



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAMBI



# Laporan

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
PELAYANAN PUBLIK TERPADU  
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI  
PERIODE JANUARI s.d. JUNI 2025**

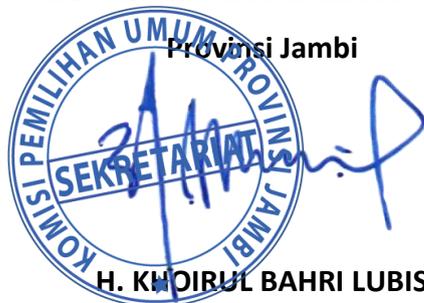
**Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan  
Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan  
Evaluasi Zona Integritas 2023**

**Disahkan di Jambi**

**Pada Hari Rabu, 03 Juli 2025**

**Sekretaris Komisi Pemilihan Umum**

**Provinsi Jambi**

The image shows a circular official stamp of the Provincial Election Commission of Jambi. The text around the perimeter of the stamp reads "KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI". In the center of the stamp, the word "SEKRETARIAT" is printed. Overlaid on the stamp is a blue ink signature. Below the stamp, the name "H. KHOIRUL BAHRI LUBIS" is printed in black capital letters.

**H. KHOIRUL BAHRI LUBIS**

# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GRAFIK .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Daftar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
1.4 Prinsip Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.5 Ruang Lingkup .....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	5
2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
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
1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	10
2. Berdasarkan Pendidikan Responden .....	11
3. Berdasarkan Umur Responden .....	11
4. Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	12
5. Berdasarkan Jenis Pelayanan yang diterima .....	13
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ...	14
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	16
4.1 Analisis Data .....	16
4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan .....	16
4.3 Rencana Tindak Lanjut .....	17
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	19
5.1 Kesimpulan .....	19
5.2 Saran .....	19
LAMPIRAN	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Tabel Krejcie & Morgan .....	8
---	---

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kinerja Unit Layanan .....	5
Tabel 2.2 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
Tabel 3.1 Rincian Jumlah Responden.....	10
Tabel 3.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	10
Tabel 3.3 Berdasarkan Pendidikan .....	11
Tabel 3.4 Berdasarkan Umur.....	12
Tabel 3.5 Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	12
Tabel 3.6 Berdasarkan Jenis Pelayanan yang di terima .....	13
Tabel 3.7 Nilai SKM per Unsur .....	14
Tabel 3.8 Detail Nilai SKM per Unsur .....	15
Tabel 3.9 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM .....	18

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	10
Grafik 3.2 Berdasarkan Pendidikan .....	11
Grafik 3.3 Berdasarkan Umur .....	12
Grafik 3.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	13
Grafik 3.5 Berdasarkan Jenis Pelayanan yang di terima .....	14
Grafik 3.6 Nilai IKM Per Unsur pada KPU Provinsi Jambi .....	15

# **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 Provinsi Jambi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jambi, 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 publik terpadu yang telah diberikan oleh KPU Provinsi Jambi.

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.

#### **1.4 Prinsip Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Dalam Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**  
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasi dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
2. **Partisipasif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya
3. **Akuntabel**  
Hal – hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup pedoman penyusunan (SKM) Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkup Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, langkah - langkah pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Provinsi Jambi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Provinsi Jambi adalah tim yang sesuai DIPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Pengukuran dari penelitian menggunakan Skala Likert 1-4 yang digunakan untuk mengukur respon dari responden yaitu :

<b>NO.</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>NILAI PERSEPSI</b>
1.	Tidak Baik	1
2.	Kurang Baik	2
3.	Baik	3
4.	Sangat Baik	4

**Tabel. 2.1.** Kinerja Unit Pelayanan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat SKM di KPU Provinsi Jambi menggunakan Google form : <https://tinyurl.com/Survei-SKM> 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 Provinsi Jambi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** : Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada masing-masing unit pelayanan yang ada di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi pada hari dan jam operasional kantor. Dalam Hal ini tersedianya unit pelayanan pada Bagian yang memiliki pelayanan publik (Bagian Teknis Penyelenggaraan dan Parhubmas, Bagian Perencanaan Data dan Informasi serta Bagian Hukum dan SDM pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi) ataupun bisa langsung menuju ruangan PPID Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

