LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2026

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN MALAKA

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN **1**
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) **1**
DAFTAR ISI **2**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II **4**
ANALISIS DATA SKM **4**
2.1 Analisis Responden 4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7
2.4 Tren Nilai SKM 8
BAB III **10**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **10**
BAB IV 12
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **14**
1. Kuesioner 14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Malaka menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Malaka. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM komisi Pemilihan Umum Kabupaten Malaka yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1200 orang dan sampel sebanyak 30 responden dari 4 layanan .

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

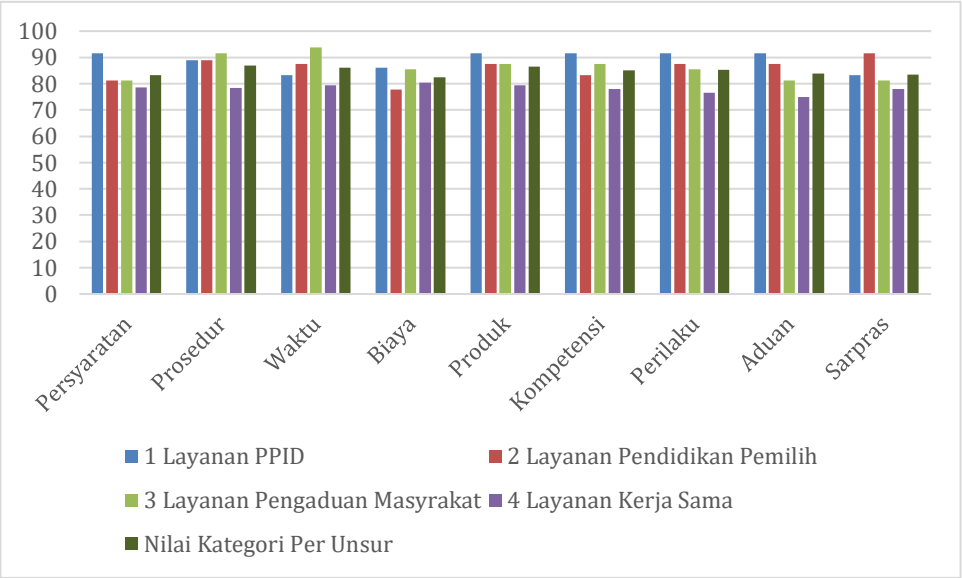
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	43,3%
		Perempuan	17	56,7%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0,81%
		SMP/Sederajat	0	36,7%
		SMA/Sederajat	11	38,21%
		D1/D2/D3	1	3,3%
		D4/S1	16	53,3%
		S2	2	1,63%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	7	23,3%
		TNI	0	0%
		POLRI	2	6,7%
		Swasta	8	27,7%
		Wirausaha	2	6,7%
		Ibu Rumah Tangga	4	13,3%
		Pelajar/Mahasiswa	4	13,3%
		Petani/Nelayan	1	3,3%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	1	3,3%
		Lainnya	1	3,3%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	26	86,7%
		Disabilitas	4	13,3%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	2	50%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	2	50%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No. RES	NAMA	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras
1	Layanan PPID	91.67	88.89	83.33	86.11	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33
2	Layanan Pendidikan Pemilih	81.25	88.89	87.50	77.78	87.50	83.33	87.50	87.50	91.67
3	Layanan Pengaduan Masyrakat	81.25	91.67	93.75	85.42	87.50	87.50	85.42	81.25	81.25
4	Layanan Kerja Sama	78.68	78.43	79.41	80.39	79.41	77.94	76.47	75.00	77.94
Nilai Kategori Per Unsur		83.21	86.97	86.00	82.43	86.52	85.11	85.27	83.86	83.55
Kategori Per Unsur		**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM IP		**84.77**								
Mutu Layanan		**A**								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kami mengidentifikasi area prioritas yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Secara kuantitatif, unsur **Biaya** dan **Persyaratan** mencatatkan nilai terendah dibandingkan dimensi pelayanan lainnya, yakni masing-masing sebesar **82.43** dan **83.21**.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut strategis. Langkah ini tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan capaian nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk merespons evaluasi masyarakat secara konkret pada kedua area tersebut. Fokus utama kami ke depannya adalah mempertegas kampanye transparansi bahwa layanan yang diberikan adalah bebas biaya (gratis), serta menyederhanakan alur dan penyampaian informasi persyaratan layanan agar lebih praktis, jelas, dan mudah dipenuhi oleh masyarakat.

