



# LAPORAN

## HASIL TINDAK LANJUT

### SKM TAHUN 2024

KPU KOTA  
DENPASAR

2025

# **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 pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Kota Denpasar.

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**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **2.1 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan Google Form yang disebarakan kepada pengguna layanan dan dapat diakses melalui tautan [https://bit.ly/SKM KPU DPS](https://bit.ly/SKM_KPU_DPS) . 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 Kota Denpasar 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 KRITERIA RESPONDEN**

Survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Denpasar dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2024. Survei ini melibatkan 82 responden dengan distribusi usia sebagai berikut:

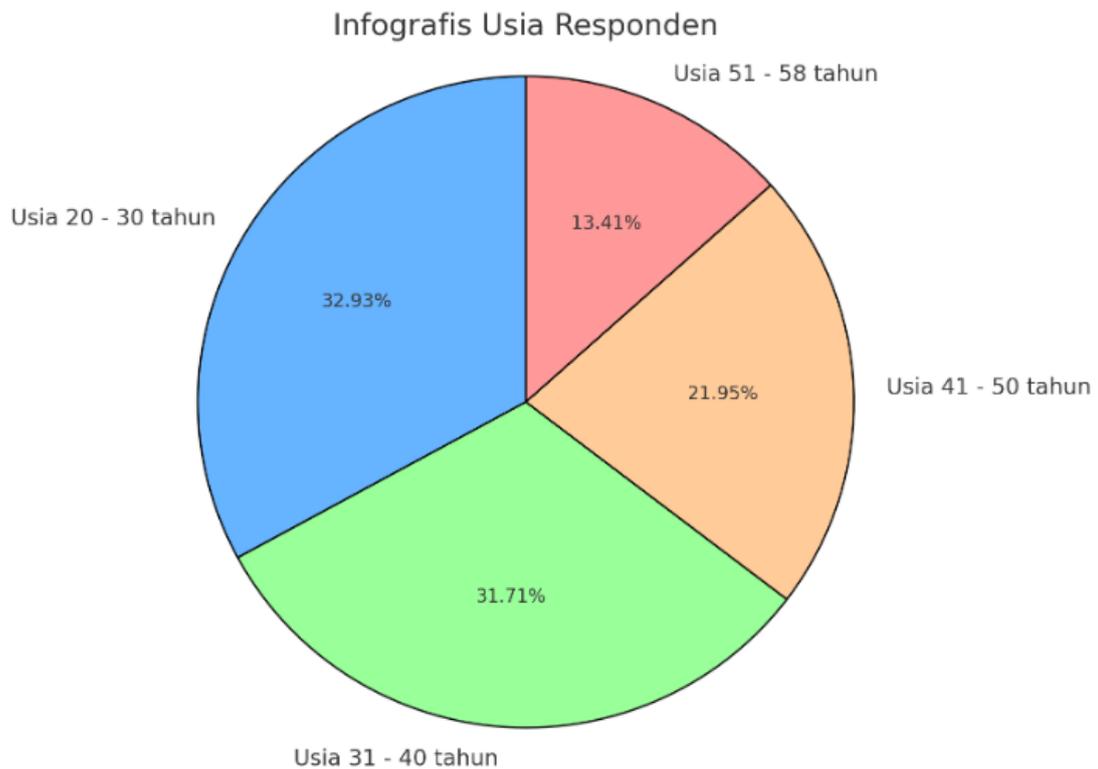
1. Usia 20 - 30 tahun: 27 orang (32,93%)
2. Usia 31 - 40 tahun: 26 orang (31,71%)
3. Usia 41 - 50 tahun: 18 orang (21,95%)
4. Usia 51 - 58 tahun: 11 orang (13,41%)

Distribusi responden ini mencakup berbagai kelompok usia untuk memastikan bahwa hasil survei merepresentasikan perspektif masyarakat secara luas dalam menilai layanan yang diberikan oleh KPU Kota Denpasar.

Responden dari berbagai kelompok usia cenderung memiliki pandangan, kebutuhan, dan preferensi yang berbeda. Variasi ini membantu mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Variasi usia memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, baik muda, dewasa, maupun lansia, terwakili dalam survei. Ini penting untuk memastikan hasil survei relevan dan dapat diterapkan pada seluruh populasi.