NO.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025

**Tabel. 2.2.** Waktu Pelaksanaan SKM

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Provinsi Jambi berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan jumlah responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 109 (seratus sembilan) orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan,

jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 86 (delapan puluh enam) orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

**Gambar. 2.1.** Tabel Krejcie & Morgan

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 109 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	LAKI - LAKI	66	61 %
		PEREMPUAN	43	39 %
2	Pendidikan	SD	0	0 %
		SMP	0	0 %
		SMA	22	20 %
		DIII	0	0 %
		SI	80	73 %
		S2	6	6 %
3	Umur	17 - 20 TAHUN	13	12 %
		21 - 30 TAHUN	45	41 %
		31 - 40 TAHUN	32	29 %
		41 - 50 TAHUN	16	15 %
		51 - 60 TAHUN	3	3 %
4	Pekerjaan	WIRUSAHA	9	8 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	27	25 %
		POLRI	2	2 %
		PNS	7	6 %
		MAHASISWA	31	28 %
5	Jenis Layanan	LAINNYA	33	30 %
		PEMUTAKHIRAN DATA PEMILIH	38	35 %

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PERMOHONAN INFORMASI	29	27 %
		KONSULTASI KEPEMILUAN	12	11 %
		SUMBER DAYA MANUSIA	6	6 %
		PENGADAAN BARANG DAN JASA	1	1 %
		JARINGAN DOKUMENTASI DAN INFORMASI HUKUM	6	6 %
		KUNJUNGAN RUMAH PINTAR PEMILU	0	0 %
		AUDIENSI	0	0 %
		SOSIALISASI	16	15 %
		PENGADUAN	1	1 %
		PENGELOLAAN ANGGARAN BMN	0	0 %

**Tabel. 3.1.** Rincian Jumlah Responden.

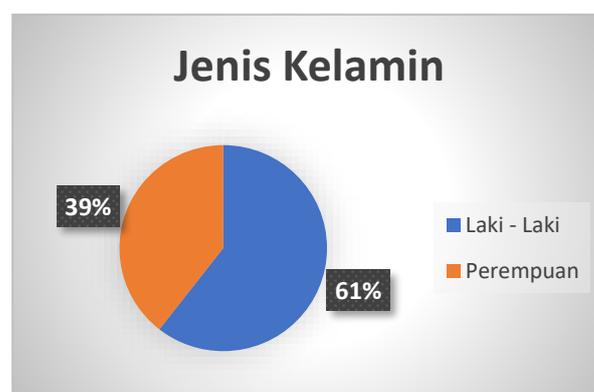
Adapun Data Responden pada form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri atas :

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahawa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 109 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin **Laki-laki** sebanyak **66** orang atau **61%** dan yang berjenis kelamin **Perempuan** sebanyak **43** orang atau **39%**.

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
1	Laki - Laki	66	61%
2	Perempuan	43	39%
	<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3.2.** Berdasarkan Jenis Kelamin



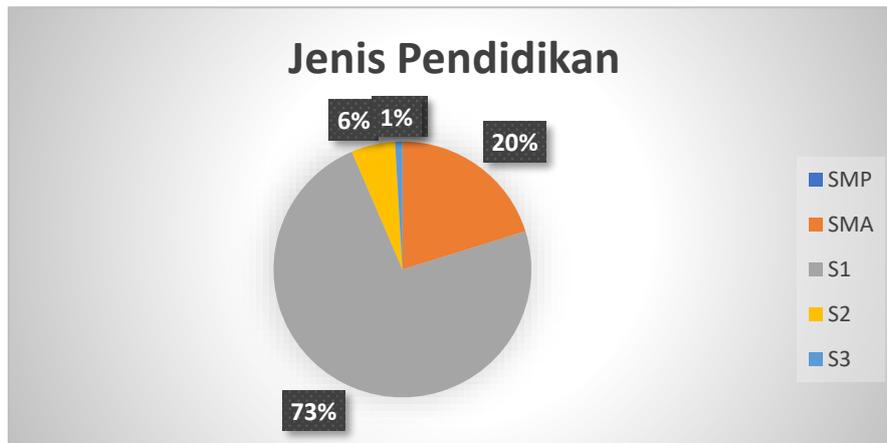
**Grafik 3.1.** Berdasarkan Jenis Kelamin

