LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN JAYAWIJAYA

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) 19

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 Jayawijaya 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 Jayawijaya. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online dan offline 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 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 146 orang dan sampel sebanyak 146 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

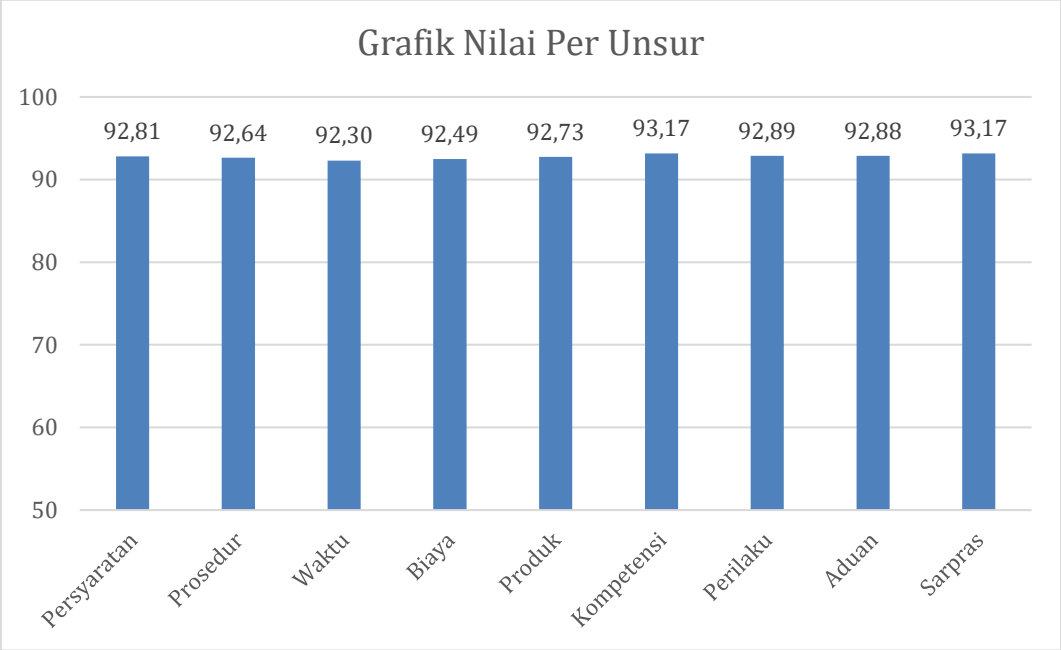
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	81	55.5%
		Perempuan	65	44.5%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	20	13.7%
		SMA/Sederajat	36	24.7%
		D1/D2/D3	10	6.8%
		D4/S1	68	46.6%
		S2	8	5.5%
		S3	1	0.7%
3	Pekerjaan	ASN	37	25.3%
		TNI	1	0.7%
		POLRI	2	1.4%
		Swasta	55	37.7%
		Wirausaha	19	13%
		Ibu Rumah Tangga	10	6.8%
		Pelajar/Mahasiswa	6	4.1%
		Petani/Nelayan	2	1.4%
		Pekerja Lepas/Freelance	14	9.6%
		Pensiunan		
		Lainnya		

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	145	99.3%
		Disabilitas	1	0.7%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	1	100%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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.	Layanan PPID	35	99.71	99.81	99.42	99.42	100	100	99.81	100	100	99.80
2.	Layanan Pendidikan Pemilih	35	79.65	78.49	77.33	78.49	78.49	79.65	79.68	79.65	80.23	79.07
3.	Layanan Pengaduan Masyarakat	33	92.15	92.25	92.44	92.25	92.44	93.02	92.05	91.86	92.44	92.32
4.	Layanan Kerjasama	43	99.71	100	100	99.81	100	100	100	100	100	99.95
Rerata IKM Per Unsur			92.81	92.64	92.30	92.49	92.73	93.17	92.89	92.88	93.17	92.79
IKM Unit Layanan			92.78									
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 dan biaya pelaksanaan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 92,30. Selanjutnya biaya pelaksana yang mendapatkan nilai 92,49 adalah nilai terendah kedua dan prosedur pelayan yang mendapatkan nilai 92,64 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara itu, berdasarkan analisis kualitatif terhadap kritik dan saran pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), seluruh aspek pelayanan secara umum telah dinilai Cukup/Sesuai oleh masyarakat. Pada periode ini, tidak ditemukan catatan atau keluhan signifikan terkait prosedur maupun kedisiplinan petugas. Oleh karena itu, fokus instansi selanjutnya adalah mempertahankan serta konsisten meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna

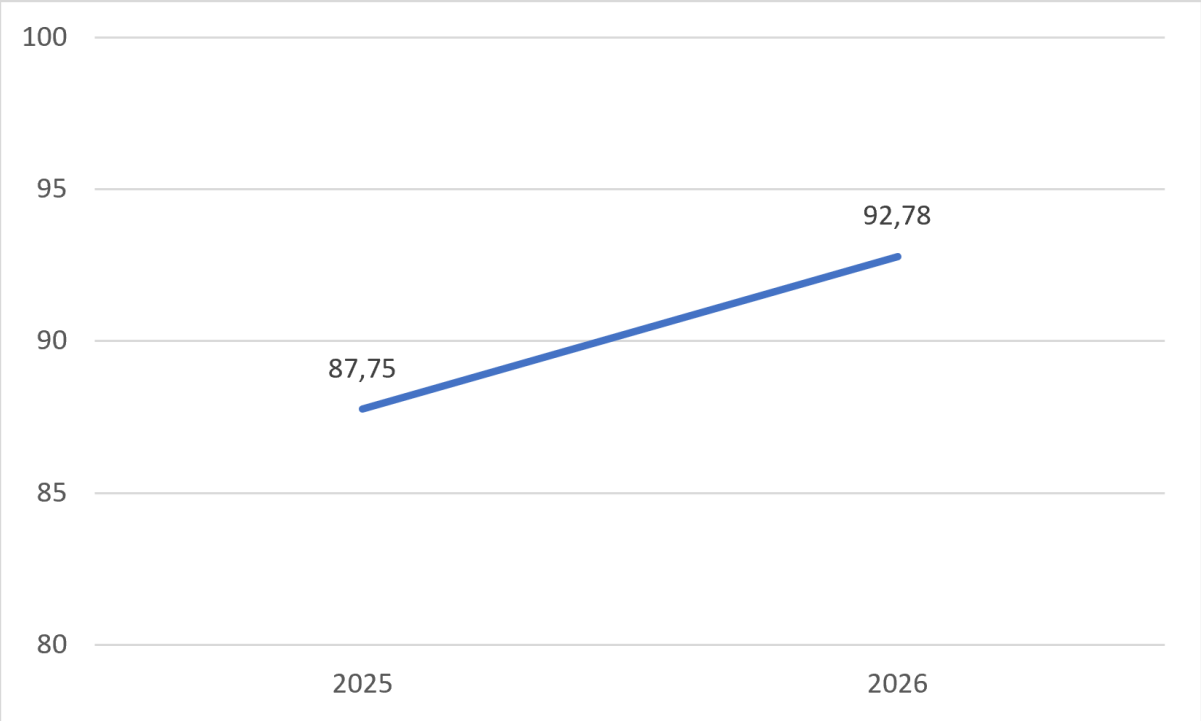
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan efisiansi waktu layanan, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil

analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**U3:Waktu**	Menyelenggarakan evaluasi untuk mereviu standar pelayanan (khususnya penyusunan *Service Level Agreement* / SLA waktu layanan).	**Juni 2026**	**Sub Bagian SDM dan Parhumas**
2	**U4:Biaya**	Melakukan publikasi masif mengenai transparansi biaya pelayanan (menegaskan bahwa layanan KPU **Rp 0,- / Gratis**) melalui media sosial dan standing banner untuk menjawab isu biaya.	**Juni 2026**	**Sub Bagian SDM dan Parhumas**
3	**U2:Prosedur Pelayananan**	Melaksanakan Sosialisasi Penanganan Pengaduan	**Juni 2026**	**Sub Bagian SDM dan Parhumas**

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84,25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,25
3	Waktu Penyelesaian	86,75
4	Biaya/Tarif	99
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,5
6	Kompetensi Pelaksana	85,25
7	Perilaku Pelaksana	84,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,5
9	Sarana dan Prasarana	98,5

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (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	Kualitas Sarana dan Prasaranan	Sudah	Meningkatkan Sarana dan Prasaranan Pelayanan Publik -Menambah Sarana dan Prasarana (Kursi-Wifi)	 
2	Kompetensi/Kemampua Petugas	Sudah	Evaluasi Rencana Tindak Lanjut	

3	Prosedur Pelayananan	Sudah	Melaksanakan Sosialisasi Penanganan Pengaduan melalui media sosial instagram	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 146 orang mengisi SKM pada Komisi Pelayanan Umum Kabupaten Jayawijaya di tahun 2026. Layanan Kerjasama menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 43 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,78. Meskipun demikian, nilai SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu dan biaya pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Wamena, 10 Juni 2026

Sekertaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Jayawijaya

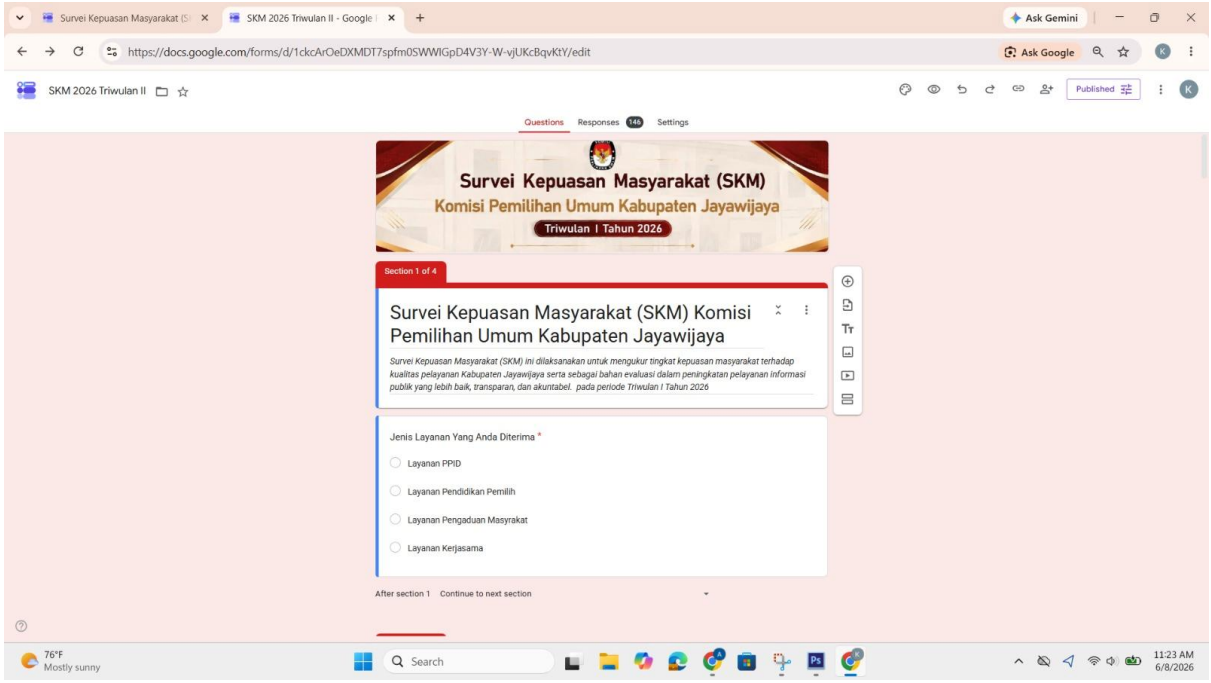


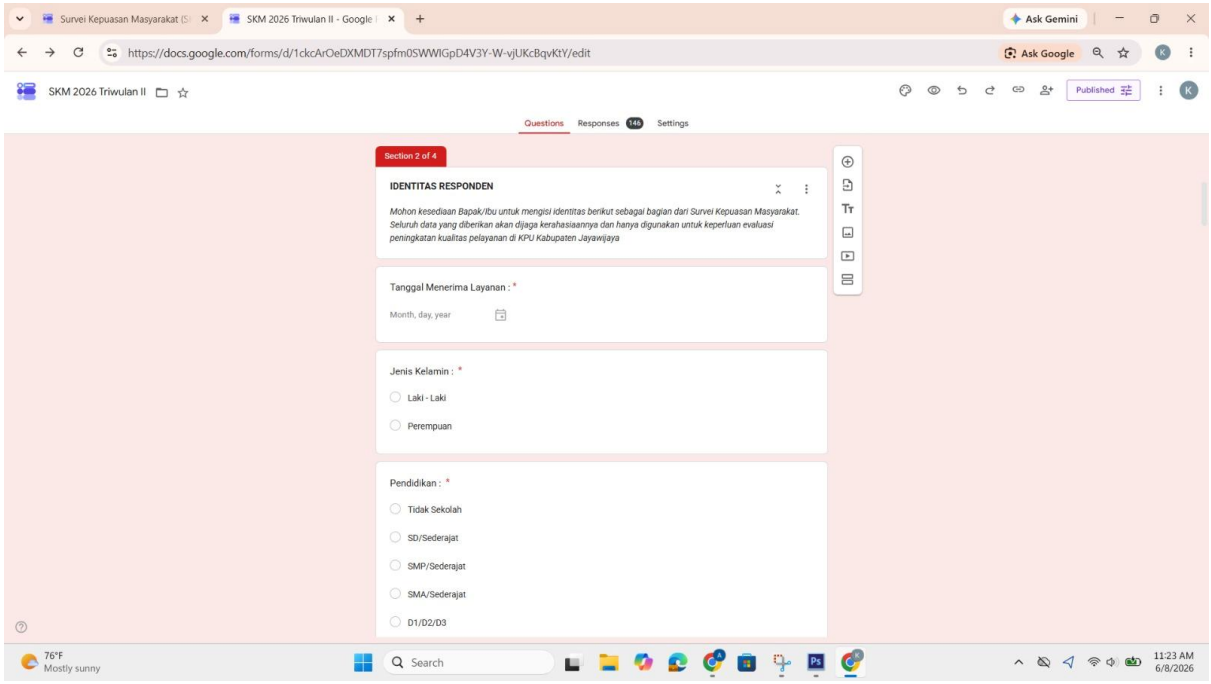
(Novly E.F. Sitanala)