Setiap kelompok usia mungkin memiliki ekspektasi atau pengalaman yang berbeda terkait layanan. Dengan menganalisis hasil berdasarkan usia, kita bisa mengidentifikasi perbedaan persepsi dan meningkatkan layanan untuk memenuhi kebutuhan khusus dari masing-masing kelompok.



Berikut adalah infografis yang menggambarkan distribusi usia responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Denpasar tahun 2024.

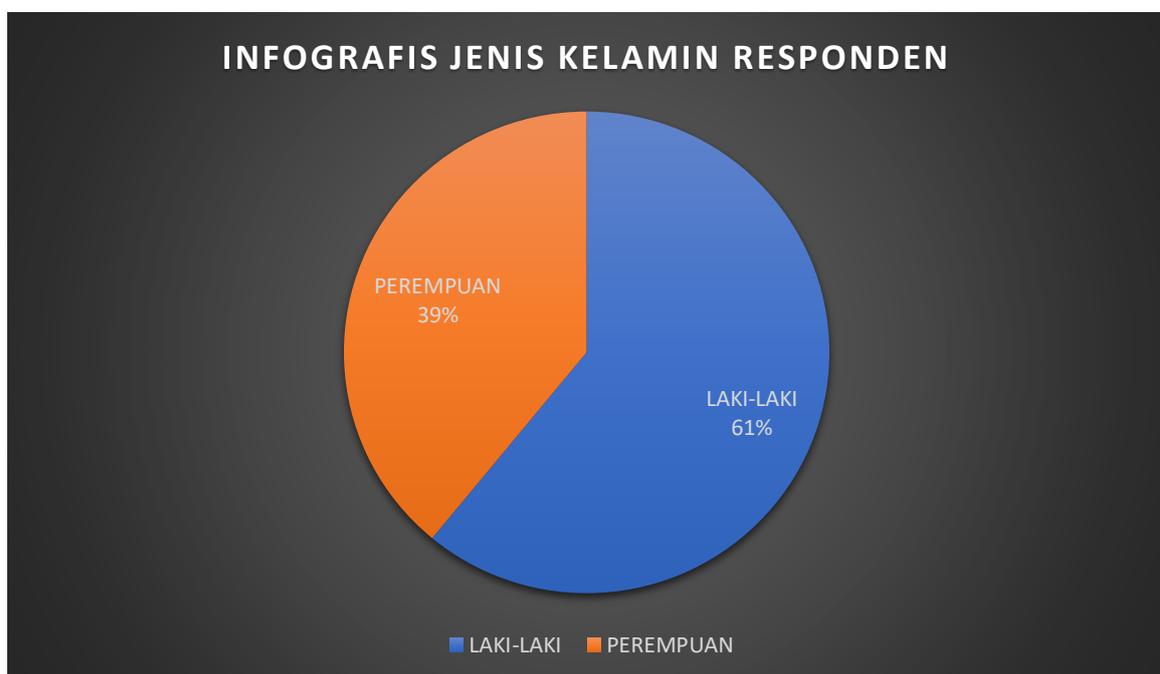
### 2.3 JENIS KELAMIN RESPONDEN

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

- **Laki-laki:** 50 orang (60,98%)
- **Perempuan:** 32 orang (39,02%)

Total responden yang terlibat dalam survei ini adalah 82 orang, dengan mayoritas responden adalah laki-laki (60,98%), sedangkan perempuan sebanyak 39,02%.

Distribusi ini menunjukkan bahwa survei telah mencakup perspektif dari kedua jenis kelamin, dengan lebih banyak laki-laki yang terlibat. Meskipun demikian, persentase perempuan yang cukup signifikan tetap memberikan representasi yang baik dari sudut pandang masyarakat umum dalam mengevaluasi layanan publik KPU Kota Denpasar.



Berikut adalah infografis yang menggambarkan perentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dalam survei kepuasan masyarakat KPU Kota Denpasar tahun 2024.