## 2. Berdasarkan Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi mayoritas berpendidikan **Sarjana (S1)** sebanyak **80** Orang dengan persentase **73%**.

NO	JENIS PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	SMP	0	0%
2	SMA	22	20%
3	S1	80	73%
4	S2	6	6%
5	S3	1	1%
	<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Tabel 3.3. Berdasarkan Pendidikan



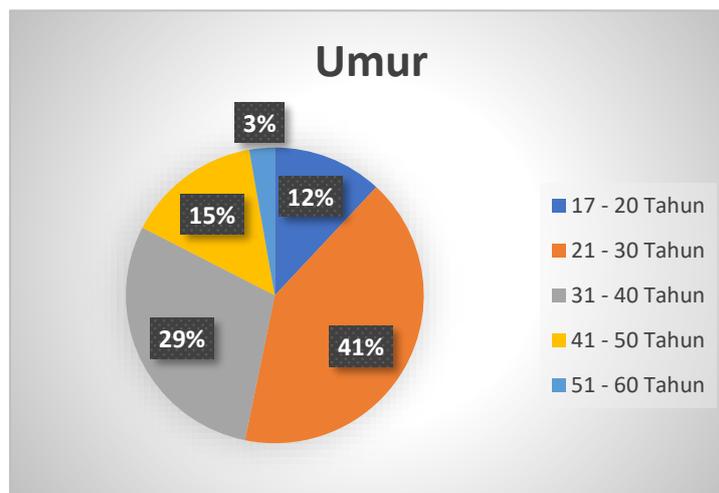
Grafik. 3.2 Berdasarkan Jenis Pendidikan

## 3. Berdasarkan Umur Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa berdasarkan Umur Responden, pengakses layanan di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi mayoritas ber Umur **21-30 Tahun** sebanyak **45** Orang dengan persentase **41%**.

NO	JENIS PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	17 - 20 Tahun	13	12%
2	21 - 30 Tahun	45	41%
3	31 - 40 Tahun	32	29%
4	41 - 50 Tahun	16	15%
5	51 - 60 Tahun	3	3%
	<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3.4.** Berdasarkan Umur



**Grafik. 3.3** Berdasarkan Umur

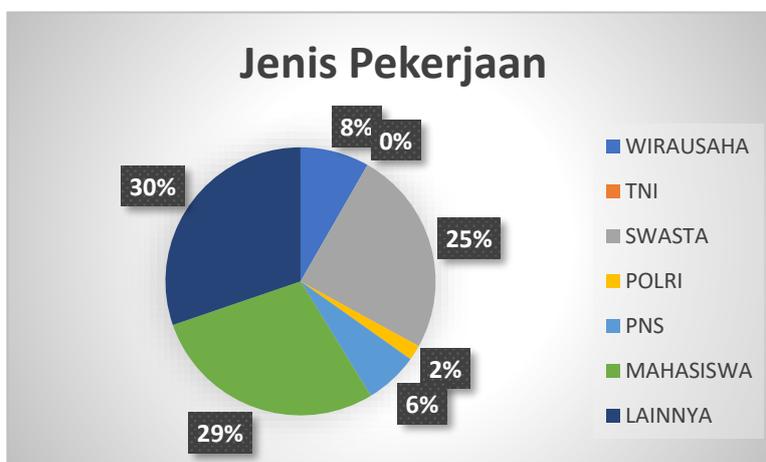
#### 4. Berdasarkan Pekerjaan Responden

Berdasarkan pekerjaan responden pengguna layanan pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi didominasi dari jenis pekerjaan kategori **Lainnya** sebanyak **33** orang atau **30%** dan jenis pekerjaan kategori **Mahasiswa** sebanyak **31** orang yaitu sebesar **28%**.

