# LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2026

**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 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 104 orang dan sampel sebanyak 104 responden.

# BAB II

# ANALISIS DATA SKM

## 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 104 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

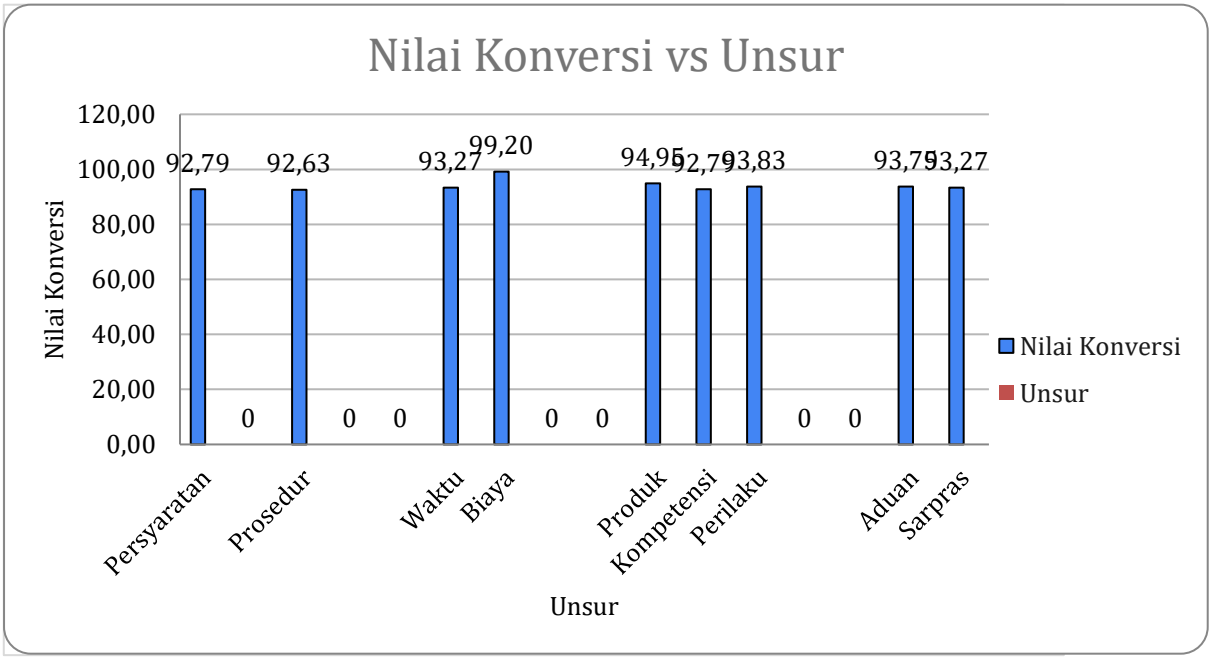
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 51 | 49% |
| | | Perempuan | 53 | 51% |
| | | | | |
| 2 | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| | | SD/Sederajat | 0 | 0% |
| | | SMP/Sederajat | 0 | 0% |
| | | SMA/Sederajat | 25 | 24% |
| | | D1/D2/D3 | 0 | 0% |
| | | D4/S1 | 79 | 76% |
| | | S2 | 0 | 0% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| | | | | |
| 3 | Pekerjaan | ASN | 35 | 34% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | POLRI | 0 | 0% |
| | | Swasta | 30 | 29% |
| | | Wirausaha | 20 | 19% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 10 | 10% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 3 | 3% |
| | | Petani/Nelayan | 0 | 0% |
| | | Pekerja Lepas/Freelance | 6 | 6% |
| | | Pensiunan | 0 | 0% |
| | | Lainnya | 0 | 0% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| 4 | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 104 | 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 | 25 | 96.00 | 95.53 | 95.00 | 99.33 | 99.00 | 96.00 | 96.33 | 95.00 | 95.00 | 96.33 |
| 2. | Layanan Pendidikan Pemilih | 25 | 92.50 | 92.67 | 94.00 | 99.00 | 95.00 | 93.00 | 94.33 | 95.00 | 95.00 | 94.50 |
| 3. | Layanan Pengaduan Masyarakat | 25 | 91.00 | 90.67 | 91.00 | 99.33 | 92.00 | 90.00 | 92.00 | 92.00 | 90.00 | 92.00 |
| 4. | Layanan Kerjasama | 29 | 91.81 | 91.85 | 93.10 | 99.14 | 93.97 | 92.24 | 92.82 | 93.10 | 93.10 | 93.47 |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 92.79 | 92.63 | 93.27 | 99.20 | 94.95 | 92.79 | 93.83 | 93.75 | 93.27 | 94.05 |
| IKM Unit Layanan | | | 94.05 | | | | | | | | | |
| 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 prosedur, persyaratan dan kompetensi merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 92,63. Selanjutnya persyaratan dan kompetensi yang mendapatkan nilai 92,79 adalah nilai terendah kedua.

