



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN MAJALENGKA**

LAPORAN

**HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI – JULI 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 DASAR HUKUM	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Metode Pengumpulan Data	4
2.2 LOKASI PENGUMPULAN DATA	5
2.3 WAKTU PELAKSANAAN SKM.....	5
2.4 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	5
BAB III	6
TINDAK LAJUT HASIL SKM.....	6
3.1 SAMPEL	6
3.2 HASIL SURVEY	6
BAB IV	9
KESIMPULAN.....	9
4.1 KESIMPULAN.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai apabila ekspektasi dan kebutuhan pengguna layanan diakomodasi dalam proses penyediaan pelayanan. Pandangan ini sejalan dengan salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu asas partisipatif. Asas ini kemudian diatur lebih lanjut dalam Bab tentang Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Sebagai pembina pelayanan publik nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) telah merumuskan berbagai instrumen partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara layanan. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik

Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini disusun berdasarkan hasil SKM yang dilaksanakan pada tahun 2024 di lingkungan KPU Kabupaten Majalengka. Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk menyediakan informasi yang dapat mendukung pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya dalam mendukung tugas dan fungsi KPU Kabupaten Majalengka sebagai penyelenggara pelayanan pemilihan.

1.2 DASAR HUKUM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KPU Kabupaten Majalengka berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 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 Kabupaten Majalengka.

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di KPU Kabupaten Majalengka dilakukan secara online dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan yang sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam 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 Kabupaten Majalengka meliputi:

1. Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu: Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya: Biaya 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: Produk 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: Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku: Perilaku adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan: Penanganan pengaduan 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 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:

Tabel 1. Waktu pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2024
2.	Pengumpulan Data	Agustus 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	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 Kabupaten Majalengka. Jumlah responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 108 (seratus delapan) orang.

BAB III

TINDAK LAJUT HASIL SKM

3.1 SAMPEL

Survei dilaksanakan pada Pelayanan Terpadu di lingkungan KPU Kabupaten Majalengka dengan jumlah sampel responden sebanyak 108 (seratus delapan) orang. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu
4. Biaya
5. Produk
6. Kompetensi
7. Perilaku
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan

3.2 HASIL SURVEY

Berikut hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu pada setiap unsur penilaian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat:

No.	Unsur	Nilai Rata-rata	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3.33	83.33	B - Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.28	81.94	B - Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.25	81.25	B - Baik
4	Biaya/Tarif	3.69	92.13	A - Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.14	78.47	B - Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.31	82.87	B - Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.44	86.11	B - Baik

No.	Unsur	Nilai Rata-rata	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.18	79.40	B - Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.81	95.14	A - Sangat Baik
IKM UNIT PELAYANAN		3.38	84.43	B (Baik)

Berdasarkan hasil penilaian di atas, semua unsur mendapatkan nilai yang baik dengan nilai 84,43 dengan kategori Baik. Dan nilai yang tertinggi adalah unsur biaya/tarif karena seluruh pelayanan tidak dipungut biaya (gratis) serta kategori kualitas sarana dan prasarana karena kami selalu berusaha memelihara sarana prasarana yang ada agar pengguna layanan merasa nyaman.

Berdasarkan hasil penilaian yang nilai terendah dan yang perlu diperhatikan adalah tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Sehingga diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Majalengka.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	2024			2025		
			10	11	12	1	2	3
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan produk dan jenis pelayanan						
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan pelayanan, saran dan masukan						
3	Waktu Penyelesaian	Evaluasi standar pelayanan						

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

Tabel 4. Bukti tindak lanjut

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	BUKTI TINDAK LANJUT
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan produk dan jenis pelayanan	
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan pelayanan, saran dan masukan	
3	Waktu Penyelesaian	Evaluasi standar pelayanan	

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KPU Kabupaten Majalengka telah menghasilkan gambaran umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengolahan data responden, tingkat kepuasan berada pada kategori Baik, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Meskipun hasil yang dicapai Cukup Baik, KPU Kabupaten Majalengka tetap berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam pengambilan keputusan strategis, sehingga pelayanan yang diberikan dapat semakin cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya para responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian dan masukan yang konstruktif. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat sebagai acuan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas di KPU Kabupaten Majalengka.

Majalengka, 15 September 2025

Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Majalengka



Dini Lestari, S.H.P., M.A.P.