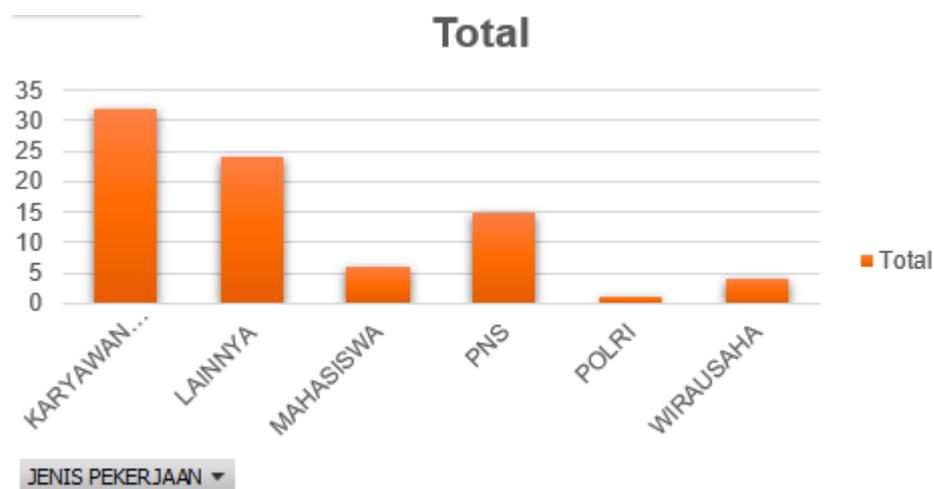
#### 2.4 PEKERJAAN RESPONDEN

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat KPU kota Denpasar adalah sebagai berikut :

NO	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	KARYAWAN SWASTA	32	39.02

2	MAHASISWA	6	7.32
3	POLRI	1	1.22
4	PNS	15	18.29
5	WIRAUSAHA	4	4.88
6	LAINNYA	24	29.27
	<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan tabel diatas, data tersebut dapat disajikan dalam bentuk infografis seperti berikut ini.

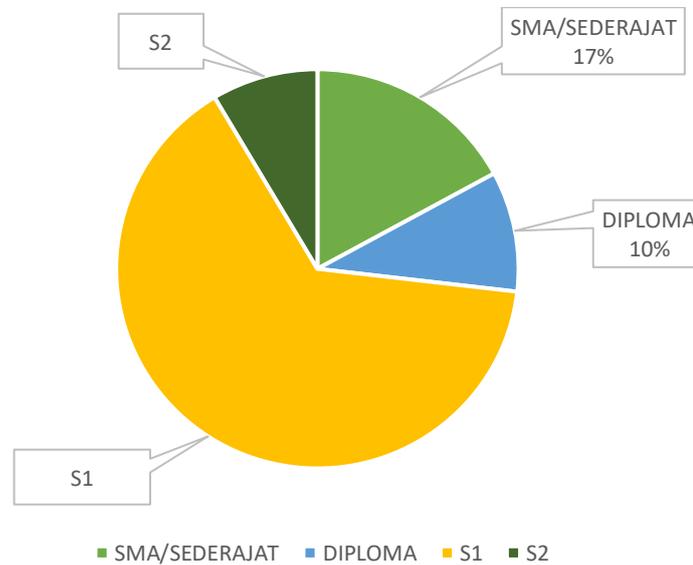


## 2.5 PENDIDIKAN RESPONDEN

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Kota Denpasar mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 53 orang sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

NO	PENDIDIKAN	JENIS KELAMIN			PERSENTASE
		L	P	L+P	
1	SMA/SEDERAJAT	9	5	14	17%
2	DIPLOMA	6	2	8	10%
3	S1	30	23	53	65%
4	S2	5	2	7	9%
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas, data tersebut dapat disajikan dalam bentuk infografis seperti berikut ini.



## 2.6 METODE PENCACAHAN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

### A. Populasi dan Sampel

Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan masing- masing unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui system 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. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

## **B. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Kota Denpasar dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu KPU Kabupaten/Kota se-Jawa Timur, mahasiswa dan masyarakat selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik purposive sampling atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu KPU Kabupaten/Kota, mahasiswa dan masyarakat yang menerima pelayanan selama periode Triwulan I Tahun 2023. Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut :

### **1. PERSIAPAN**

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei SPKP.
- b. Membangun e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.

### **2. PROSES SURVEI**

Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui Google Form kuesioner yang dan disebarikan kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Kota Denpasar.

- a. Penginputan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan mengakses link survei KPU Kota Denpasar melalui tautan : [https://bit.ly/SKM\\_KPU\\_DPS](https://bit.ly/SKM_KPU_DPS)
- b. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survei

### **C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Mencari bobot rata-rata setiap indikator.
2. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 25 - 100.

### **D. PROSEDUR SURVEI**

Responden dapat mengisi survei secara mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan KPU Kota Denpasar melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Kota Denpasar, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survei.

