LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III

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) 18

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 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 61 orang dan sampel sebanyak 61 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

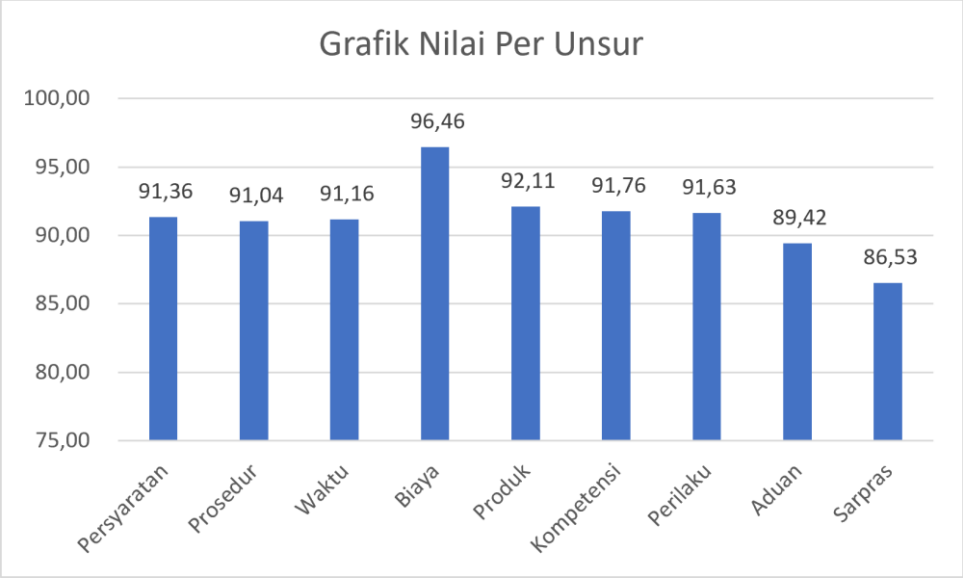
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	60.7%
		Perempuan	24	39.3%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	18	29.5%
		D1/D2/D3	2	3.3%
		D4/S1	37	60.7%
		S2	4	6.6%
		S3	0	0.0%
3	Pekerjaan	ASN	18	29.5%
		TNI	0	0.0%
		POLRI	0	0.0%
		Swasta	23	37.7%
		Wirausaha	7	11.5%
		Ibu Rumah Tangga	3	4.9%
		Pelajar/Mahasiswa	10	16.4%
		Petani/Nelayan	0	0.0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0.0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	61	100%
		Disabilitas	0	0.0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		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	15	88.33	91.67	93.33	97.78	90.00	86.67	91.67	90.00	83.33	90.31
2.	Layanan Pendidikan Pemilih	13	93.27	91.03	94.23	94.87	90.38	92.31	91.03	88.46	88.46	91.56
3.	Layanan Pengaduan Masyarakat	14	92.86	92.86	92.86	95.83	94.64	94.64	93.45	91.07	87.50	92.86
4.	Layanan Kerjasama	19	90.97	88.60	84.21	97.37	93.42	93.42	90.35	88.16	86.84	90.35
Rerata IKM Per Unsur			91.36	91.04	91.16	96.46	92.11	91.76	91.63	89.42	86.53	91.27
IKM Unit Layanan			91.27									
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 aduan dan sarpras merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 86,53. Selanjutnya aduan yang mendapatkan nilai 89,42 adalah nilai terendah kedua dan prosedur pelayan yang mendapatkan nilai 91,04 adalah nilai terendah ketiga.

