

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SERANG**

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU

**SEMESTER 1
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	12
3.1 Jumlah Responden SKM	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	13
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	19
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	19
4.2 Rencana Tindak Lanjut	19
4.3 Tren Nilai SKM	19
BAB V	
KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Semester 1 thn 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 mengamalkan 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 Kabupaten Serang sebagai salah satu penyedia layanan publik Lembaga Negara Non Kementerian, 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 Kabupaten Serang.

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 SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dengan google form pada link <https://forms.gle/BxgLaa8ZgDKaeV3A6> 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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. 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.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2025	7
2.	Pengumpulan Data	April-Mei 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2025	10
----	--------------------------------	--------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang terhadap pengguna layanan yang mendapatkan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kabupaten Serang. Responden pengguna layanan yang dapat mengakses survei kepuasan masyarakat pada google form pada link <https://forms.gle/BxgLaa8ZqDKaeV3A6> Adapun data responden pada form kuesioner secara mandiri survei Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri atas :

1. Nama

Pada survei ini kepuasan masyarakat, data diri yang diperoleh oleh surveyor yaitu nama responden.

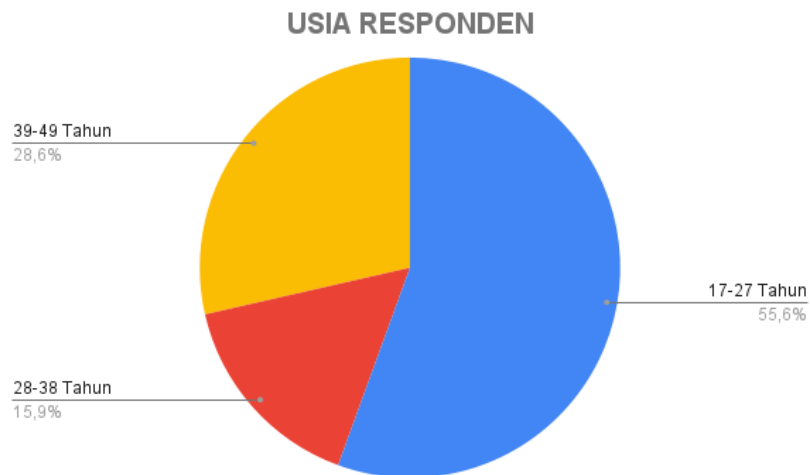
2. Usia

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang berada pada kelompok usia produktif yaitu usia 17-49 tahun dengan persentase sebagai berikut :

Tabel 1. Rentang Usia Responden

No	Rentang Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-27 Tahun	35	55.6%
2.	28-38 Tahun	10	15.9%
3.	39-49 Tahun	18	28.6%
Total Responden		63	100%

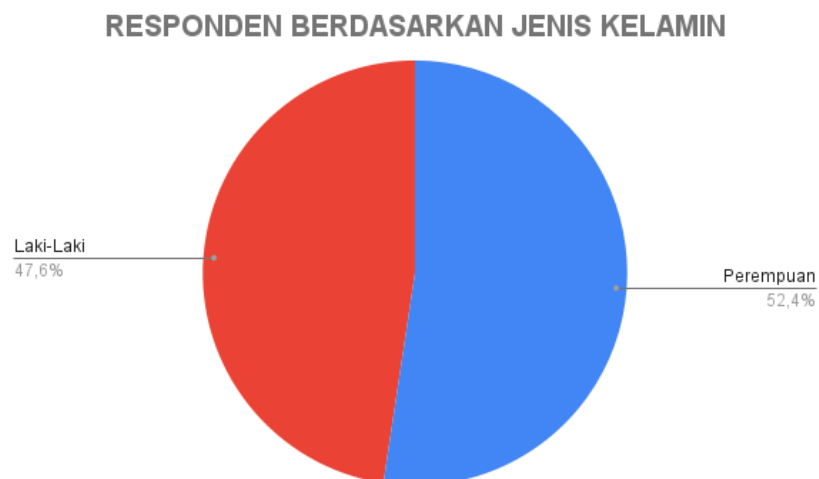
Berdasarkan pada tabel 1 rentang usia responden pengguna layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang, dapat disajikan pada gambar grafik berikut.