Dalam survei ini, ada skala yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Skala tersebut dibagi menjadi 4 interval:

1. Interval 25,00 – 64,99: Mutu pelayanan "D" (Tidak Baik)
2. Interval 65,00 – 76,60: Mutu pelayanan "C" (Kurang Baik)
3. Interval 76,61 – 88,30: Mutu pelayanan "B" (Baik)

4. Interval 88,31 – 100,00: Mutu pelayanan "A" (Sangat Baik)

### **BAB III**

#### **TINDAK LANJUT HASIL SURVEI**

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh KPU Kota Denpasar berada pada tingkat yang **BAIK**. Secara umum, hasil ini mencerminkan bahwa KPU Kota Denpasar telah berhasil memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat di berbagai aspek, terutama dalam hal performa pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Namun, beberapa aspek pelayanan masih perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa ada 2 unsur yang mendapat nilai paling rendah yaitu :

1. Unsur Kesesuaian Produk pelayanan (79,71)
2. Unsur Sarana dan Prasarana (78,52)

Dan ada 1 unsur yang mendapatkan nilai paling tinggi yaitu :

1. Unsur tarif/Biaya (96,07)

Sebagai tindak lanjut hal tersebut diatas, dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa langkah yang dilakukan adalah :

- Peningkatan kenyamanan dan keamanan: Meningkatkan fasilitas pendukung agar masyarakat merasa lebih nyaman saat mendapatkan pelayanan, misalnya memperbaiki ruang tunggu atau menyediakan akses informasi yang lebih baik.



Fasilitas Parkir untuk penyandang disabilitas



Ruang tunggu untuk penyandang disabilitas &  
Kursi prioritas

- Mempercepat proses pelayanan: Mengkaji ulang standar operasional prosedur (SOP) agar waktu pelayanan lebih efisien tanpa mengurangi kualitas.



Rapat pembahasan perbaikan SOP

Pelaksanaan survei IKM ini merupakan bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil survei memberikan gambaran yang objektif tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh KPU Kota Denpasar. Dengan adanya survei ini, KPU Kota Denpasar berkomitmen untuk terus memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan demi tercapainya pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Semoga hasil survei ini dapat menjadi landasan yang kuat bagi peningkatan pelayanan ke depan serta mewujudkan sistem pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

Demikian Laporan Tindak Lanjut hasil Survei IKM ini disusun sebagai bentuk tanggungjawab KPU Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Denpasar, 10 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Denpasar



I Made Wirawan

**LAMPIRAN**  
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER I TAHUN 2024**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA DENPASAR**

Bagian 1 dari 3

### KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KOTA DENPASAR

B I U ↺ ↻

Deskripsi formulir

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelan](#)

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 3

#### PROFIL

Deskripsi (opsional)

Email Aktif \*

Teks jawaban singkat

Nama \*

Teks jawaban singkat

Nomor Hp. \*

Teks jawaban singkat

USIA \*

Teks jawaban singkat

Alamat domisili (Provinsi, Kabupaten/Kota) \*

Teks jawaban singkat

**JENIS KELAMIN \***

Pria

Wanita

**PENDIDIKAN \***

SD

SMP/SEDERAJAT

SMA/SEDERAJAT

DIPLOMA

S1

S2

S3

**PEKERJAAN \***

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRALSAHA

PELAJAR

MAHASISWA

Lainnya...

**Bagian 3 dari 3**

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Deskripsi (optional)

**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 Kurang Mudah

c. Mudah

d. Sangat Mudah

**3. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN? \***

a. Sangat mahal

b. Cukup Mahal

c. Murah

d. Gratis

**4. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN \* PELAYANAN?**

a. Tidak cepat

b. Kurang cepat

c. Cepat

d. Sangat cepat

**5. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA MENGENAI KESIGAPAN PETUGAS DALAM PELAYANAN? \***

a. Lambat

b. Kurang Cepat

c. Cepat

d. Sangat Cepat

**6. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PERILAKU/KEMAMPUAN PETUGAS DALAM \* PELAYANAN?**

a. Tidak Kompeten

b. Kurang Kompeten

c. Kompeten

d. Sangat Kompeten

**7. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA PRASARANA ? \***

a. Tidak Baik

b. Kurang Baik

c. Baik

d. Sangat Baik

**8. 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

**9. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA \* LAYANAN?**

a. Tidak baik

b. Kurang Baik

c. Baik

d. Sangat Baik

## RUANG TUNGGU PELAYANAN



## RAPAT PEMBAHASAN PERBAIKAN SOP

