



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BALIKPAPAN

2025

Laporan Tindak Lanjut Survei
Kepuasan Masyarakat

KPU Kota Balikpapan



kota-balikpapan.kpu.go.id



[kpubalikpapan](#)



[kpu.balikpapan](#)



DAFTAR ISI

COVER.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. LATAR BELAKANG	3
B. DASAR PELAKSANAAN.....	4
C. TUJUAN DAN SASARAN	4
BAB II METODE DAN TEKNIS PELAKSANAAN SURVEI	6
A. METODE PENGUMPULAN DATA	6
B. LOKASI PENGUMPULAN DATA.....	6
C. WAKTU PENGUMPULAN DATA.....	7
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN.....	7
BAB III TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
A. SAMPEL.....	8
B. HASIL SURVEI & TINDAK LANJUT	8
BAB IV PENUTUP.....	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, setiap instansi penyelenggara layanan publik wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan.

KPU Kota Balikpapan sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 sebanyak dua periode, yaitu Semester I dengan capaian indeks sebesar 84,78 dan Semester II dengan capaian indeks sebesar 84,04. Hasil tersebut menunjukkan kategori Baik, namun masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait dengan sarana dan prasarana.

Berdasarkan temuan tersebut, KPU Kota Balikpapan telah menindaklanjuti dengan berbagai langkah perbaikan, antara lain melakukan renovasi kantor agar lebih tertata dan rapi, menugaskan petugas piket untuk siaga selama jam kerja, serta meningkatkan kemudahan akses informasi melalui optimalisasi media sosial dan halaman web resmi. Upaya tindak lanjut ini dimaksudkan untuk memperbaiki kelemahan yang teridentifikasi dalam survei, serta memastikan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, penyusunan laporan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini merupakan bagian dari komitmen KPU Kota Balikpapan untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas, sekaligus sebagai bentuk akuntabilitas kepada masyarakat.

B. DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. PermenPANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor : 314/ORT.07- Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota

C. TUJUAN DAN SASARAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 di KPU Kota Balikpapan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, sekaligus menjadi sarana evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui survei ini, KPU Kota Balikpapan memperoleh gambaran obyektif mengenai aspek pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait sarana prasarana, sehingga dapat disusun kebijakan tindak lanjut yang tepat. Selain itu, SKM juga dimaksudkan untuk memperkuat akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sasaran dari pelaksanaan SKM Tahun 2024 adalah:

- Tersedianya data dan informasi hasil pengukuran kepuasan masyarakat yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Teridentifikasinya kelemahan dan kekuatan penyelenggaraan pelayanan, terutama pada aspek sarana prasarana, sistem informasi, serta kehadiran petugas layanan.
- Tersusunnya langkah tindak lanjut perbaikan pelayanan, antara lain renovasi kantor agar lebih rapi, penugasan petugas piket selama jam kerja, serta

peningkatan kemudahan akses informasi melalui media sosial dan laman resmi KPU Kota Balikpapan.

- Terwujudnya pelayanan publik yang lebih responsif, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

BAB II

METODE DAN TEKNIS PELAKSANAAN SURVEI

A. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 di KPU Kota Balikpapan dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan. Kuesioner disusun berdasarkan indikator yang diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM, yang mencakup beberapa unsur pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

Responden dalam survei ini dipilih dari masyarakat yang benar-benar menggunakan layanan KPU Kota Balikpapan selama periode survei. Dengan demikian, data yang diperoleh mencerminkan pengalaman langsung pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Secara teknis, metode pengumpulan data dilakukan melalui:

- Penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat yang datang memperoleh layanan di kantor KPU Kota Balikpapan.
- Pengisian kuesioner secara daring (online) melalui formulir digital untuk memperluas jangkauan responden.
- Wawancara singkat dengan responden tertentu untuk memperjelas jawaban yang diberikan pada kuesioner.

Hasil pengumpulan data dari responden kemudian diolah menjadi nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat yang menjadi dasar penyusunan analisis dan rekomendasi tindak lanjut.

B. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 dilakukan di lingkungan KPU Kota Balikpapan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik.

Responden yang dilibatkan merupakan masyarakat atau pemangku kepentingan yang secara langsung memperoleh layanan di KPU Kota Balikpapan.

Secara lebih rinci, lokasi pengumpulan data mencakup:

- Kantor KPU Kota Balikpapan, sebagai tempat utama penyelenggaraan pelayanan administrasi dan informasi pemilihan.
- Layanan daring (online) yang disediakan oleh KPU Kota Balikpapan, melalui laman resmi serta media sosial, untuk menjangkau responden yang mengakses layanan informasi secara digital.

Dengan demikian, lokasi pengumpulan data tidak hanya terbatas pada interaksi tatap muka di kantor KPU, tetapi juga mencakup layanan berbasis teknologi informasi yang digunakan masyarakat untuk mendapatkan akses informasi pemilihan.

C. WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilaksanakan setelah berakhirnya periode Semester I Tahun 2024 yaitu pada bulan Juli 2024 dan setelah berakhirnya periode Semester II Tahun 2024 yaitu pada bulan Desember 2024

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kota Balikpapan. Jumlah Responden pada Semester 1 2024 sejumlah 69 orang dan Semester 2024 adalah 67 Orang.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. SAMPEL

Survey dilaksanakan dengan cara pengguna layanan yang datang ke kantor KPU Kota Balikpapan diminta kesediannya untuk mengisi *Google Form* Suvery Kepuasan Masyarakat yang berada pada meja piket.

Survey juga menyasar kepada para pemangku kepentingan, Badan Adhoc KPU dan juga Peserta Pemilu.

B. HASIL SURVEI & TINDAK LANJUT

Berikut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap unsur penilaian untuk Tahun 2024:

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata Per Unsur (Semester 1)	Nilai Rata – Rata Per Unsur (Semester 2)	Rata - Rata
U1	Persyaratan	3,33	3,20	3,27
U2	Prosedur	3,46	3,22	3,34
U3	Biaya/Tarif	3,84	3,71	3,78
U4	Waktu Penyelesaian	3,19	3,13	3,16
U5	Produk Pelayanan	3,29	3,13	3,21
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,41	3,25	3,33
U7	Perilaku Petugas	3,43	3,29	3,36
U8	Saranan dan Prasarana	3,33	3,23	3,28
U9	Penanganan Pengaduan	3,33	3,22	3,28
IKM UNIT LAYANAN		84,78	84,04	84,41

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 di KPU Kota Balikpapan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **84,78** pada Semester I dan **84,04** pada Semester II, dengan rata-rata capaian sebesar **84,41**. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan publik KPU Kota Balikpapan secara umum berada pada kategori Baik, meskipun terdapat variasi capaian pada masing-masing unsur pelayanan.

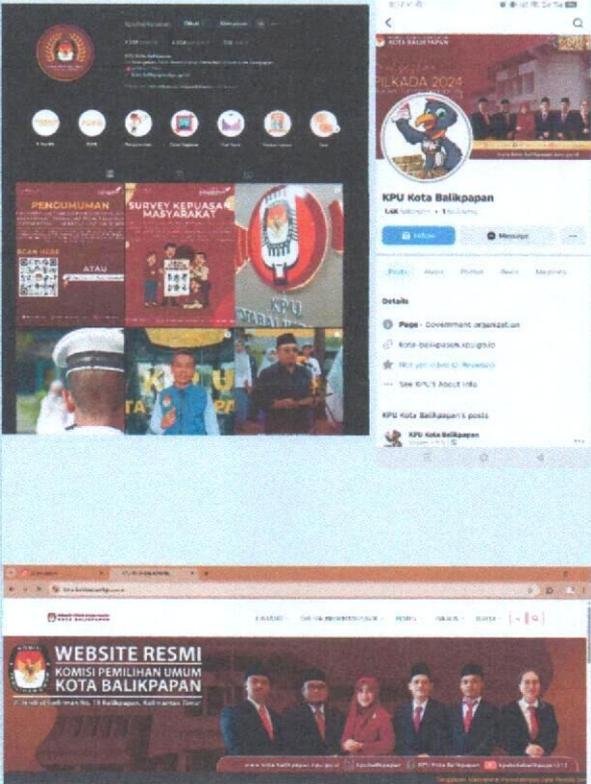
Berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang diukur, nilai tertinggi diperoleh pada unsur **biaya/tarif** dengan rata-rata **3,78**, yang menegaskan bahwa layanan KPU pada prinsipnya tidak dipungut biaya dan hal ini diapresiasi baik oleh masyarakat. Unsur lain yang relatif tinggi adalah **perilaku petugas** dengan nilai **3,36**, yang menunjukkan sikap ramah dan profesional petugas telah dirasakan masyarakat.

Sementara itu, unsur dengan nilai relatif rendah adalah **waktu penyelesaian** sebesar **3,16**, serta **produk pelayanan** dengan nilai **3,21**. Selain itu, **sarana dan prasarana** juga mendapatkan nilai **3,28**, yang menunjukkan masih perlunya peningkatan kenyamanan dan ketersediaan fasilitas pelayanan.