Gambar 1. Grafik Usia Responden

3. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan KPU Kabupaten Serang diperoleh data bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei 63 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang atau 47,6% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang atau 52,4% yang dapat dilihat pada gambar grafik berikut:



Gambar 2. Grafik Jenis Kelamin Responden

4. Nomor Hp

Pada kuesioner ini contact person (No. HP) dicantumkan untuk kebutuhan survei lebih lanjut.

5. Domisili

Responden pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan diperoleh data 63 responden berdomisili di Kabupaten Serang.

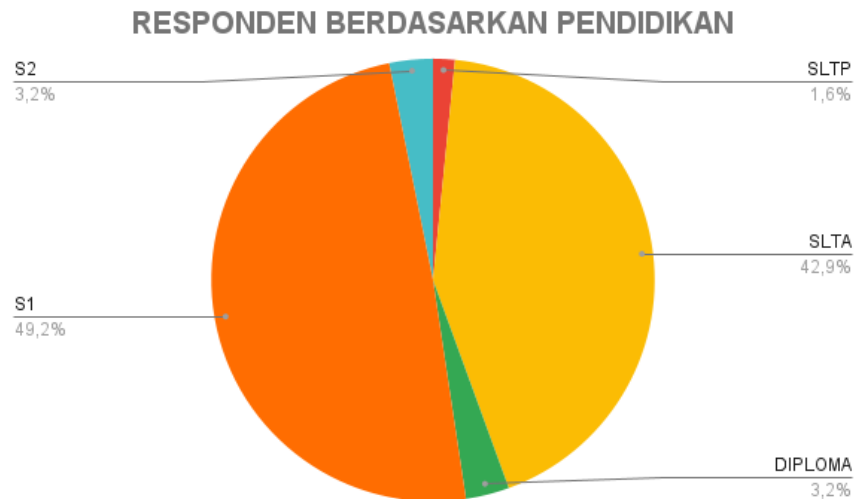
6. Pendidikan

Tingkat Pendidikan dari 63 responden pengguna layanan di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	0	0%
2	SLTP	1	1.6%
3	SLTA	27	42.9%
4	DIPLOMA	2	3.2%
5	S1	31	49.2%
6	S2	2	3.2%
7	S3	0	0%
Jumlah Responden		63	100%

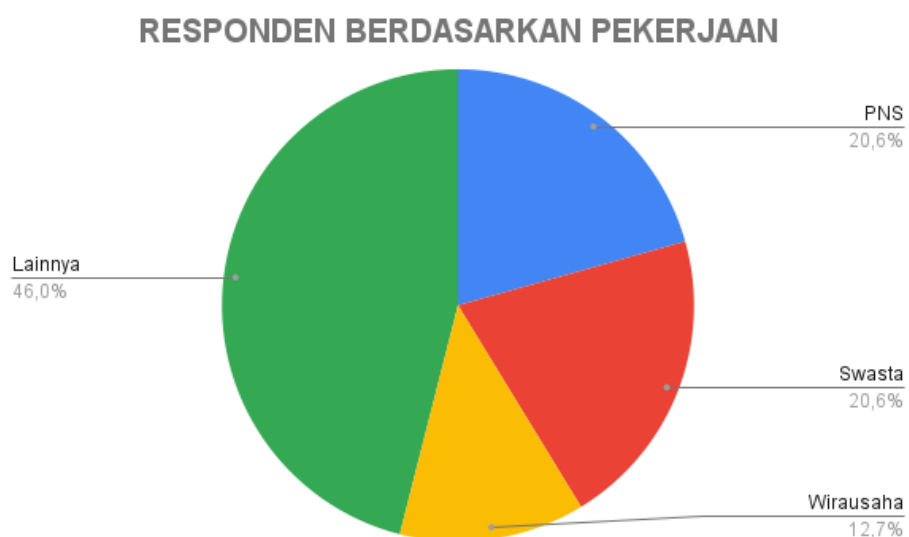
Berdasarkan data pada tabel diketahui bahwa Pendidikan responden hasil survei ini paling tinggi memiliki Pendidikan S1 Sebanyak 31 orang dengan persentase 49,2%, S2 sebanyak 2 orang dengan persentase 3,2%, Diploma sebanyak 2 orang dengan persentase 3,2%, SLTP sebanyak 1 orang dengan persentase 1,6% dan lulusan SLTA sebanyak 27 Orang dengan persentase 42,9%, dapat dilihat pada gambar grafik berikut:



Gambar 3. Grafik Pendidikan Responden

7. Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Kabupaten Serang bekerja sebagai PNS 13 Orang dengan Presentase 20,6%, bekerja sebagai Swasta 13 Orang dengan Presentase 20,6%, wirausaha sebanyak 8 orang dengan persentase sebanyak 12,7% dan pekerjaan lainnya sebanyak 29 orang dengan persentase 46% dapat dilihat pada gambar 4 grafik berikut:



Gambar 4. Grafik Pekerjaan Responden

2.5.2 Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individual atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang. 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 63 orang dari jumlah pengguna layanan pada KPU Kabupaten Serang kurang lebih 1.000 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Penentuan Jumlah Responden SKM

Survei kepuasan masyarakat (SKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan 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.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pada pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang 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 63 orang dari jumlah pengguna layanan pada KPU Kabupaten Serang kurang lebih sebanyak 1.000 orang.

3.1.1 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.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1 - 4. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

Tabel 3 Nilai Internal Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Responden dapat mengisi survei secara mandiri, survei persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan KPU Kabupaten Serang melalui computer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan KPU Kabupaten Serang, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survei.

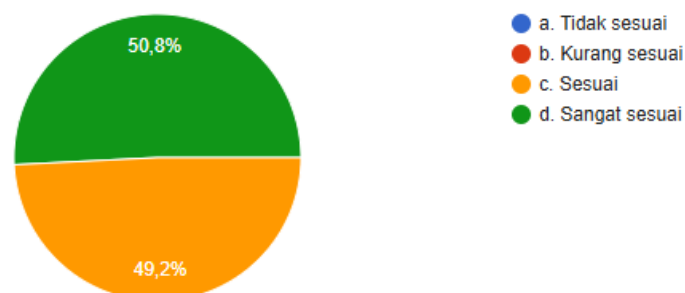
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.2.1. Unsur Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

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

63 jawaban

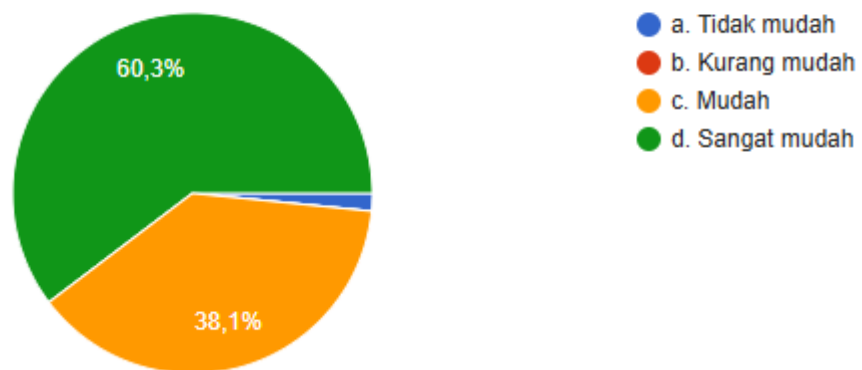


Gambar 5 Grafik Unsur Layanan Persyaratan

3.2.2. Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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

