsur	3,11	Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20. Selanjutnya Waktu yang mendapatkan nilai 3,27 adalah nilai terendah kedua. begitu juga Produk termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,32.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, Biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84, kemudian perilaku mendapatkan nilai 3,47.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Peningkatan update informasi yang detail dan lengkap melalui penggunaan website maupun media sosial.
- Manajemen waktu pelayanan yang lebih baik serta peningkatkan fasilitas pelayanan.
- Peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana layanan yang di nilai masih kurang maksimal oleh pengguna layanan, kemungkinan terkait kenyamanan tempat pelayanan yang belum memiliki ruang khusus, tempat duduk untuk menunggu, serta fasilitas penunjang lainnya.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan. Alokasi waktu yang di mulai dengan pelaporan pengguna layanan hingga penyelesaian layanan dinilai masih kurang cepat.

- Produk layanan yang dinilai kurang oleh pengguna layanan, berdasarkan hasil survey, KPU Banjarbaru belum menyediakan produk layanan yang detail dan lengkap. Hal ini perlu di kaji lebih lanjut, dikarenakan tidak semua produk KPU dapat di informasikan secara detail, dikarenakan banyak produk KPU yang bersifat data pribadi, contoh seperti data pemilih.

2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei mandiri, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada KPU Kota Banjarbaru sebagai berikut :

a) Tiga unsur tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Banjarbaru:

1. Penanganan Pengaduan (3,86)
2. Biaya (3,84)
3. Perilaku (3,47)

b) Tiga unsur terendah dalam survei kepuasan masyarakat KPU Kota Banjarbaru :

1. Sarana dan Prasarana (3,20)
2. Waktu (3,27)
3. Produk (3,32)

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Secara umum, hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Banjarbaru diperoleh nilai 77,78 atau masuk kategori kinerja unit pelayanan Baik dengan Mutu Pelayanan B. Dengan Demikian, aparatur pada KPU Kota Banjarbaru dalam memberikan pelayanan sudah melakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak lanjut hasil 3 unsur terendah survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KPU Kota Banjarbaru sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan KPU Kota Banjarbaru, sarana dan Prasarana Penunjang akan di tingkatkan melalui pengadaan alat kerja yang mendukung pelaksanaan tahapan pemilu dan pemilihan serentak. Sarana dan Prasarana penunjang termasuk peralatan komputer, meubeler dan fasilitas penunjang lainnya.

2. Waktu

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait waktu penyelesaian pelayanan adalah dengan pembuatan SOP pelayanan setiap jenis layanan. Selain itu diperlukan pemberdayaan SDM untu dapat memahami SOP yang telah di tetapkan.

3. Produk

Untuk meningkatkan kualitas produk pelayanan, KPU Kota Banjarbaru berencana untuk menginprovisasi produk layanan dengan menambahkan fasilitas, kemudahan dan keuntungan pengguna layanan melalui penambahan benefit pengguna layanan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kota Banjarbaru secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Baik”
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana, Produk dan Waktu.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Penanganan Pengaduan dan Perilaku.

Banjarbaru, 14 September 2025

Sekretaris KPU Kota

Banjarbaru



Wahyudiansyah
NIP.19771014 200701 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KPU KOTA BANJARBARU

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □□□□ Tahun	
Pekerjaan <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI		<input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA	
:		<input type="checkbox"/> Lainnya : _____	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

3. Hasil Olah Data SKM

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Banjarbaru

Periode Survei : Januari 2025 - Juni 2025

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan									Nilai Rata-rata Tertimbang
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
7	Perempuan	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
11	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	Perempuan	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Laki-laki	WIRAUSSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	Laki-laki	WIRAUSSAHA	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
16	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
18	Laki-laki	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	Laki-laki	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	Laki-laki	WIRAUSSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
24	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	Laki-laki	PNS	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
28	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
30	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
31	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
33	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
36	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Laki-laki	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
43	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	Laki-laki	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	Laki-laki	SWASTA, WIRAUSSAHA	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
47	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
48	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Laki-laki	WIRAUSSAHA	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
50	Laki-laki	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	Perempuan	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	Perempuan	WIRAUSSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	Perempuan	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
58	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
59	Perempuan	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
61	Laki-laki	PNS	3	3	4	4	3	3	3	4	4	

62	Perempuan	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	Perempuan	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4
64	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	Laki-laki	PNS	4	3	4	4	3	4	4	3	4
67	Perempuan	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Laki-laki	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Laki-laki	WIRUSAHA	1	3	3	4	3	3	3	2	4
71	Perempuan	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
72	Laki-laki	SWASTA	4	4	4	1	4	4	4	4	4
73	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	Perempuan	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	4
75	Laki-laki	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
76	Laki-laki	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Perempuan	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Perempuan	LAINNYA	1	1	1	4	1	1	1	1	1
80	Perempuan	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
81	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
82	Laki-laki	SWASTA, WIRUSAHA	4	4	3	4	3	4	4	3	4
83	Laki-laki	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	Laki-laki	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	Laki-laki	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Perempuan	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Laki-laki	WIRUSAHA	3	1	2	4	3	3	3	2	3
89	Laki-laki	PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	4
90	Laki-laki	SWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	Laki-laki	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
94	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Perempuan	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	Perempuan	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
97	Perempuan	LAINNYA	2	2	2	2	3	3	3	2	3
98	Laki-laki	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Laki-laki	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	3	4
100	Perempuan	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
101	Laki-laki	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Perempuan	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	3	3
103	Perempuan	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4
104	Laki-laki	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
		Nilai Rata-Rata	3.346	3.327	3.279	3.846	3.356	3.423	3.471	3.202	3.805
		Nilai Rata-Rata Tertimbang	0.335	0.333	0.328	0.385	0.336	0.342	0.347	0.32	0.387
		SKM Unit Pelayanan	77.78846154								

Mengetahui,



Wajuyudisnyah
NIP: 19771014 200701 1 001

Banjarbaru, 31 Agustus 2025

Kepala Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi

Fitri Wulan Dhani
NIP. 19860517 201012 2 003

4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

- Pembentukan Badan Ad Hoc Pemungutan Suara Ulang Maret 2025



- Sosialisasi Pelaksanaan Pemungutan Suara Ulang pada bulan Maret-April 2025



- Pendaftaran Lembaga Pemantau Pemungutan Suara Ulang 27 Maret 2025 s.d 15 April 2025



- Distribusi Logistik PSU-MK Pemilihan Walikota dan Wakil Walikota Banjarbaru Tahun 2024 ke seluruh TPS di Kota Banjarbaru



- Pemungutan Suara Ulang Pemilihan Walikota dan Wakil Walikota Banjarbaru Tahun 2024 19 April 2025