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

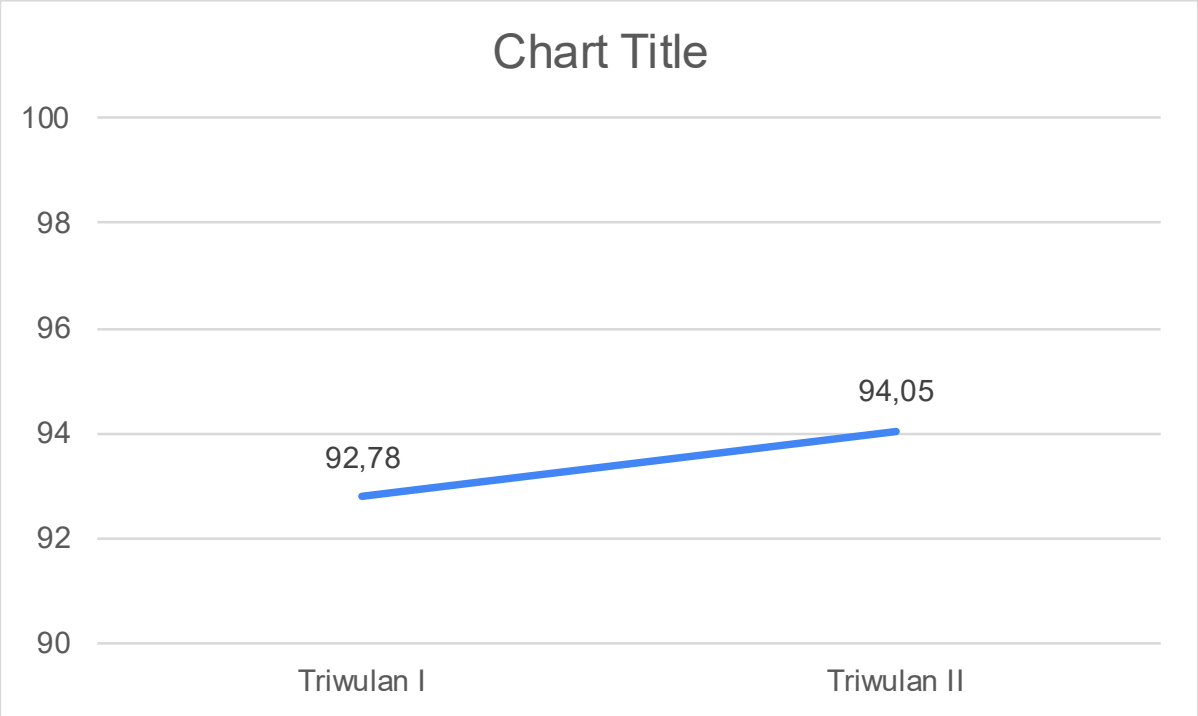
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan efisiensi prosedur layanan, serta memperbaiki persyaratan dan kompetensi 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** | **U1:Persyaratan** | Melakukan evaluasi dan penyederhanaan persyaratan pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat, serta memperbarui dan mempublikasikan daftar persyaratan melalui papan informasi, website, dan media sosial KPU. | **September 2026** | **Sub Bagian SDM dan Parhumas** |
| **2** | **U2:Prosedur** | Menyusun dan menyosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami, termasuk memasang alur pelayanan (flowchart) pada ruang pelayanan serta media digital. | **September 2026** | **Sub Bagian SDM dan Parhumas** |
| **3** | **U6:Kompetensi** | Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan pelayanan prima (service excellence), etika pelayanan publik, komunikasi efektif, serta pembinaan berkala untuk memastikan pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif. | **September 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 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 Triwulan I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Triwulan I)**