63 jawaban

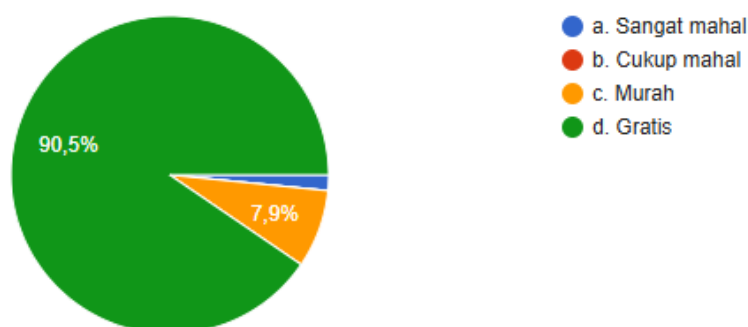


Gambar 6. Grafik Unsur Sistem, Mekanise dan prosedur

3.2.3. Unsur 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.

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

63 jawaban

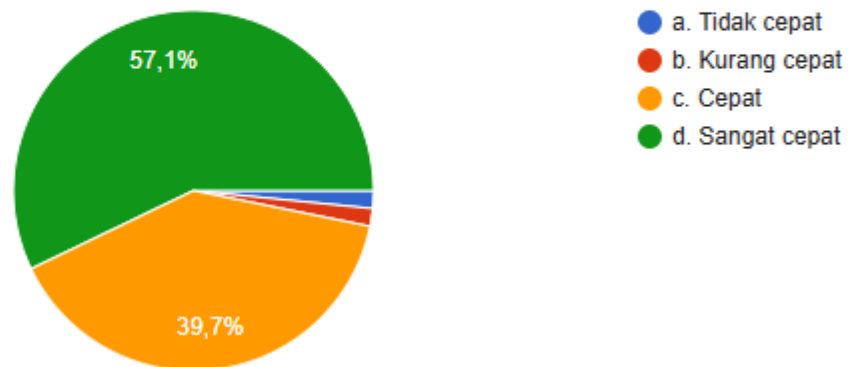


Gambar 7. Grafik Unsur Biaya/tariff

3.2.4. Unsur Waktu Penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

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

63 jawaban

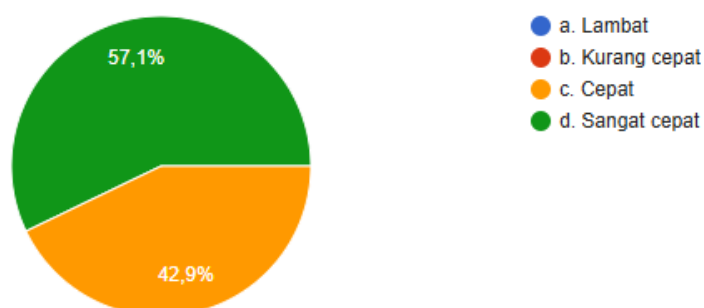


Gambar 8. Grafik Unsur Penyelesaian pelayanan

3.2.5. Unsur kesigapan petugas pelayanan : Kesigapan petugas pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan petugas dalam pelayanan.