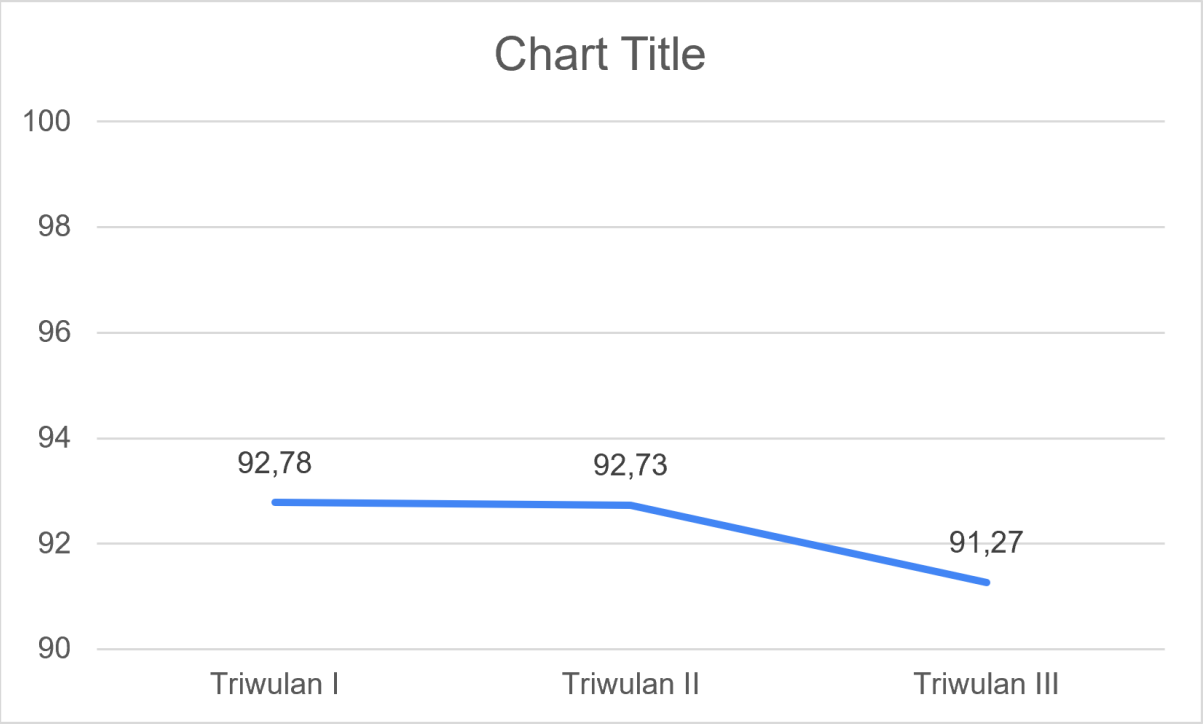
Sementara itu, berdasarkan analisis kualitatif terhadap kritik dan saran pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), seluruh aspek pelayanan secara umum telah dinilai Cukup/Sesuai oleh masyarakat. Pada periode ini, tidak ditemukan catatan atau keluhan signifikan terkait prosedur maupun kedisiplinan petugas. 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	**U8:Aduan**	Melaksanakan **sosialisasi dan publikasi mekanisme pengaduan/penanganan pengaduan** kepada masyarakat melalui media sosial, website, dan media informasi pelayanan, serta memastikan setiap aduan ditindaklanjuti sesuai ketentuan.	**Oktober 2026**	**Sub Bagian SDM dan Parhumas**
2	**U9:Sarpras**	Melakukan **evaluasi dan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan**, termasuk penataan ruang pelayanan, ketersediaan media informasi, fasilitas pendukung, serta memastikan fasilitas pelayanan dalam kondisi baik dan mudah digunakan oleh masyarakat.	**Oktober 2026**	**Sub Bagian SDM dan Parhumas**
3	**U2:Prosedur Pelayananan**	Melakukan **evaluasi dan penyederhanaan prosedur pelayanan**, serta melakukan sosialisasi mengenai alur, persyaratan, dan tahapan pelayanan agar mudah dipahami oleh masyarakat/pengguna layanan.	**Oktober 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 3 triwulan 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

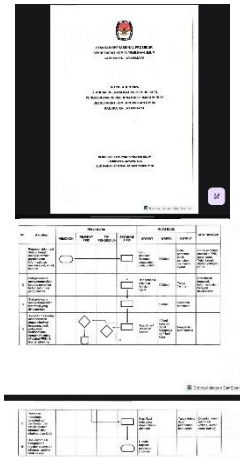
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya periode Semester I (2026) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I (2026)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,73
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,18
3	Waktu Penyelesaian	91.29
4	Biaya/Tarif	98,71
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,42
6	Kompetensi Pelaksana	91,61
7	Perilaku Pelaksana	91,67
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,39
9	Sarana dan Prasarana	93,55

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 (Semester I 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	Persyaratan	Sudah	Melaksanakan evaluasi dan penyederhanaan persyaratan pelayanan	
2	Prosedur	Sudah	Penyususan SOP dan Flowchart	

3	Waktu	Sudah	Melaksanakan Evaluasi dan monitoring ketepatan waktu dalam pelayanan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 61 orang mengisi SKM pada Komisi Pelayanan Umum Kabupaten Jayawijaya di triwulan III tahun 2026. Layanan Kerjasama menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 19 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91,23. Meskipun demikian, nilai SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I tahun 2026 hingga Triwulan III 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu aduan dan sarpras.
- 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, 14 September 2026

Sekertaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Jayawijaya

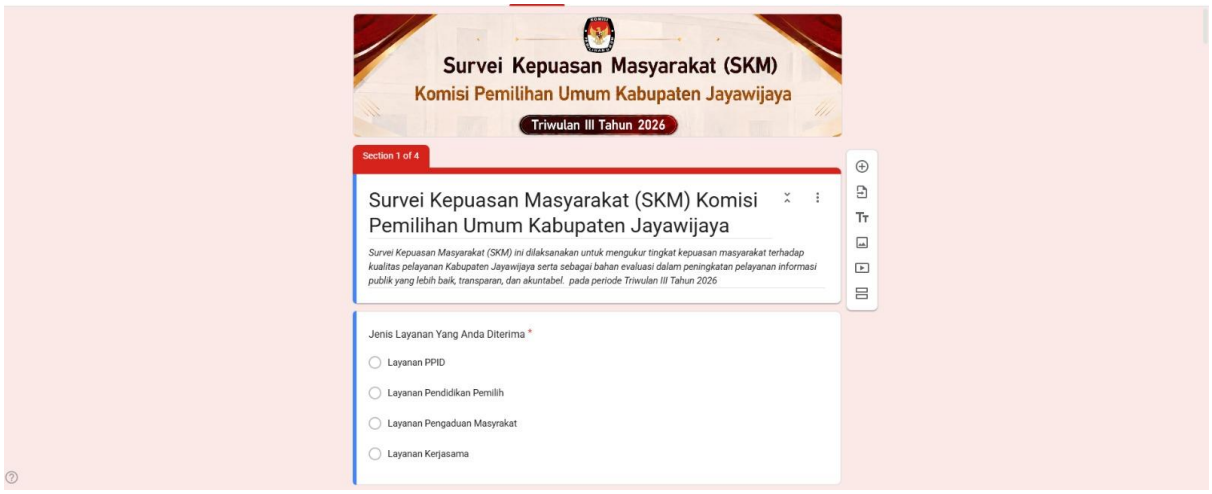


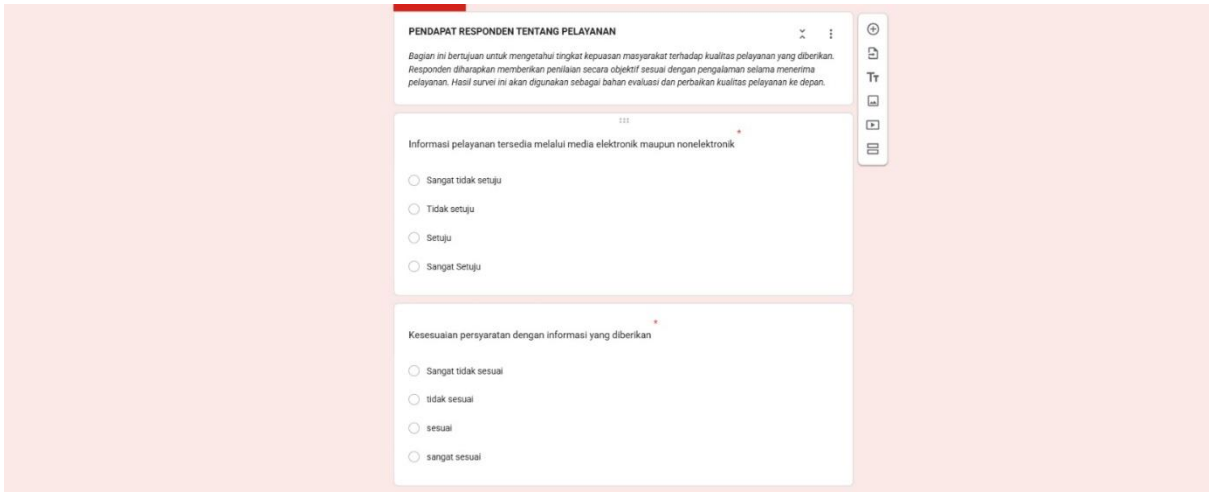
(Novly E.F. Sitanala)