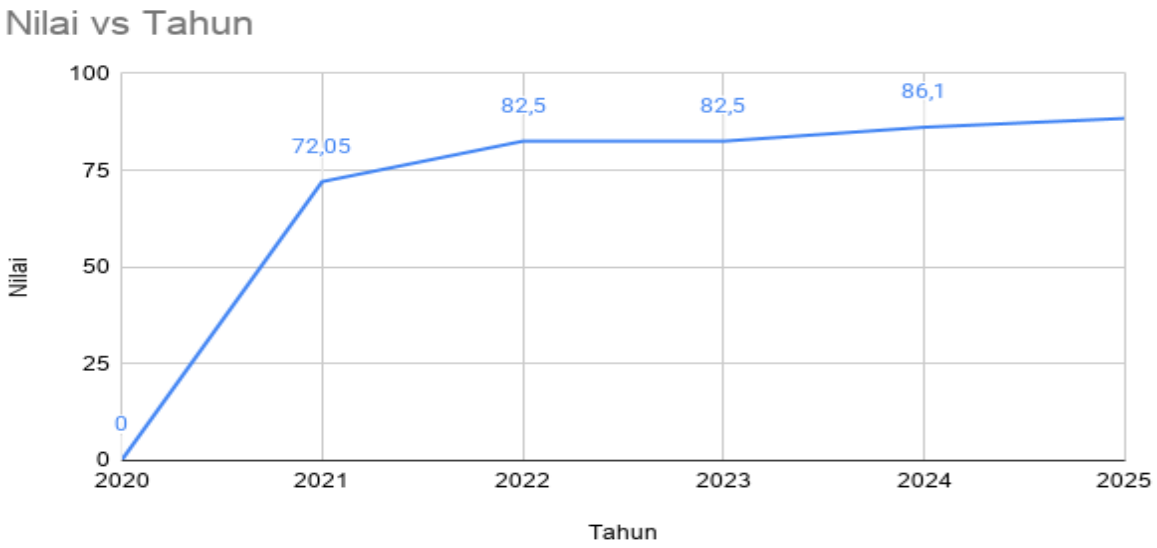
Berdasarkan evaluasi di atas, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depannya:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Biaya**	Memasang informasi, spanduk (*banner*), atau *standing banner* yang secara tegas menyatakan bahwa seluruh layanan tidak dipungut biaya (Rp0). Informasi ini juga dikampanyekan secara berkala melalui media sosial instansi dengan desain visual yang informatif dan modern.	**Juli 2026**	**Seluruh Bagian**
		Memaksimalkan penggunaan formulir elektronik atau penyerahan berkas secara daring (*online*) untuk jenis layanan tertentu. Langkah ini akan memangkas biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mencetak dokumen fisik atau transportasi ke kantor. Memaksimalkan penggunaan formulir elektronik atau penyerahan berkas secara daring (*online*) untuk jenis layanan tertentu. Langkah ini akan memangkas biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mencetak dokumen fisik atau transportasi ke kantor.		**Seluruh Bagian**
2	**Persyaratan**	Menyusun dan menyediakan panduan persyaratan layanan yang ringkas, transparan, serta mudah diakses masyarakat melalui kanal fisik	**Agustus 2026**	**Seluruh Bagian**

		(ruang pelayanan) maupun digital (media sosial dan *website*).		
		Melakukan evaluasi berkala untuk memangkas persyaratan administrasi yang berbelit atau berulang agar proses pelayanan menjadi lebih efisien..		**Seluruh Bagian**