63 jawaban

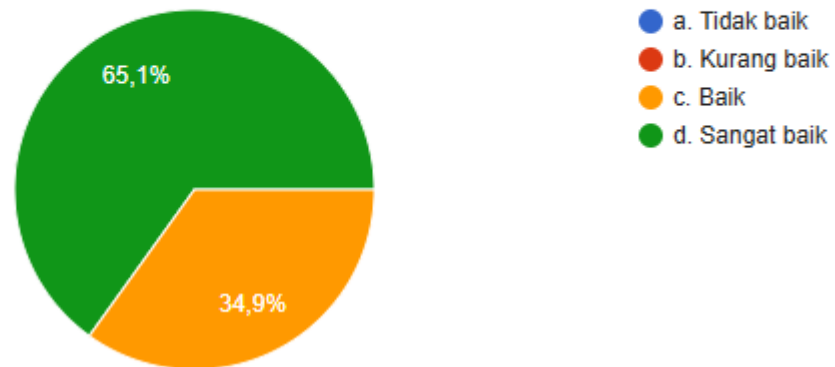


Gambar 9. Grafik Unsur Kesigapan pelayanan

3.2.6. Unsur Kompetensi (Kemampuan) Pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

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

63 jawaban



Gambar 10. Grafik Unsur Kompetensi pelaksana

3.2.7. Unsur Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

63 jawaban

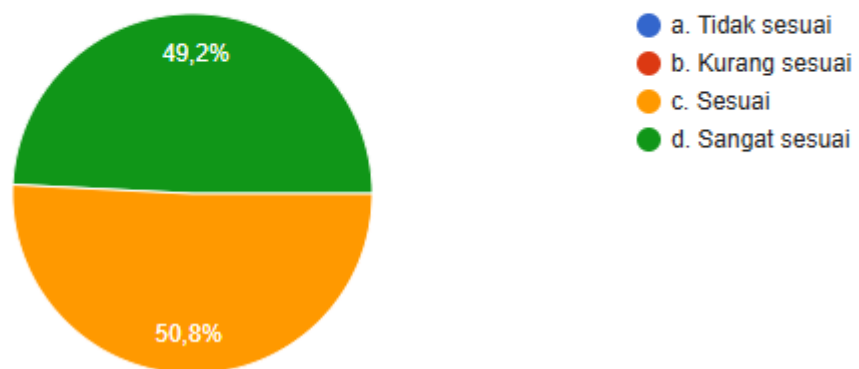


Gambar 11. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana

3.2.8. Unsur Kesesuaian Produk Layanan : 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.

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

63 jawaban

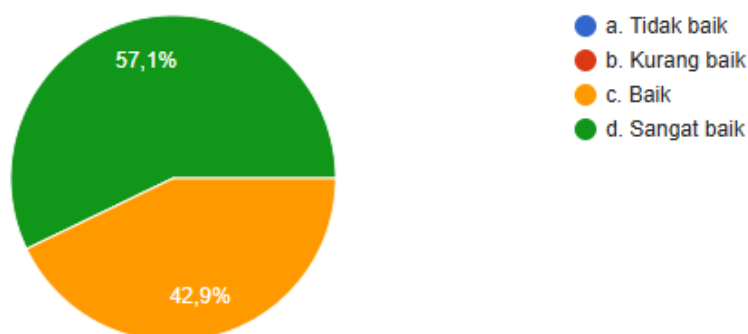


Gambar 12. Grafik Unsur Kesesuaian Produk Layanan

3.2.9. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

63 jawaban



Gambar 13. Grafik Unsur Kesesuaian Produk Layanan

3.3. Hasil Nilai Unsur Pelayanan SKM KPU Kabupaten Serang

Pengolahan data SKM pada pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,50	3,63	3,98	3,55	3,57	3,65	3,50	3,49	3,57
Nilai interval Konversi IKM Per Unsur	87,5	90,7	99,5	88,7	89,2	91,2	87,5	87,2	89,2
Kategori	B	A	A	A	A	A	B	B	A
IKM Unit Layanan	90,07 (SANGAT BAIK)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di Satuan Kerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian Produk pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,49, selanjutnya yang mendapatkan nilai terendah kedua dan ketiga adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, dan kualitas sarana prasarana nilai sebesar 3,50.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran Tarif/Biaya dengan nilai 3,98, Kemudahan prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,63 serta Prilaku/ kemampuan petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,65.

Hasil analisis unsur data layanan pada survei kepuasan Masyarakat di Semester 1 Tahun 2025 bahwa prioritas unsur yang harus diperbaiki terhadap pelayanan di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang yaitu unsur Kesesuaian Produk Pelayanan, kemudian unsur persyaratan pelayanan, dan unsur sarana prasarana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei dari 63 responden yang tersebar di Kabupaten Serang bahwa unsur kesesuaian produk pelayanan, kemudian unsur persyaratan pelayanan, dan unsur sarana prasarana yang akan menjadi perhatian Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang. Karena ketiga unsur tersebut memiliki nilai kepuasan unsur yang rendah, dimana hal tersebut harus dijadikan bahan pertimbangan untuk segera diperbaiki atau ditindaklanjuti oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang.

4.3 Tren Nilai SKM

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di unit Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang 63 responden yang tersebar di Kabupaten Serang bahwa unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudian unsur kesesuaian Produk pelayanan, dan unsur sarana prasarana yang akan menjadi perhatian Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang. Karena ketiga unsur tersebut memiliki nilai kepuasan unsur yang rendah, dimana

hal tersebut harus dijadikan bahan pertimbangan untuk segera diperbaiki atau ditindaklanjuti

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) semester mulai Maret sampai dengan Agustus 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,07 pada penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan 3,50, kemudian unsur kesesuaian produk pelayanan 3,49%, dan unsur sarana prasarana 3,50%.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari kewajiban biaya/tarif, untuk perilaku/kemampuan pelayanan mendapatkan nilai 3,65 sedangkan untuk kemudahan prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,63.