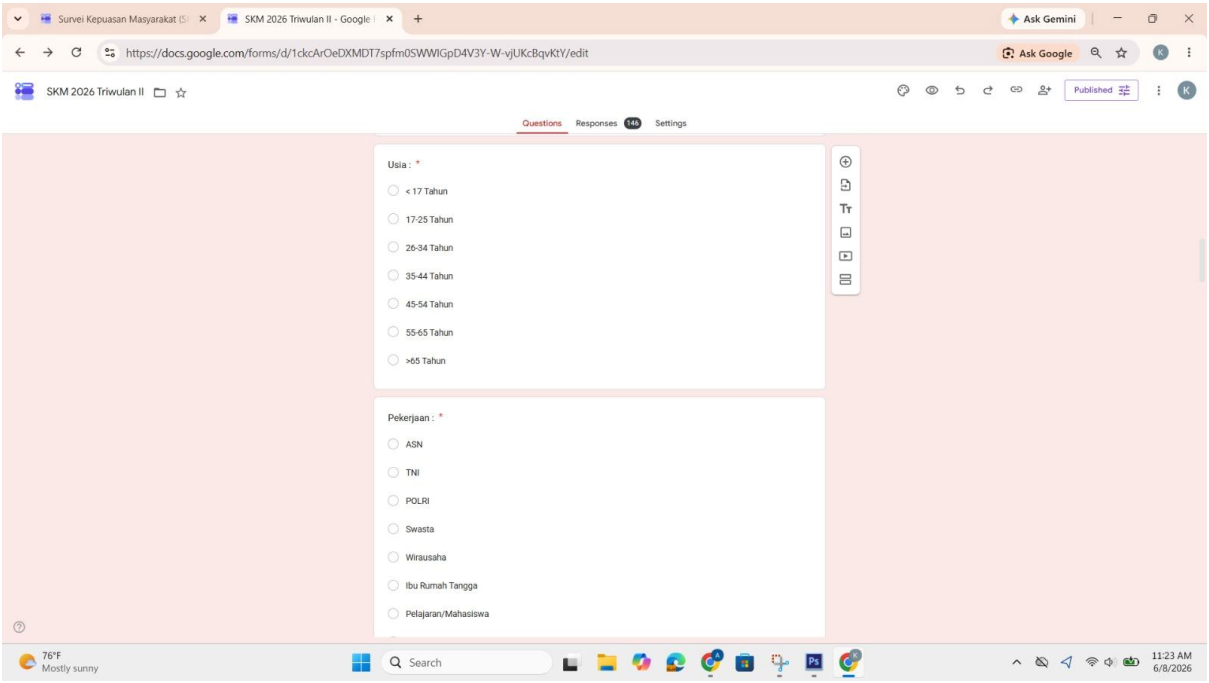
NIP. 197211052009122001

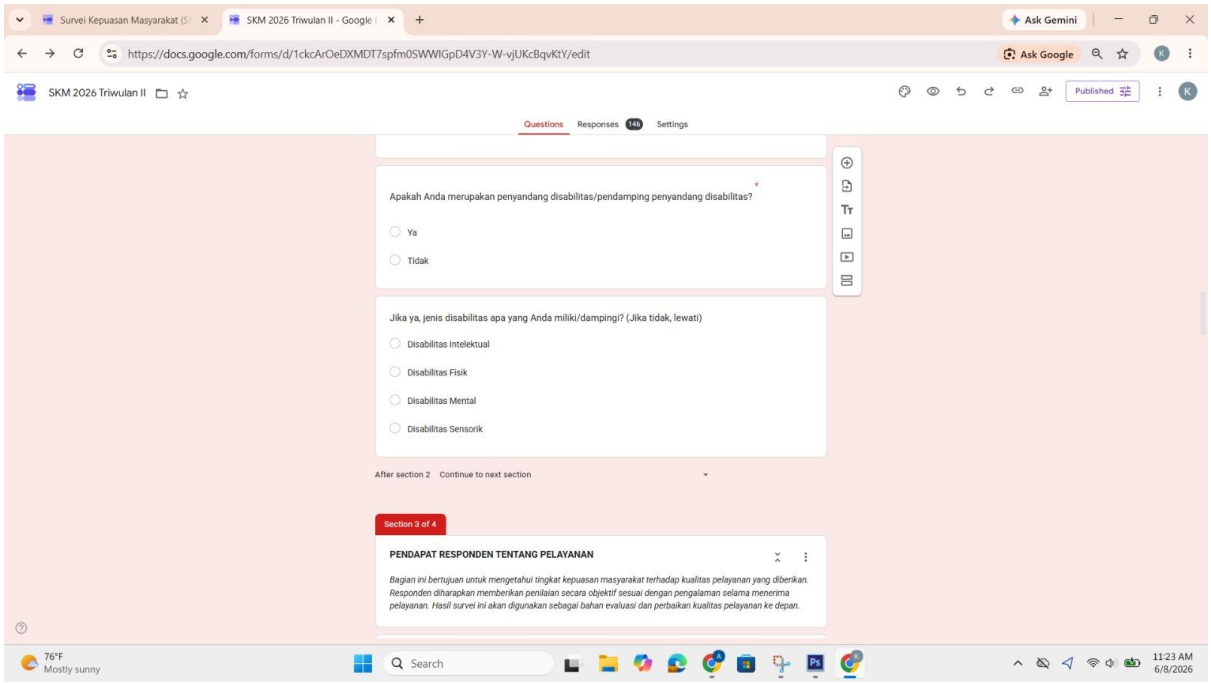
LAMPIRAN

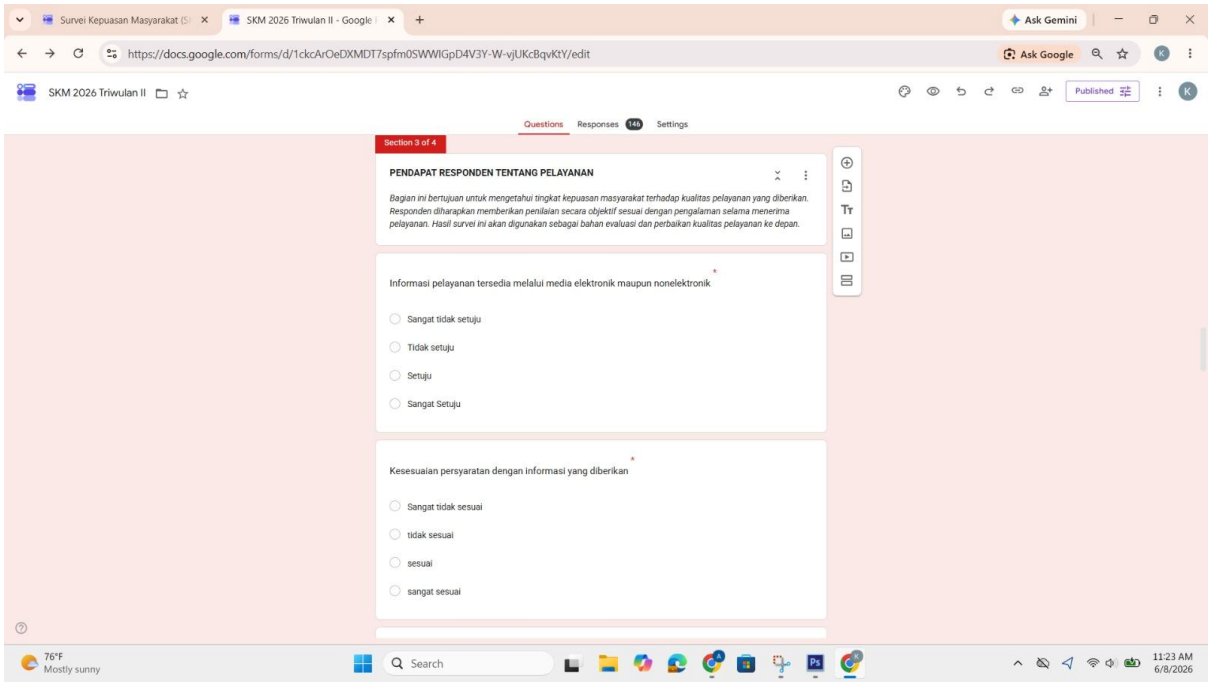
1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (Online)