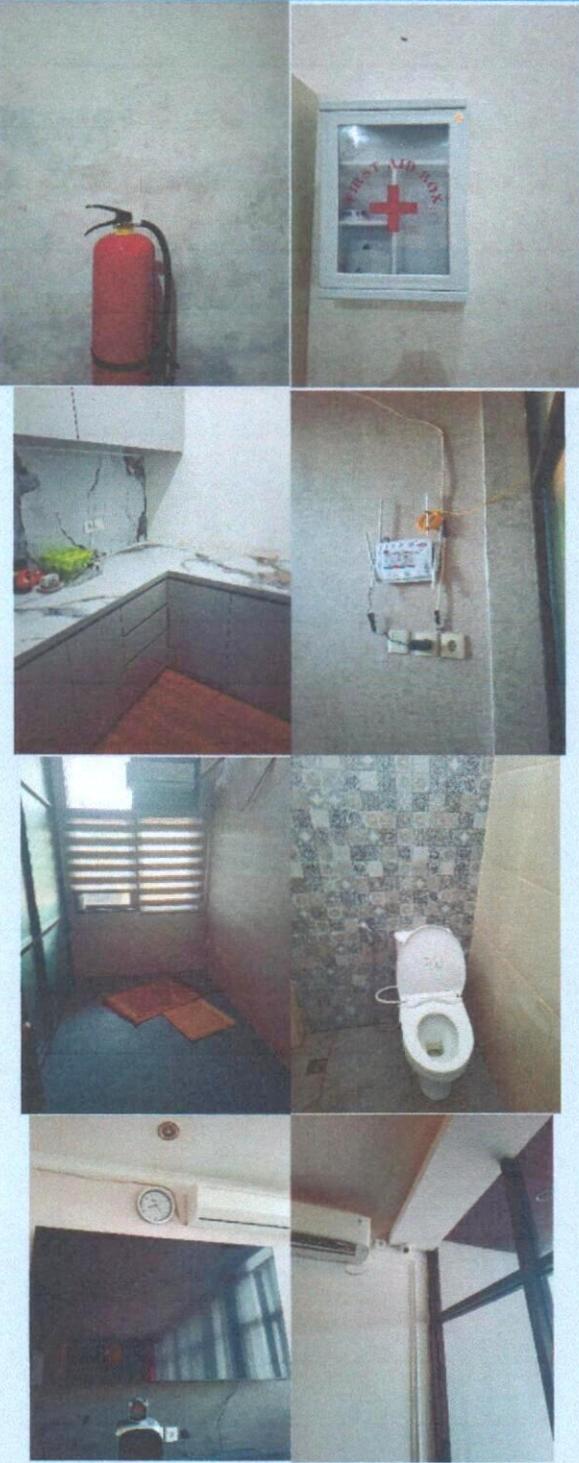
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT

No.	Prioritas Unsur	Rencana Kegiatan
1.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Penggunaan teknologi informasi
2.	Kesesuaian Produk Pelayanan	Evaluasi SOP dan menambah wahana informasi
3.	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan terpadu telah tercapai melalui kegiatan, antara lain:

No.	Unsur	Rencana Kegiatan	Tindak Lanjut	Bukti Dukung
1.	Waktu Pelayanan	Penggunaan Teknologi Informasi	Pemanfaatan Media Sosial antara lain Website, Instagram, TikTok, Youtube dan Facebook KPU Kota Balikpapan	 <p>The evidence for row 1 includes: a collage of social media posts from KPU Kota Balikpapan (Instagram, Facebook, and TikTok) showing various community activities and announcements; a screenshot of the official website titled 'WEBSITE RESMI KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BALIKPAPAN'; and a screenshot of the official Facebook page for KPU Kota Balikpapan.</p>
2.	Kesesuaian Produk Pelayanan	Menambah Wahana Informasi	Penambahan Akun TikTok sebagai medsos resmi KPU Kota Balikpapan dan Optimalisasi Petugas Piket	 <p>The evidence for row 2 includes: a screenshot of a newly created TikTok account for KPU Balikpapan; and a photograph of a service counter labeled 'TAMU WAJIB LEPAS' where a staff member is assisting a citizen.</p>

Handwritten mark or signature.

No.	Unsur	Rencana Kegiatan	Tindak Lanjut	Bukti Dukung
3.	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan penambahan Sarana dan Prasarana Kantor KPU Kota Balikpapan seperti Pemberian APAR untuk semua ruangan, Kotak P3K, Musholla, Pantry Umum, Penambahan jaringan Wifi, Renovasi Toilet, penambahan TV pada ruang Rapat KPU Kota Balikpapan, dan juga AC pada Lobby Kantor KPU Kota Balikpapan	

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di KPU Kota Balikpapan telah berada pada kategori Baik dengan nilai rata-rata indeks 84,41. Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan masih terdapat aspek yang memerlukan perhatian, khususnya terkait sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, serta produk layanan. Oleh karena itu, tindak lanjut berupa renovasi kantor, penugasan petugas piket, serta optimalisasi media informasi menjadi langkah strategis untuk memperbaiki kelemahan yang ada.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dengan komitmen yang kuat, KPU Kota Balikpapan berupaya untuk terus menghadirkan pelayanan yang lebih baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kota Balikpapan, 10 September 2025

Sekretaris,



Susan Charly Rumaté

g.