Serang, 14 Agustus 2025

Sekretaris KPU Kabupaten Serang



ADE WAHYU MARGONO

NIP.19760229 200811 1 001

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran Data Diri Responden

Bagian 1 dari 3

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KPU KABUPATEN SERANG

B *I* U  

Deskripsi formulir

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban singkat

No HP *

Teks jawaban singkat

Usia *

Teks jawaban singkat

Domisili *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

☐ L

☐ P

Pendidikan *

☐ SD

☐ SLTP

☐ SLTA

☐ DIPLOMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ PNS/PPPK (ASN)

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

Harap diisi untuk pilihan kolom *Lainnya *

Teks jawaban singkat

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut



2. Lampiran Kuesioner Unsur Pelayanan

Bagian 3 dari 3

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Deskripsi (opsional)

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 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 baik
- ☐ b. Kurang baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat baik

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan 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

Saran dan Masukan Anda untuk KPU Kabupaten Serang *

Teks jawaban singkat

Terima Kasih

Kami ucapkan terimakasih telah berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat di Biro Perencanaan dan Organisasi

3. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

TABULASI DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2025 KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SERANG

N O	USI A	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	40	P	S1	PNS/PPPK (ASN)	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	24	P	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	19	P	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	26	P	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	25	P	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	25	P	S1	PNS/PPPK (ASN)	4	3	4	3	4	4	4	3	4
7	27	P	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	36	L	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	20	P	SLTA	LAINNYA	3	3	4	3	3	4	3	3	4
10	17	P	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	17	P	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	42	L	S1	WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	3	3	3
13	25	P	S1	LAINNYA	3	3	4	3	4	4	3	3	3
14	35	L	S1	LAINNYA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	17	L	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	31	L	S1	WIRAUSAHA	3	4	4	3	3	3	3	3	3
17	35	L	SLTA	WIRAUSAHA	4	4	4	3	3	4	4	4	4

18	28	P	S1	LAINNYA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	33	L	SLTA	SWASTA	3	3	4	3	4	3	3	3	3
20	47	L	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	36	L	S1	LAINNYA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	35	L	S1	WIRUSAHA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	27	L	S1	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	3	3	3
24	45	L	SLTA	SWASTA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	42	L	S1	PNS/PPPK (ASN)	3	3	4	2	3	3	3	3	3
26	24	L	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	45	L	S1	SWASTA	4	3	4	4	4	4	3	4	3
28	20	P	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
29	41	P	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	42	L	SLTA	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	39	P	S2	PNS/PPPK (ASN)	3	3	4	3	3	3	3	3	3
32	45	L	S1	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	18	P	SLTA	LAINNYA	4	4	4	3	3	3	3	4	4
34	47	P	S2	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	20	P	SLTA	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	42	L	S1	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	18	P	S1	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	49	L	S1	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	23	P	S1	LAINNYA	3	4	4	3	3	3	3	3	3
40	24	L	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	31	L	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
42	45	L	SLTA	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	45	L	S1	PNS/PPPK (ASN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	38	L	S1	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	3	4
45	23	L	S1	LAINNYA	4	4	4	3	3	4	3	3	4
46	17	P	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	17	P	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	47	P	SLTA	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	3	3	4
49	23	P	S1	LAINNYA	3	4	4	3	4	3	4	3	4
50	49	L	SLTA	SWASTA	3	4	4	3	4	4	3	4	3
51	21	L	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	4	3
52	19	L	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
53	25	P	S1	LAINNYA	3	4	4	3	3	4	4	3	4

54	17	P	SLTA	WIRAUHA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
55	24	P	SLTA	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	21	L	SLTA	SWASTA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
57	22	P	S1	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	3	3	4
58	23	P	SLTA	SWASTA	3	4	4	3	3	3	4	3	3
59	19	P	SLTA	LAINNYA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
60	24	P	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	3
61	25	P	DIPLOMA	LAINNYA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
62	18	P	SLTA	LAINNYA	3	4	4	3	4	3	4	3	4
63	41	L	S1	LAINNYA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR					22 1	22 9	25 1	22 4	22 5	23 0	22 1	22 0	22 5
IKM PER UNSUR					3,5	3,6	4	3,6	3,6	3,7	3,5	3,5	3,6