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kabuppaten Malaka dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Malaka telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM TW 1 PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Malaka periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW 1 Periode 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**3,67**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,59**
3	Waktu Penyelesaian	**3,56**
4	Biaya/Tarif	**3,88**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,48**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,53**
7	Perilaku Pelaksana	**3,60**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,53**
9	Sarana dan Prasarana	**3,93**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Malaka telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode TW 1 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Memasang informasi, *banner*, atau *standing role* yang secara tegas menyatakan bahwa seluruh layanan tidak dipungut biaya (Rp0). Informasi ini juga akan dikampanyekan secara berkala melalui media sosial instansi dengan desain visual yang informatif dan modern.	Belum	Tantangan pada proses penyiapan desain visual dan penjadwalan publikasi media sosial yang masih dikoordinasikan dengan tim internal.	-
2	Memaksimalkan penggunaan formulir elektronik atau penyerahan berkas secara *online* untuk jenis layanan tertentu. Langkah ini akan memangkas biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mencetak dokumen fisik atau biaya transportasi ke kantor.	Belum	Tantangan pada penyiapan infrastruktur digital serta sosialisasi awal kepada masyarakat pengguna layanan.	-
3	Mengembangkan sistem pencatatan aduan berbasis digital yang terstruktur (misal: *database spreadsheet* atau aplikasi pengaduan) untuk memudahkan pelacakan status (*tracking*) penyelesaian aduan secara *real-time*.	Belum	Tantangan pada tahap perancangan format sistem pencatatan digital yang terintegrasi antar bagian.	

4	Menetapkan *Service Level Agreement* (SLA) respons awal maksimal 1x24 jam.	Belum	Tantangan pada penyesuaian SOP internal dan penyelarasan komitmen penanganan dengan seluruh staf pelayanan	
5	Sarana dan Prasarana	Sudah	-	https://drive.google.com/drive/folders/1iFG9MGnxdpYV7NmV3Prltm6v0sgOw6Bj?usp=sharing

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- **Partisipasi Responden:** Pelaksanaan SKM diikuti oleh total 30 sampel responden (dari total 123 pengguna layanan yang tercatat) yang tersebar pada 4 jenis layanan utama, dengan tingkat keterlibatan kelompok disabilitas sebesar 13,3%.
- **Kualitas Pelayanan:** Kinerja pelayanan publik KPU Kabupaten Malaka memperoleh **Nilai IKM sebesar 84,77** yang masuk dalam kategori **Sangat Baik (Mutu Layanan A)**. Seluruh 9 unsur pelayanan yang dinilai berhasil meraih predikat A.
- **Prioritas Perbaikan:** Berdasarkan hasil analisis kuantitatif, dua unsur yang memperoleh nilai terkecil dan menjadi prioritas utama perbaikan adalah unsur **Biaya (82,43)** dan **Persyaratan (83,21)**.
- **Realisasi Tindak Lanjut: Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya:** Sebanyak 4 rencana tindak lanjut (80%) belum dapat direalisasikan. Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan waktu di tengah padatnya jadwal tahapan Pilkada, kendala koordinasi internal dalam penyiapan desain visual media sosial, serta kesiapan infrastruktur digital dan penyesuaian SOP internal.