NO	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	%
1	WIRAUSAHA	9	8%
2	TNI	0	0%
3	SWASTA	27	25%
4	POLRI	2	2%
5	PNS	7	6%
6	MAHASISWA	31	28%

NO	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	%
7	LAINNYA	33	30%
	<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Tabel. 3.5** Berdasarkan Jenis Pekerjaan



**Grafik. 3.4** Berdasarkan Jenis Pekerjaan

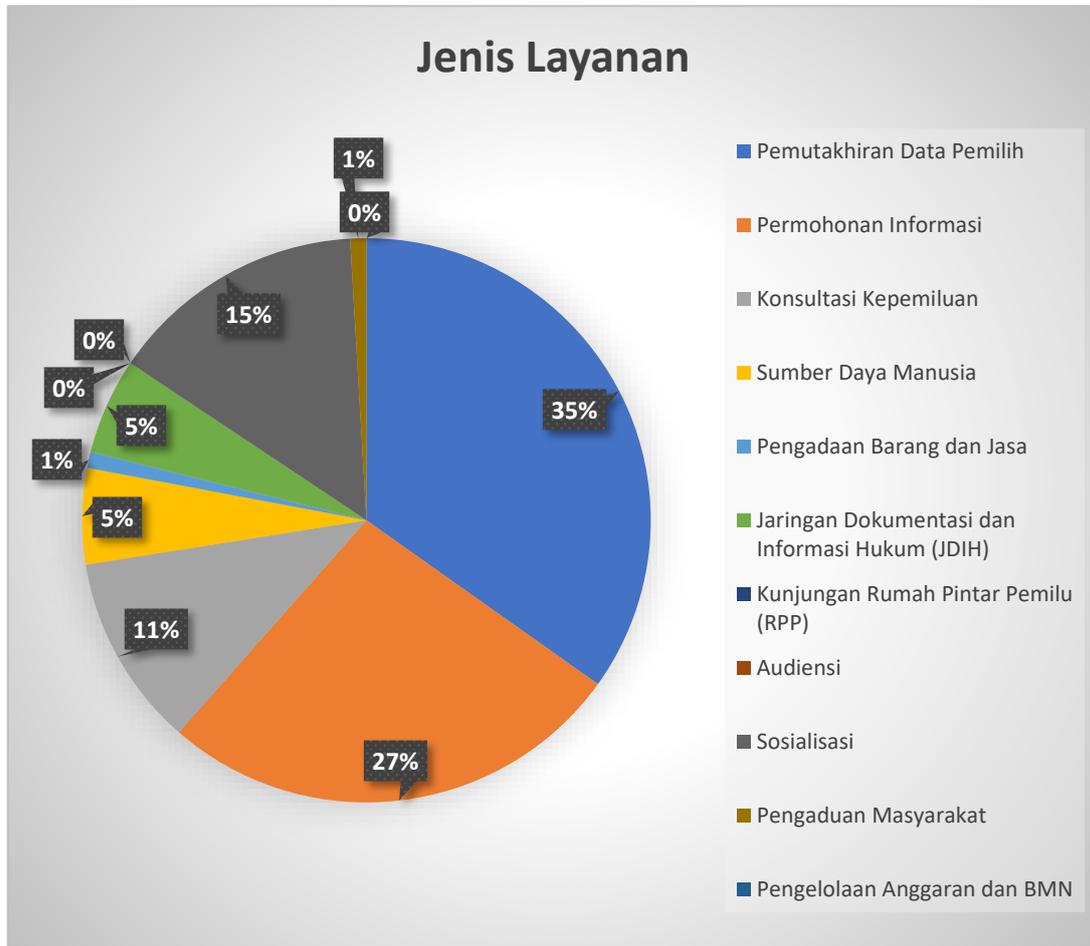
## 5. Berdasarkan Jenis Pelayanan yang diterima

Berdasarkan pekerjaan responden pengguna layanan pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi didominasi jenis pelayanan **Pemutakhiran Data Pemilih** sebanyak **38 orang** atau **35%** dan jenis pelayanan **Permohonan Informasi** sebanyak **29 orang** yaitu sebesar **27%**.

NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH	%
1	Pemutakhiran Data Pemilih	38	35%
2	Permohonan Informasi	29	27%
3	Konsultasi Kepemiluan	12	11%
4	Sumber Daya Manusia	6	6%
5	Pengadaan Barang dan Jasa	1	1%
6	Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)	6	6%
7	Kunjungan Rumah Pintar Pemilu (RPP)	0	0%
8	Audiensi	0	0%

9	Sosialisasi	16	15%
10	Pengaduan Masyarakat	1	1%
11	Pengelolaan Anggaran dan BMN	0	0%
	<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Tabel. 3.6** Berdasarkan Jenis Pelayanan yang diterima



**Grafik. 3.5.** Berdasarkan Jenis Pelayanan yang diterima

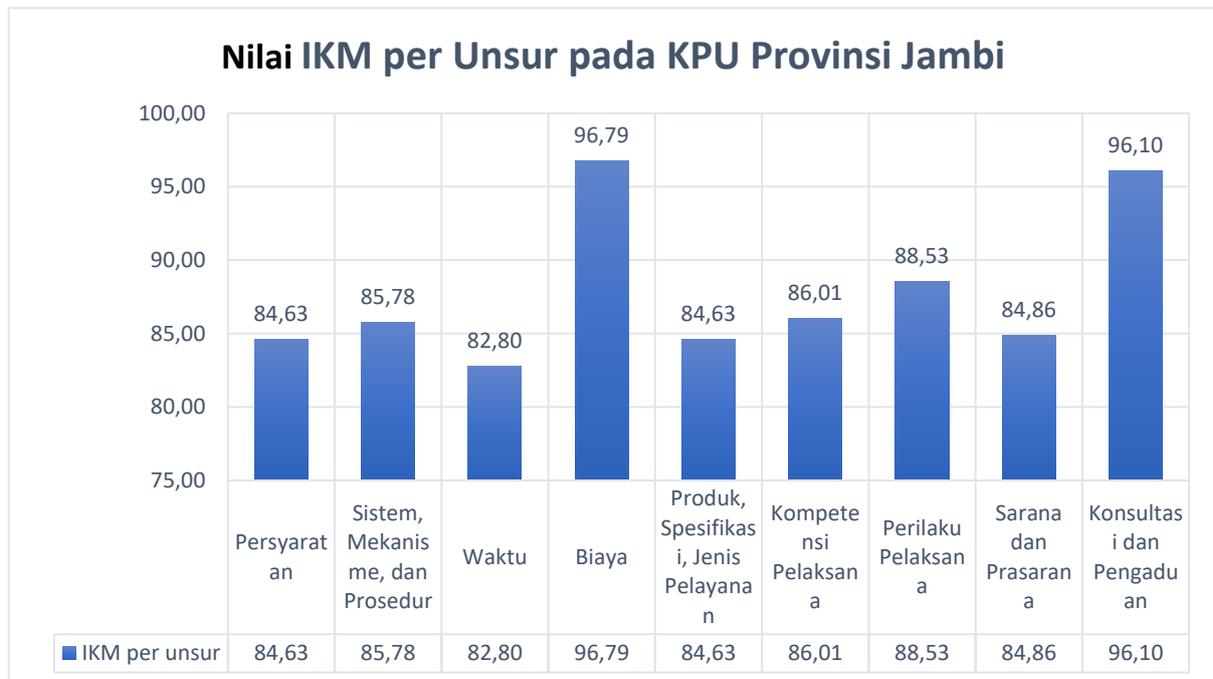
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	84,63	85,78	82,80	96,79	84,63	86,01	88,53	84,86	96,10

