



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BALIKPAPAN**

**2025**  
JANUARI - JUNI

**SKM**

**SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT**



## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I .....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
1.1 Jumlah Responden SKM .....	9
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
BAB V KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN.....	13

# **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 Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan sebagai salah satu penyedia layanan informasi publik di Kota Balikpapan, 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 informasi 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 informasi publik yang telah diberikan oleh Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan informasi dalam menilai kinerja Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan;
2. Mendorong Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan sebagai penyelenggara pelayanan informasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
3. Mendorong Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan informasi publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan informasi 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 informasi 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 pelayanan informasi publik di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan.

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan adalah tim yang sesuai dengan Surat Keputusan Tim Reformasi Birokrasi Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 12 pertanyaan dimana 3 pertanyaan terkait pelayanan secara online dan 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. Sembilan (9) Unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan 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. **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.
4. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara online dengan mengirimkan tautan, memindai kode QR yang ada pada setiap ruangan, dan diposting di media sosial Instagram KPU Kota Balikpapan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu dari Januari sampai dengan Juni 2025. 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	Januari-Juni 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Di dalam menentukan jumlah responden, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan berdasarkan dari jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon). Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan dalam kurun waktu Januari – Juni tahun 2024, adalah sebanyak 40 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan. Untuk 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 37 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 69 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	NAMA	(TIDAK WAJIB)		
2.	USIA	17 - 30	14	37,84%
		31 – 40	16	43,24%
		41 – 50	7	18,92%
		50>	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	6	16,22%
		SWASTA	15	40,54%
		WIRAUUSAHA	3	8,11%
		PELAJAR/MAHASISWA	7	18,92%
		LAINNYA	6	16,22%
4	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	21	57,76%
		PEREMPUAN	16	43,24%
		<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,41	3,81	3,30	3,32	3,46	3,51	3,41	3,35
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,81 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,81.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi (Unsur 1), Kesesuaian Waktu Penyelesaian Pelayanan (Unsur 4) dan Kesesuaian Produk Pelayanan (Unsur 5).

Balikpapan, 25 Agustus 2025

**Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan**  
**Sekretaris**



Susan Charly Rumate

NIP. 197810022010122001

# LAMPIRAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BALIKPAPAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BALIKPAPAN**



## Kuisoneer Survey Kepuasan Masyarakat Pada Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan

prodakpubalikpapan@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\* Indicates required question

Nama  
*Tidak Wajib*

Your answer

Usia \*

Your answer

Pekerjaan \*

PNS

SWASTA

WIRUSAHA

PELAJAR/MAHASISWA

Other: \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin \*

Laki - Laki

Perempuan



# Kuisoner Survey Kepuasan Masyarakat Pada Komisi Pemilihan Umum Kota Balikpapan

prodakpubalikpapan@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\* Indicates required question

## Kuisoner

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan **alur pelayanan** yang dijalani untuk mendapatkan layanan? \*

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan? \*

- Sangat Mahal
- Mahal
- Murah
- Gratis

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan? \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemampuan petugas pelayanan**? \*

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku terkait kesopanan petugas pelayanan**? \*

- Tidak sopan
- Kurang sopan
- Sopan
- Sangat sopan

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan di unit? \*

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (media pengaduan)? \*

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

10. [Secara Online] Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan? \*

- Lambat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

11. [Secara Online] Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan? \*

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

12. [Secara online] bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan? \*

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

Saran dan Masukan \*

Your answer