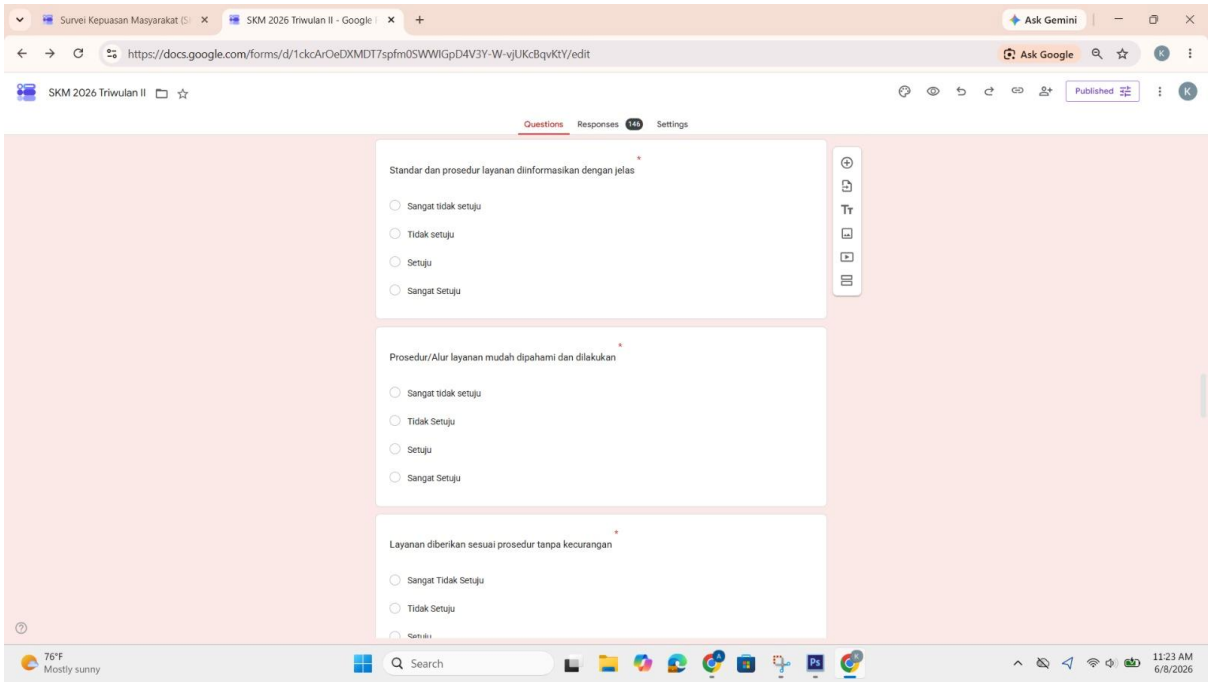


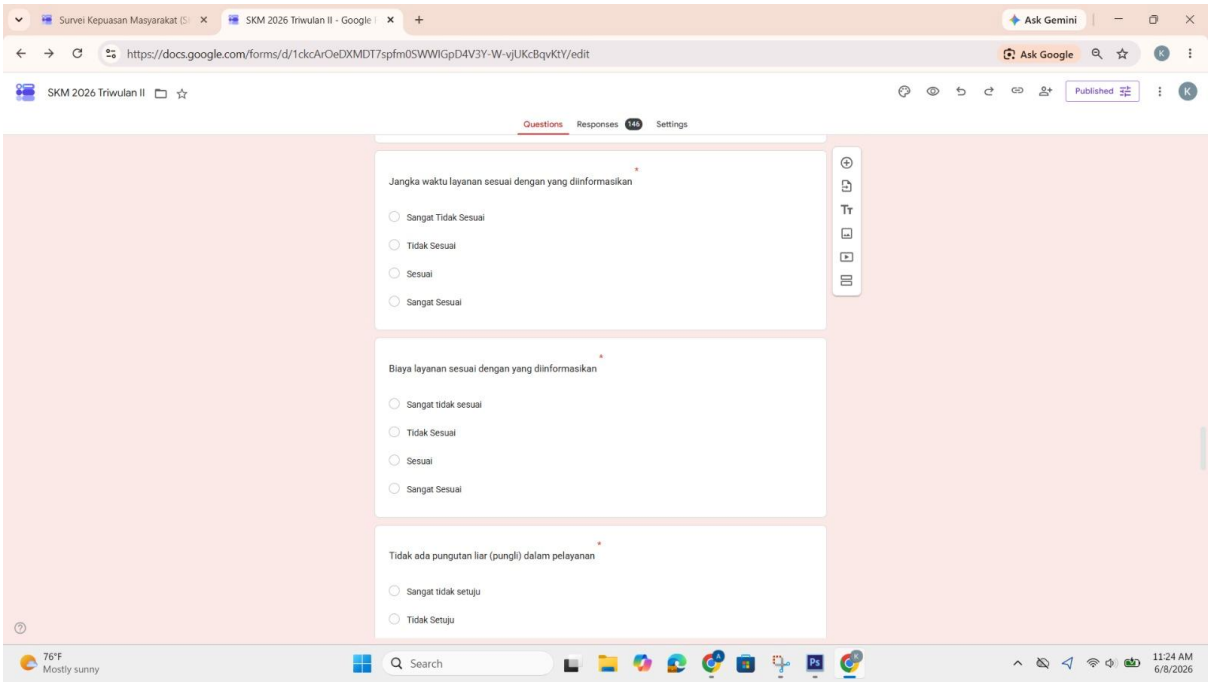


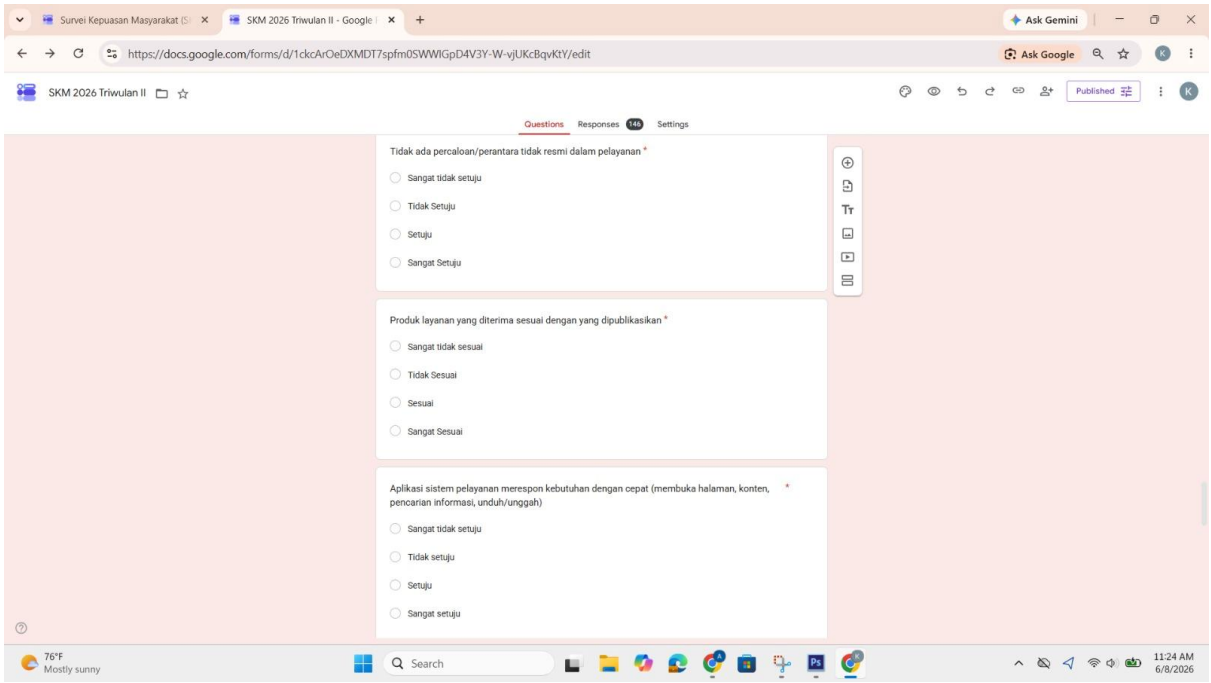

SKM 2026 Triwulan II
Questions
Responses 146
Settings
Usia : *
< 17 Tahun
17-25 Tahun
26-34 Tahun
35-44 Tahun
45-54 Tahun
55-65 Tahun
>65 Tahun
Pekerjaan : *
ASN
TNI
POLRI
Swasta
Wirausaha
Ibu Rumah Tangga
Pelajaran/Mahasiswa