<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,79 (B atau Baik)</b>								

**Tabel. 3.7.** Nilai SKM Per Unsur



**Grafik 3.6.** Nilai IKM Per Unsur pada KPU Provinsi Jambi

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Data**

Data – data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan pengisian mandiri melalui google form yang telah disediakan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi kepada 109 populasi dengan 86 sampel. Pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur – unsur : Persyaratan Pelayanan; Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan; Waktu Penyelesaian Pelayanan; Biaya atau Tarif Pelayanan; Perilaku Pelaksana Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana Pelayanan; Sarana dan Prasarana Pelayanan; Penanganan Pengaduan; Serta Saran dan Masukan dalam Pelayanan.

#### **4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a) Tiga Indikator Pelayanan tertinggi dalam survei yang dilakukan KPU Provinsi Jambi adalah :
  1. Biaya/Tarif dengan nilai 96,79;
  2. Konsultasi dan Pengaduan dengan nilai 96,10;
  3. Perilaku Pelaksana dengan nilai 88,53.
- b) Tiga Indikator Pelayanan terendah dalam survei yang dilakukan KPU Provinsi Jambi adalah :
  1. Sarana dan Prasarana dengan nilai 84,86;
  2. Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan dengan nilai 84,63;
  3. Waktu dengan nilai 82,80.

Secara Umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Jambi diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat **87,79** atau masuk kategori “**Baik**”. Dengan demikian, aparatur pada KPU Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan Baik dan Akuntabel.

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

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

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Prioritas/Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV	
1.	Sarana dan Prasarana	<p><b>Evaluasi dan perbaikan fasilitas fisik:</b> Melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas umum seperti ruang tunggu, toilet, aksesibilitas bagi difabel, dan fasilitas pendukung lainnya.</p> <p><b>Sosialisasi penggunaan fasilitas:</b> Buat panduan atau infografis yang menjelaskan cara penggunaan fasilitas yang disediakan.</p>			✓	✓	Sekretariat KPU Provinsi Jambi
2.	Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan	<p><b>Evaluasi prosedur pelayanan:</b> Melakukan evaluasi mendalam terhadap alur pelayanan, dari tahap awal hingga akhir, untuk menemukan proses yang memperlambat.</p>			✓	✓	Sekretariat KPU Provinsi Jambi

		<p><b>Digitalisasi dan otomatisasi:</b> Percepat proses pelayanan dengan memperbanyak fitur layanan online atau digital yang mudah diakses oleh masyarakat.</p>					
3.	Waktu	<p><b>Pemantauan waktu layanan:</b> menggunakan sistem pengukuran waktu untuk memantau berapa lama setiap tahapan pelayanan berlangsung, dari awal hingga selesai.</p> <p><b>Tambah tenaga kerja:</b> Menambah</p> <p><b>Optimasi sistem antrean:</b> menerapkan sistem antrean yang lebih efisien, baik secara manual maupun digital, untuk meminimalkan waktu tunggu masyarakat.</p>				✓	Sekretariat KPU Provinsi Jambi

**Tabel. 3.9** Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisa hasil pengolahan data dan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di data dan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester I Tahun 2025 pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “**Baik**” yaitu dengan nilai rata-rata SKM **87,79**. Meskipun demikian, nilai SKM KPU Provinsi Jambi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan.
- b. Hasil pengolahan kepuasan penerima layanan memberikan informasi bahwa unsur- unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah :
  - Biaya
  - Konsultasi dan pengaduan

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh pada survei periode Semester I Tahun 2025 :

- a. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan penerima layanan mak unsur yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan adalah :
  1. Kualitas Sarana dan Prasarana;
  2. Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan;
  3. Waktu Pelayanan.

