

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)



KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN ENDE
TAHUN 2026

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 Ende 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 online oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende. 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 disebarakan kepada pengguna layanan melalui google form. 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 Ende 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 per tiga bulan/triwulan, per enam bulan/semester, dan sesuai periode tahapan. Untuk saat ini Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende akan memberikan laporan SKM triwulan satu Tahun 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

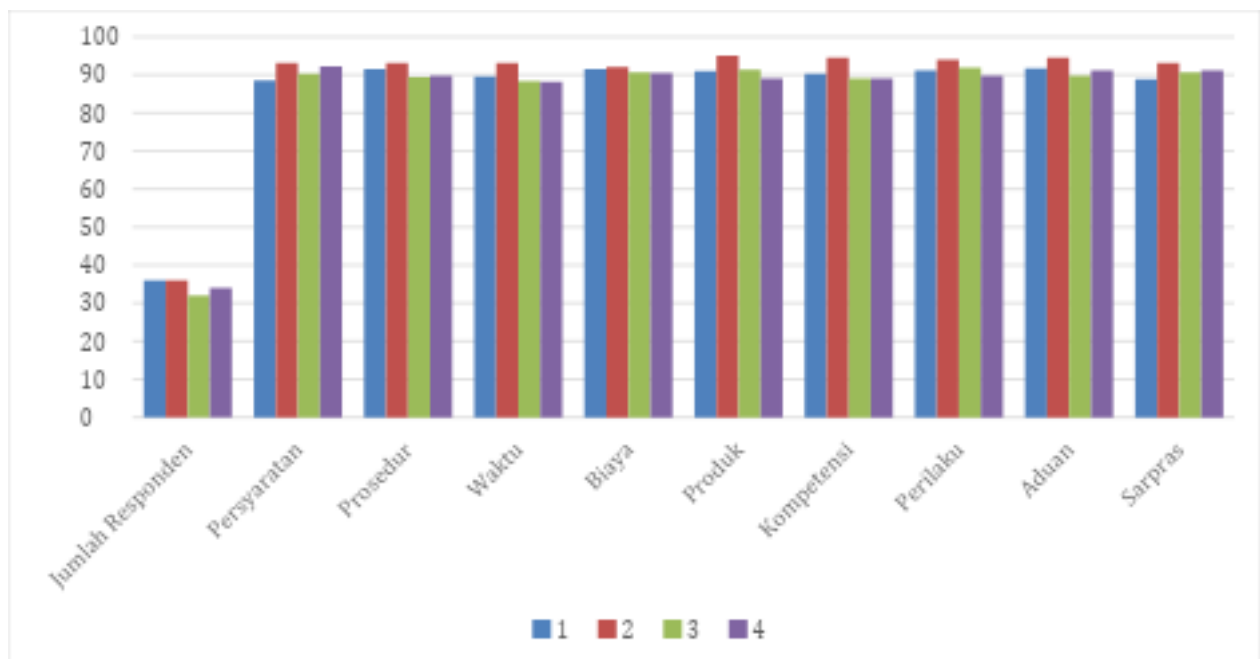
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 138 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	69	50%
		Perempuan	69	50%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD/Sederajat		
		SMP/Sederajat	1	1%
		SMA/Sederajat	31	22%
		D1/D2/D3	10	7%
		D4/S1	88	64%
		S2	8	6%
		S3		
3	Usia	< 17 tahun	1	1%
		17-25 tahun	32	23%
		26-34 tahun	29	21%
		35-44 tahun	35	25%
		45-54 tahun	29	21%
		55-65 tahun	10	7%
		> 65 tahun	2	1%
4	Pekerjaan	ASN	26	19%
		TNI		
		POLRI	1	1%
		Swasta	22	16%
		Wirausaha	9	7%
		Ibu Rumah Tangga	9	7%
		Pelajar/Mahasiswa	25	18%
		Petani/Nelayan	7	5%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1%
		Pensiunan	3	2%
		Lainnya	35	25%
5	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	134	97%
		Disabilitas	4	3%
6	Kategori Disabilitas	Disabilitas Sensorik	4	3%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	PPID	36	88.54	91.44	89.58	91.44	90.97	90.28	91.2	91.67	88.89	90.44
2	Pendidikan Pemilih	36	93.06	93.06	93.06	92.13	95.14	94.44	93.98	94.44	93.06	93.60
3	Kerjasama	32	90.23	89.32	88.28	90.63	91.41	89.06	91.93	89.84	90.63	90.15
4	Pengaduan Masyarakat	34	92.19	89.71	88.24	90.44	88.97	88.97	89.71	91.18	91.18	90.06
Rerata IKM Per Unsur			91.01	90.88	89.79	91.16	91.62	90.69	91.71	91.78	90.94	
IKM Unit Layanan			91.06									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu layanan dan kompetensi petugas merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 89,79. Selanjutnya kompetensi petugas yang mendapatkan nilai 90,69 adalah nilai terendah kedua.