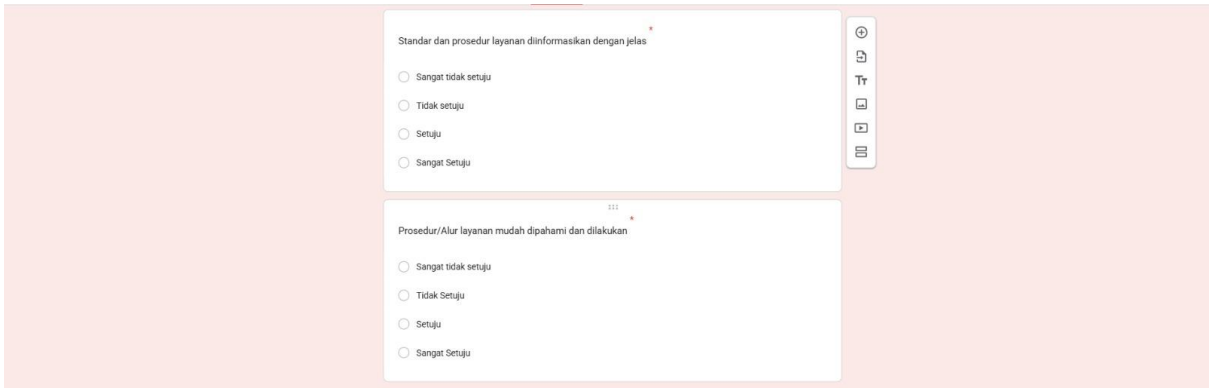
NIP. 197211052009122001

LAMPIRAN

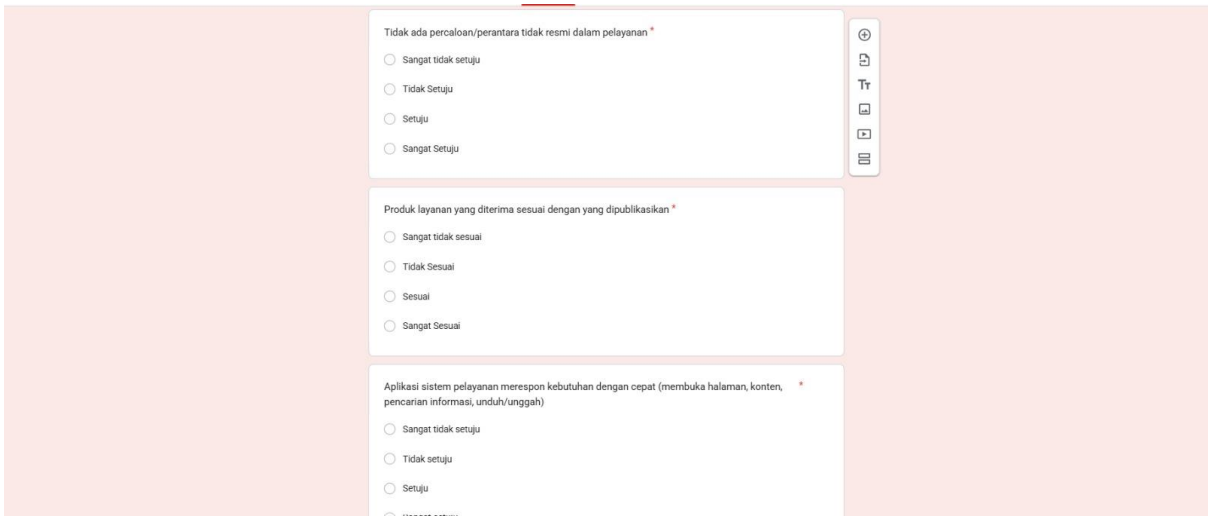
1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (Online)