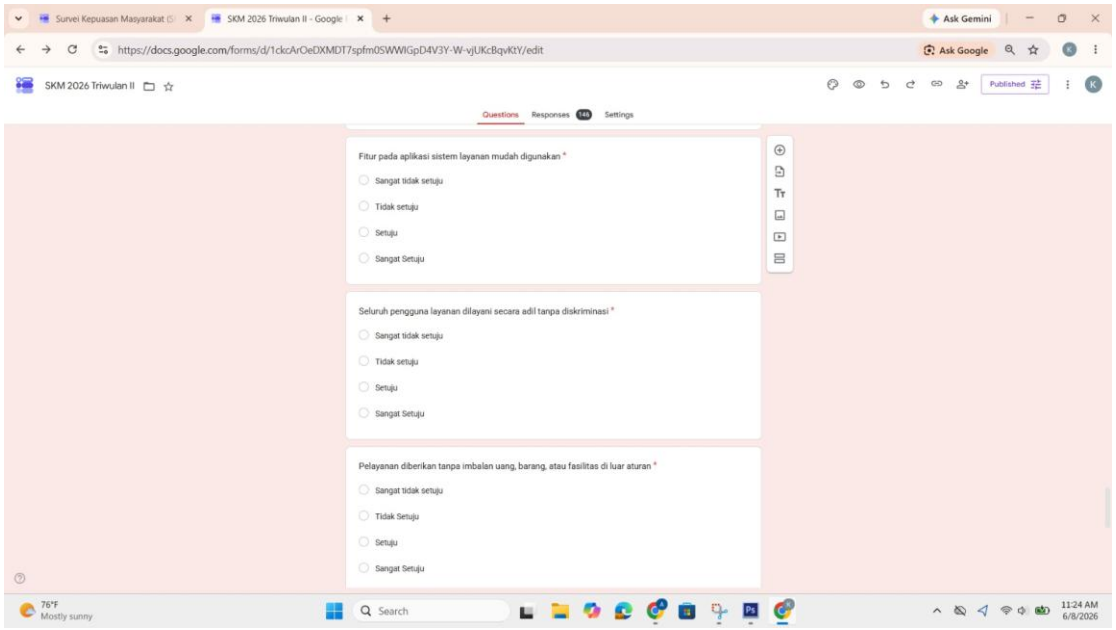

SKM 2026 Triwulan II
Questions
Responses 146
Settings
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?
Ya
Tidak
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)
Disabilitas Intelektual
Disabilitas Fisik
Disabilitas Mental
Disabilitas Sensorik
After section 2 Continue to next section
Section 3 of 4
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
Bagian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Responden diharapkan memberikan penilaian secara objektif sesuai dengan pengalaman selama menerima pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan ke depan.

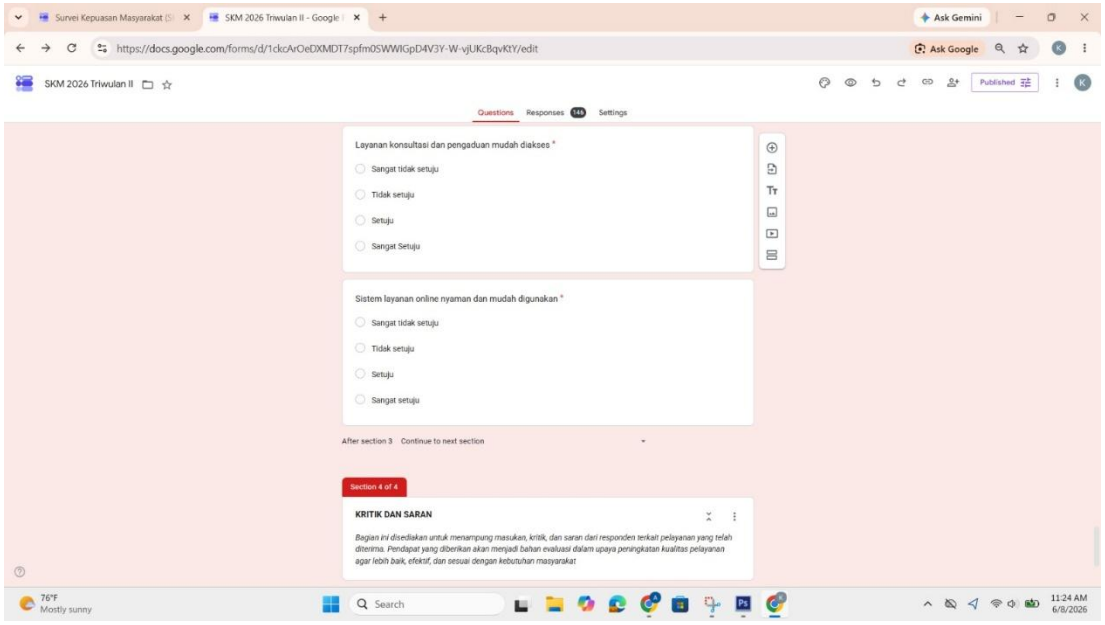

Survei Kepuasan Masyarakat
SKM 2026 Triwulan II - Google
Ask Gemini
https://docs.google.com/forms/d/1ckcArOeDXMDT7spfm0SWWIGpD4V3Y-W-vjUKcBqvKtY/edit
Ask Google
SKM 2026 Triwulan II
Published
Questions
Responses 146
Settings
Section 3 of 4
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
Bagian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Responden diharapkan memberikan penilaian secara objektif sesuai dengan pengalaman selama menerima pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan ke depan.
Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *
Sangat tidak sesuai
tidak sesuai
sesuai
sangat sesuai
76°F
Mostly sunny
Search
11:23 AM
6/8/2026