- b. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan, dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan penerima layanan.
- c. Survei ulang kepuasan perlu dilakukan kembali setelah dilakukannya perbaikan- perbaikan dan perlu pula dilakukan secara periodik secara internal maupun eksternal untuk membantu kondisi pelayanan dan persepsi penerima layanan.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Responden	Nilai Unsur Pertanyaan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	2	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	3	3	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3







Responden	Nilai Unsur Pertanyaan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4
78	3	3	3	4	4	3	4	3	4
79	3	3	4	4	4	3	3	3	4
80	3	3	3	4	4	3	3	3	4
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	3	3	4	4
83	3	4	3	3	3	4	4	3	3
84	4	4	3	3	4	3	3	2	4
85	3	3	4	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	3	3	3	4	3	3	4	4	4
88	3	3	3	4	4	4	4	3	4
89	3	3	3	3	4	4	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	4	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	2	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	3	4	4	3	3	4	4
94	4	3	3	4	3	4	4	4	4
95	3	3	3	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Responden	Nilai Unsur Pertanyaan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	3	4	3	3	3	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	4	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	3	3	4	3	4	4	4	4
<b>Total Nilai per Unsur</b>	<b>369</b>	<b>374</b>	<b>361</b>	<b>422</b>	<b>369</b>	<b>375</b>	<b>386</b>	<b>370</b>	<b>419</b>
IKM per Unsur	3,39	3,43	3,31	3,87	3,39	3,44	3,54	3,39	3,84
<b>Mutu Kinerja</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
Total Nilai Semua Unsur	3445								
<b>Skor KM Total</b>	<b>87,79 (Baik)</b>								

## 2. Data Pendukung

### 2.1 Questioner Survei

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KPU PROVINSI JAMBI**  
Survei ini dilakukan oleh KPU untuk menilai kualitas pelayanan publik kepada masyarakat

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

\* [Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi](#)

Email \*

Email Anda

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda

Tanggal Survei \*

tanggal

dd/mm/yyyy

Jam Survei \*

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jenis Kelamin \*

Laki Laki

Perempuan

Usia \*

17 - 20 Tahun

21 - 30 Tahun

31 - 40 Tahun

41 - 50 Tahun

51-60 Tahun

>60 Tahun

Pendidikan \*

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan \*

PNS

TNI

POLRI

MAHASISWA

SWASTA

WIRALUSAHA

LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima \*

Permohonan Data Pribadi

Permohonan Informasi

Konsultasi Kepemilihan

Sumber Daya Manusia

Pengadaan Barang dan Jasa

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)

Koneksi Rumah Pintar Pemilu (RPP)

Auditensi

Sosialisasi

Pengabdian Masyarakat

Pengelolaan Anggaran dan ILMH

Layanan Lainnya terkait aja

Jawaban Anda

Berikutnya

Halaman 1 dari 2

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan email melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Pelajari tentang Layanan Pengabdian Masyarakat](#)

Apakah Formulir ini membantu meningkatkan layanan?

Google Formulir

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KPU PROVINSI JAMBI**

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

\* [Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi](#)

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

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 perilaku petugas dalam pelayanan terkait ketepatan 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/pengeduan pengguna layanan \*

a. Tidak ada

b. Ada tetapi tidak berfungsi

c. Berfungsi kurang maksimal

d. Dikelola dengan baik

Kembali

KIRIM

Halaman 2 dari 2

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan email melalui Google Formulir.

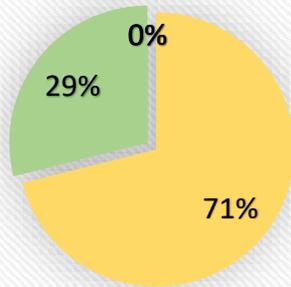
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Pelajari tentang Layanan Pengabdian Masyarakat](#)

Apakah Formulir ini membantu meningkatkan layanan?