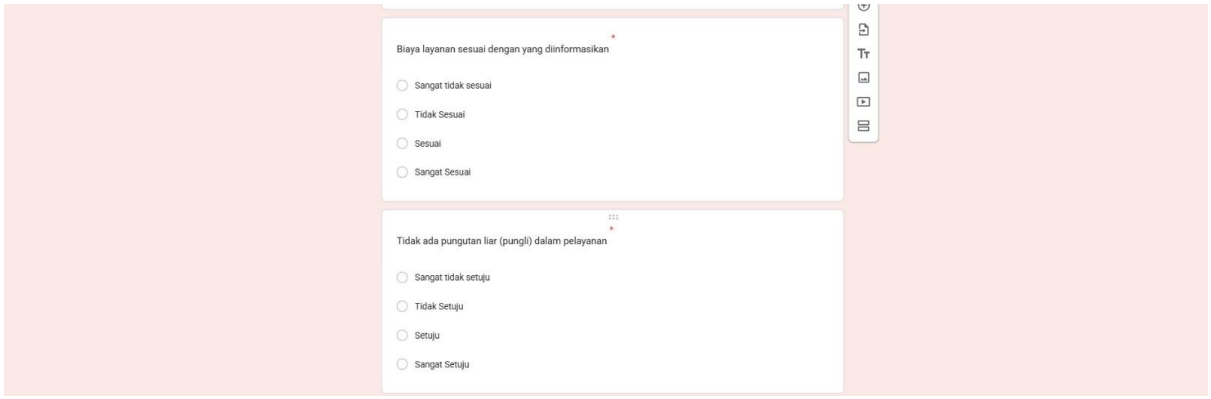


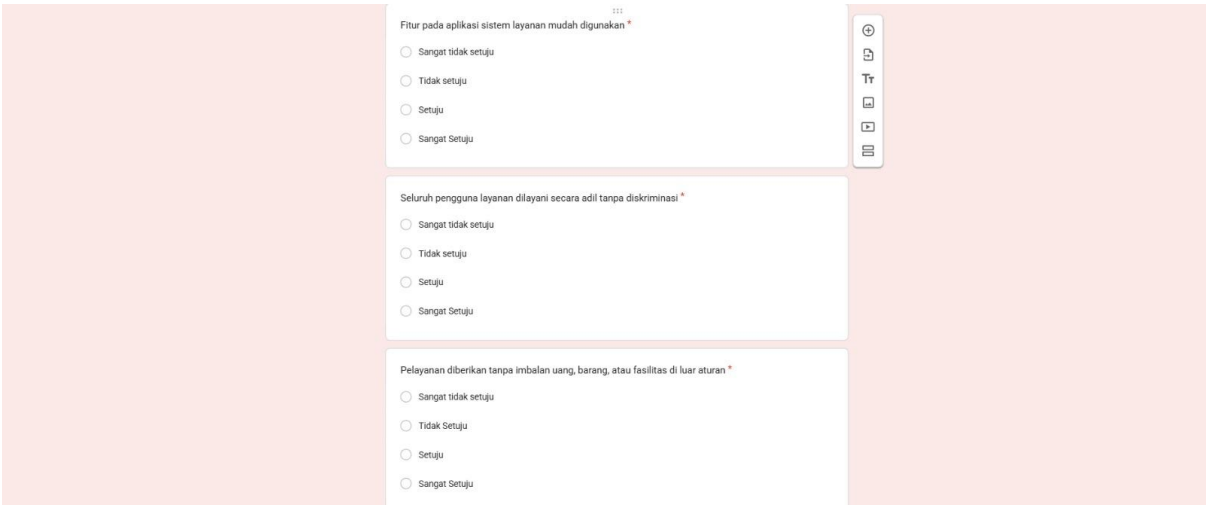


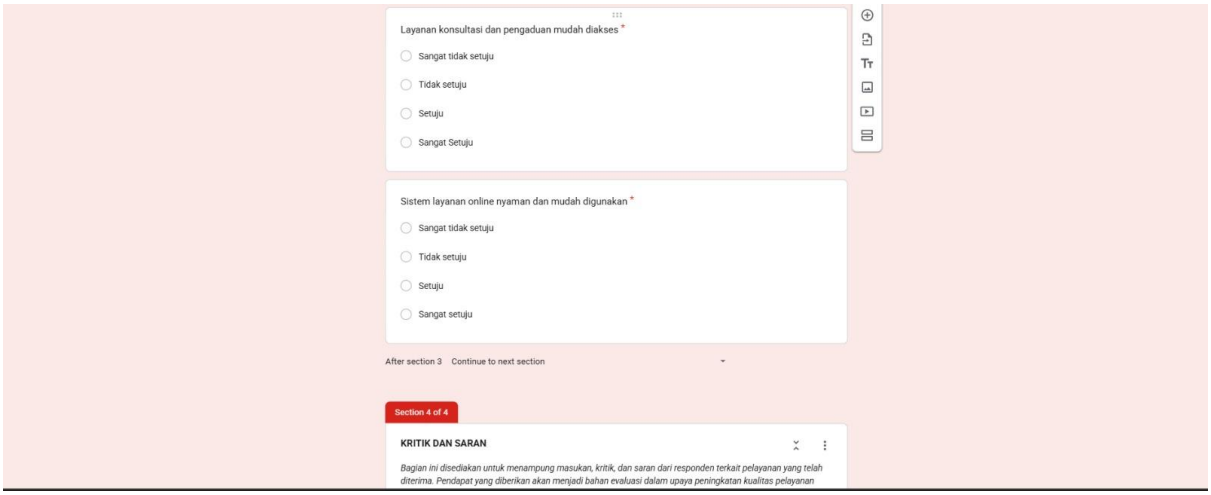

Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat Setuju


Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat Setuju
Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai


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


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
Setuju
Sangat Setuju


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


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

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

