



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BANJARBARU



# LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE JANUARI - JUNI 2024



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

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



KPUKotaBanjarbaru

# **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 KPU Kota Banjarbaru sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian penggunaan 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 hasil elaborasi 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 secara terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai, karena dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 69 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 pelaksana SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik terpadu yang telah diberikan oleh KPU Kota 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 kecerundungan 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 pemerintahan pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja layanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 METODE PENGUMPULAN DATA**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang diseberkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan yang sesuai dengan judul 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 dibekukan 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 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 di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : sarana adalah segala sesuatu yang 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 dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan, 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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

| NO | Kegiatan                           | Waktu pelaksanaan   |
|----|------------------------------------|---------------------|
| 1  | Persiapan                          | Juli 2024           |
| 2  | Pengumpulan data                   | 1-31 Agustus 2024   |
| 3  | Pengolahan data dan Analisis hasil | 1-7 September 2024  |
| 4  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 8-13 September 2024 |

#### **2.4 Penentuan jumlah responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kota Banjarbaru. Jumlah responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 62 (enam puluh dua) dengan menggunakan krejcie morgan maka jumlah sampel responden adalah 62 (enam puluh dua) orang.

**BAB III**  
**TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1 Sampel**

Survei dilaksanakan pada pelayanan terpadu di lingkungan KPU Kota Banjarbaru dengan jumlah 62 (enam puluh dua) orang. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan sebagai berikut :

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

**3.2 Hasil Survei**

Berikut hasil penilaian survei kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu pada setiap unsur penilaian sebagai berikut:

| <b>NO</b> | <b>Unsur Pelayanan</b> | <b>Nilai Rata-Rata</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> |
|-----------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| U1        | Persyaratan            | 3,29                   | B                     |
| U2        | Prosedur               | 3,29                   | B                     |
| U3        | Waktu pelayanan        | 3,24                   | B                     |

|   |   |              |             |
|---|---|--------------|-------------|
| U4  | Biaya/ tarif                            | 3,87         | SB          |
| U5  | Produk spesifikasi jenis pelayanan      | 3,26         | B           |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                    | 3,34         | B           |
| U7  | Perilaku pelaksana                      | 3,19         | B           |
| U8  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,87         | SB          |
| U9  | Sarana dan prasarana                    | 3,19         | B           |
| <b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)</b> |   | <b>84,54</b> | <b>BAIK</b> |

Dari hasil penilaian diatas , semua unsur mendapatkan nilai yang baik dengan nilai **84,54** dengan kategori **baik** dan nilai yang tertinggi adalah unsur Biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan karena pelaksana layanan mengutamakan *attitude*, kecepatan dan ketepatan dalam melakukan penanganan pengaduan, saran dan masukan demi menjaga kenyamanan pengguna layanan.

Dari hasil penilaian yang nilai terendah dan yang perlu diperhatikan adalah tentang perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, sehingga diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPU Kota Banjarbaru.

**Tabel Rencana Tindak Lanjut**

| No | Prioritas unsur      | Program / Kegiatan  | Waktu (Bulan) |   |   |    |    |    |
|----|----------------------|---|---------------|---|---|----|----|----|
|    |                      |   | 7             | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1  | Perilaku Pelaksana   | Pelatihan SDM   |               |   |   |    |    |    |
| 2  | Sarana dan Prasarana | Pemeliharaan dan Perawatan Gedung serta Bangunan, Pengadaan Alat Penunjang Kegiatan |               |   |   |    |    |    |

Dari rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu telah tercapai melalui kegiatan, antara lain;

| NO | Prioritas unsur    | Program/ kegiatan   | Bukti Tindak Lanjut  | Keterangan   |
|----|--------------------|---|--|--|
| 1  | Perilaku Pelaksana | Pelatihan SDM internal KPU Kota Banjarbaru dengan materi kehumasan dan ke protokol. |  | Dalam rangka meningkatkan Kapasitas SDM di bidang Kehumasan dan Keprotokolan, KPU Kota Banjarbaru menggelar kegiatan Pelatihan Kehumasan dan Keprotokolan bagi seluruh |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>jajaran KPU Kota Banjarbaru, yang dilaksanakan pada tanggal 25 Juli 2024. Kegiatan diikuti oleh seluruh Komisioner, Sekretaris dan seluruh jajaran Sekretariat.</p> <p>Hadir sebagai narasumber Trainer Public Speaking, Idrus Wardhana, yang menyampaikan materi terkait pentingnya meningkatkan rasa percaya diri dalam berkomunikasi visual yang</p> |
|--|--|--|--|--|

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  | <p>meliputi, gerak tubuh, kontak mata dan Ekspresi wajah serta bahasa tubuh</p> <p>Narasumber kedua pada kegiatan tersebut menghadirkan Kepala Bagian Materi Pimpinan pada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov Kalsel, Adilla Redha Yanti , yang menyampaikan seluk beluk terkait sistem tata cara Keprotokolan pada</p> |
|--|--|--|---|--|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>Pemerintahan atau Lembaga.</p> <p>Pada sesi akhir pada kegiatan tersebut, hadir sebagai narasumber , Teknisi Siaran TVRI Kalimantan Selatan , Yusuf Haikal Bahtiar, yang menyampaikan materi dan teknis pengambilan gambar (Foto/Video) pada suatu kegiatan agar Foto atau Video tersebut bisa memberikan informasi yang baik.</p> |
|--|--|--|--|---|

| NO | Prioritas Unsur      | Program/ Kegiatan   | Bukti Tindak Lanjut   | Keterangan   |
|----|----------------------|---|---|--|
| 2  | Sarana dan Prasarana | Pemeliharaan dan Perawatan Gedung serta Bangunan, Pengadaan Alat Penunjang Kegiatan |     | Pengadaan Laptop, Printer dan Scanner dalam rangka melengkapi sarana dan prasarana alat penunjang kegiatan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan KPU Kota Banjarbaru |



#### **BAB IV PENUTUP**

Demikian Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kota Banjarbaru dalam mengadakan survei kepuasan masyarakat selanjutnya. Diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kota Banjarbaru

Banjarbaru, 14 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan umum  
Kota Banjarbaru



Wahyudiansyah