Google Formulir

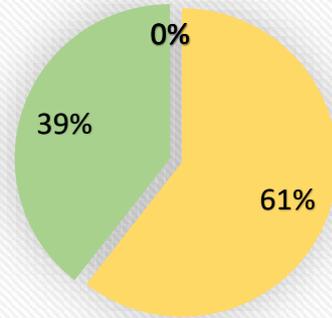
## 2.2 Grafik Pertanyaan Survei

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



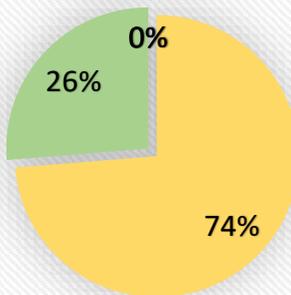
■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.

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



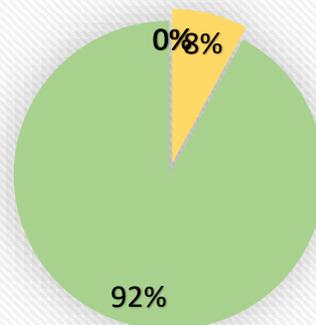
■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.

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



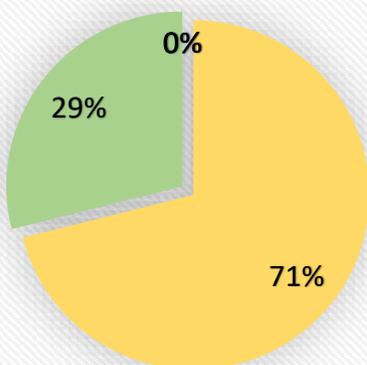
■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.

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



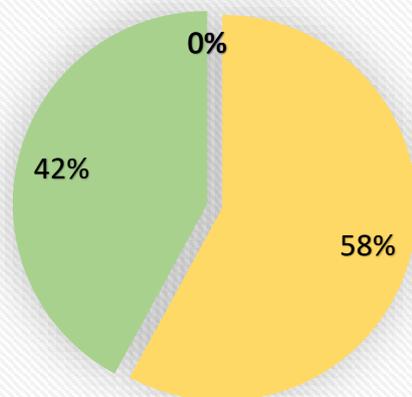
■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.

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



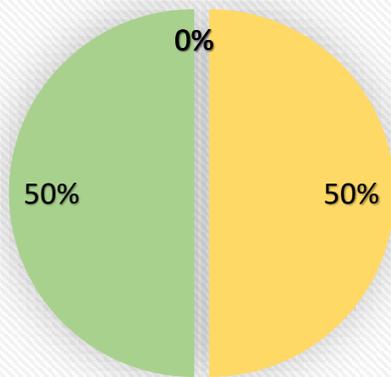
■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.

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



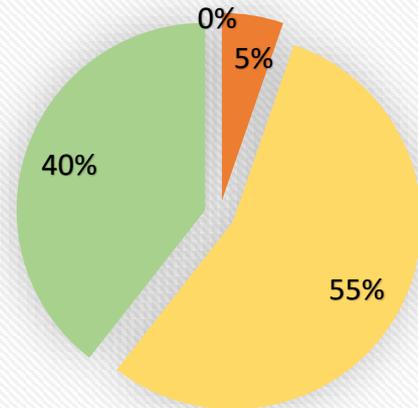
■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.

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



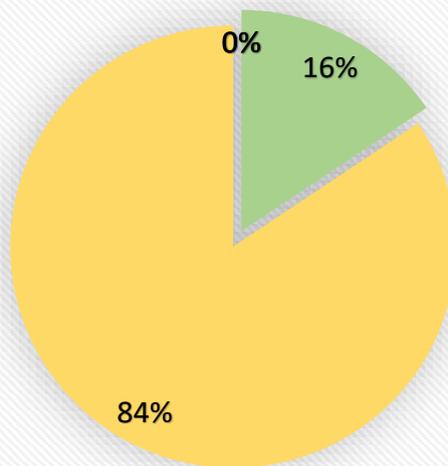
■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana



■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan



■ Jawaban A. ■ Jawaban B. ■ Jawaban C. ■ Jawaban D.