Betun, 02 September 2026

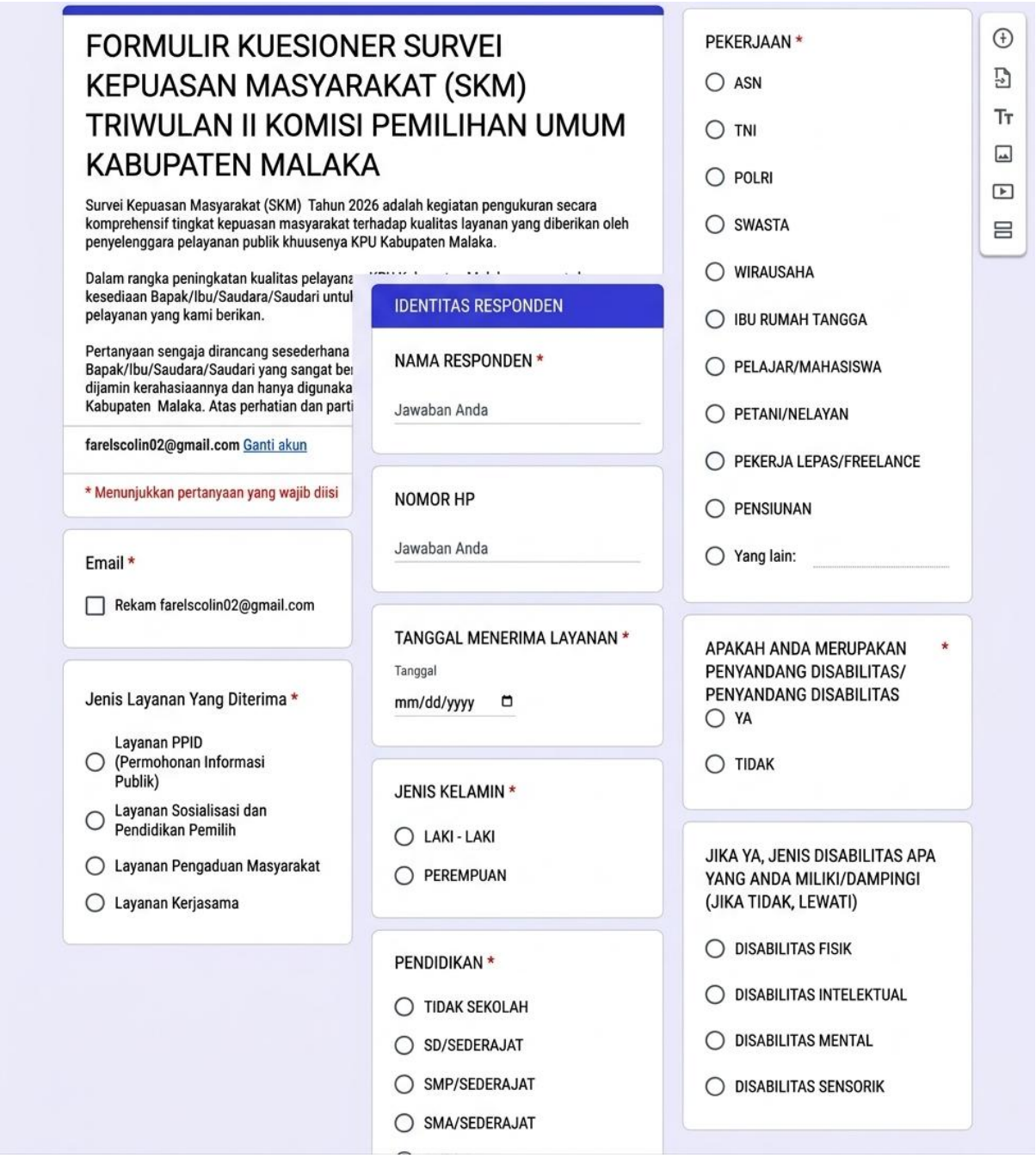
Ketua KPU Kabupaten Malaka



Yuventus A. Bere

LAMPIRAN

1. Kuesioner



FORMULIR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MALAKA

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik khuusenya KPU Kabupaten Malaka.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayana
kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untul
pelayanan yang kami berikan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana
Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang sangat be
dijamin kerahasiaannya dan hanya digunaka
Kabupaten Malaka. Atas perhatian dan parti

farelscolin02@gmail.com Ganti akun

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Rekam farelscolin02@gmail.com

Jenis Layanan Yang Diterima *

- Layanan PPID (Permohonan Informasi Publik)
- Layanan Sosialisasi dan Pendidikan Pemilih
- Layanan Pengaduan Masyarakat
- Layanan Kerjasama

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN *

Jawaban Anda

NOMOR HP

Jawaban Anda

TANGGAL MENERIMA LAYANAN *

Tanggal

mm/dd/yyyy

JENIS KELAMIN *

- LAKI - LAKI
- PEREMPUAN

PENDIDIKAN *

- TIDAK SEKOLAH
- SD/SEDERAJAT
- SMP/SEDERAJAT
- SMA/SEDERAJAT

PEKERJAAN *

- ASN
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- IBU RUMAH TANGGA
- PELAJAR/MAHASISWA
- PETANI/NELAYAN
- PEKERJA LEPAS/FREELANCE
- PENSIUNAN
- Yang lain:

APAKAH ANDA MERUPAKAN PENYANDANG DISABILITAS/ PENYANDANG DISABILITAS *

- YA
- TIDAK

JIKA YA, JENIS DISABILITAS APA YANG ANDA MILIKI/DAMPINGI (JIKA TIDAK, LEWATI)

- DISABILITAS FISIK
- DISABILITAS INTELEKTUAL
- DISABILITAS MENTAL
- DISABILITAS SENSORIK

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