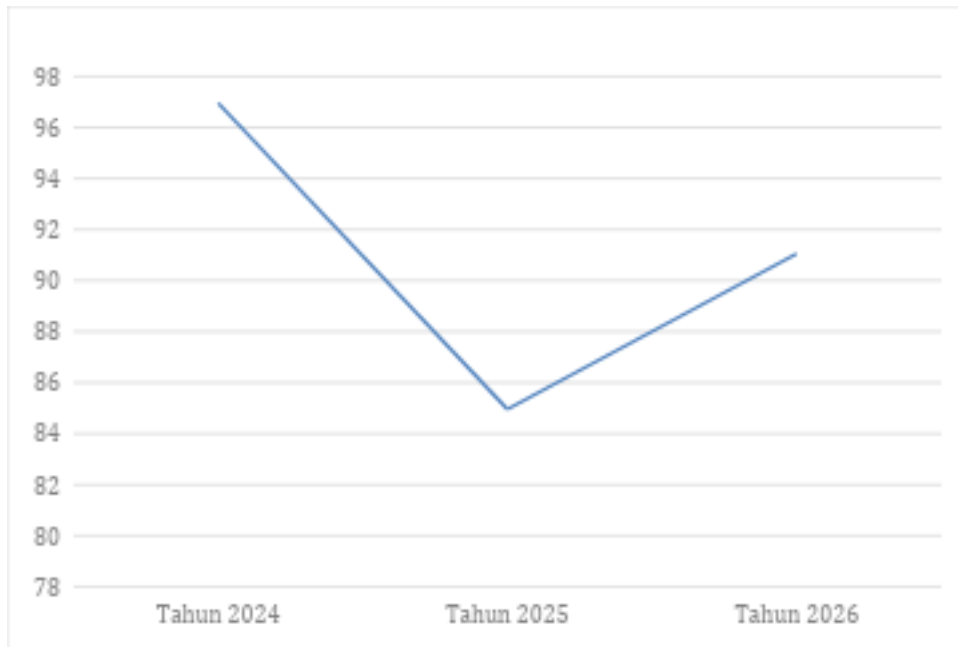
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Informasi persyaratan dan alur pelayanan di internet sering kali berbeda dengan aturan asli di lapangan, ditambah lagi tidak ada kepastian waktu penyelesaian yang jelas dan ketika ada kendala dari penyelenggara di lapangan sangat diharapkan agar cepat direspon oleh petugas.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan percepatan waktu pelayanan dan meningkatkan kompetensi petugas agar lebih mudah dipahami dan diterima oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu
1	Waktu	Memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif	April - Juni 2026
2	Kompetensi	Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik pelatihan jarak jauh maupun secara daring melalui zoom	April - Juni 2026

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan pada tahun 2026 ini.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83,73
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,54
3	Waktu Penyelesaian	79,37
4	Biaya/Tarif	94,84
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,73
6	Kompetensi Pelaksana	83,33
7	Perilaku Pelaksana	82,54
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,63
9	Sarana dan Prasarana	78,97

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2025. 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	Peningkatan sarana dan prasarana serta kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	Sudah	Mengoptimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana yang ada dengan terus merawat dan melakukan pemeliharaan dan memperhatikan kebersihan ruang layanan	 
2	Memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif	Sudah	Memberikan respon secara cepat atas permintaan data dari pengguna layanan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 138 orang mengisi SKM pada kuesioner Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende. Layanan PPID dan Pendidikan Pemilih menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu masing-masing sebanyak 36 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,06. Nilai SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu dan Kompetensi.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Ende telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Ende, 15 Juni 2026

Ketua,



Wahelikus Hermanto Lose

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://bit.ly/SKMLayananKPUEndeSemester1Tahun2026>

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