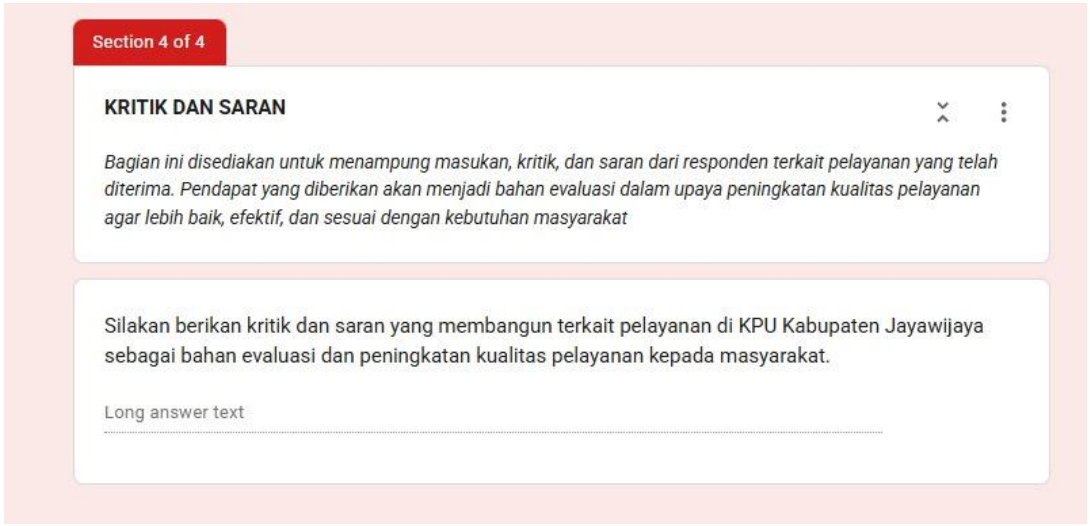

Survei Kepuasan Masyarakat
SKM 2026 Triwulan II - Google
Ask Gemini
https://docs.google.com/forms/d/1ckcArOeDXMDT7spfm0SWWIGpD4V3Y-W-vjUKcBqvKtY/edit
Ask Google
SKM 2026 Triwulan II
Published
Questions
Responses 146
Settings
Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat Setuju
Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
76°F
Mostly sunny
Search
11:23 AM
6/8/2026


Survei Kepuasan Masyarakat (S
SKM 2026 Triwulan II - Google
Ask Gemini
https://docs.google.com/forms/d/1ckcArOeDXMDT7spfm0SWWIGpD4V3Y-W-vjUKcBqvKtY/edit
Ask Google
SKM 2026 Triwulan II
Published
Questions
Responses 146
Settings
Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *
Sangat tidak sesuai
Tidak Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
76°F
Mostly sunny
Search
11:24 AM
6/8/2026


Survei Kepuasan Masyarakat (S
SKM 2026 Triwulan II - Google
Ask Gemini
https://docs.google.com/forms/d/1ckcArOeDXMDT7spfm0SWWIGpD4V3Y-W-vjUKcBqvKtY/edit
Ask Google
SKM 2026 Triwulan II
Published
Questions
Responses 146
Settings
Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat Setuju
Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *
Sangat tidak sesuai
Tidak Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
76°F
Mostly sunny
Search
11:24 AM
6/8/2026


SKM 2026 Triwulan II - Google
https://docs.google.com/forms/d/1ckcArOeDXMDT7spfm0SWWlGpD4V3Y-W-vjUKcBqvKtY/edit
SKM 2026 Triwulan II
Published
Questions
Responses 146
Settings
Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat Setuju
Search


SKM 2026 Triwulan II - Google
https://docs.google.com/forms/d/1ckcArOeDXMDT7spfm0SWWlGpD4V3Y-W-vjUKcBqvKtY/edit
SKM 2026 Triwulan II
Published
Questions
Responses 146
Settings
Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
After section 3 Continue to next section
Section 4 of 4
KRITIK DAN SARAN
Bagian ini disediakan untuk menampung masukan, kritik, dan saran dari responden terkait pelayanan yang telah diterima. Pendapat yang diberikan akan menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan agar lebih baik, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
Search


Section 4 of 4
KRITIK DAN SARAN
Bagian ini disediakan untuk menampung masukan, kritik, dan saran dari responden terkait pelayanan yang telah diterima. Pendapat yang diberikan akan menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan agar lebih baik, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
Silakan berikan kritik dan saran yang membangun terkait pelayanan di KPU Kabupaten Jayawijaya sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
Long answer text

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