| No | Unsur | IKM |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 92,81 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 92,64 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 92,30 |
| 4 | Biaya/Tarif | 92,49 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 92,73 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 93,17 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 92,89 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 92,88 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 93,17 |

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 | Waktu | Sudah | Menyelenggarakan evaluasi untuk mereviu standar pelayanan |  |
| 2 | Biaya | Sudah | Melakukan publikasi masif mengenai transparansi biaya pelayanan (menegaskan bahwa layanan KPU Rp 0,- / **Gratis) melalui media** sosial |  |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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 Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 52 orang mengisi SKM pada Komisi Pelayanan Umum Kabupaten Jayawijaya di tahun 2026. Layanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 33 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,06. 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 persyaratan pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jayawijaya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Wamena, 27 Juli 2026

**Sekretaris Komisi Pemilihan Umum**

**Kabupaten Jayawijaya**

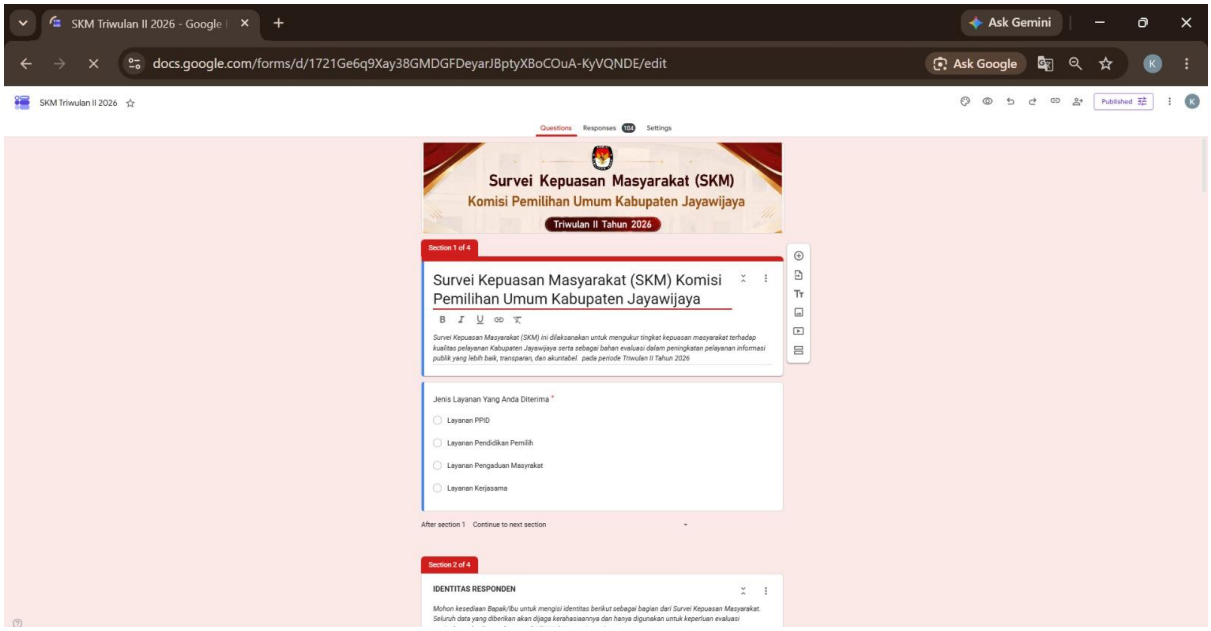
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN JAYAWIJAYA
SEKRETARIAT

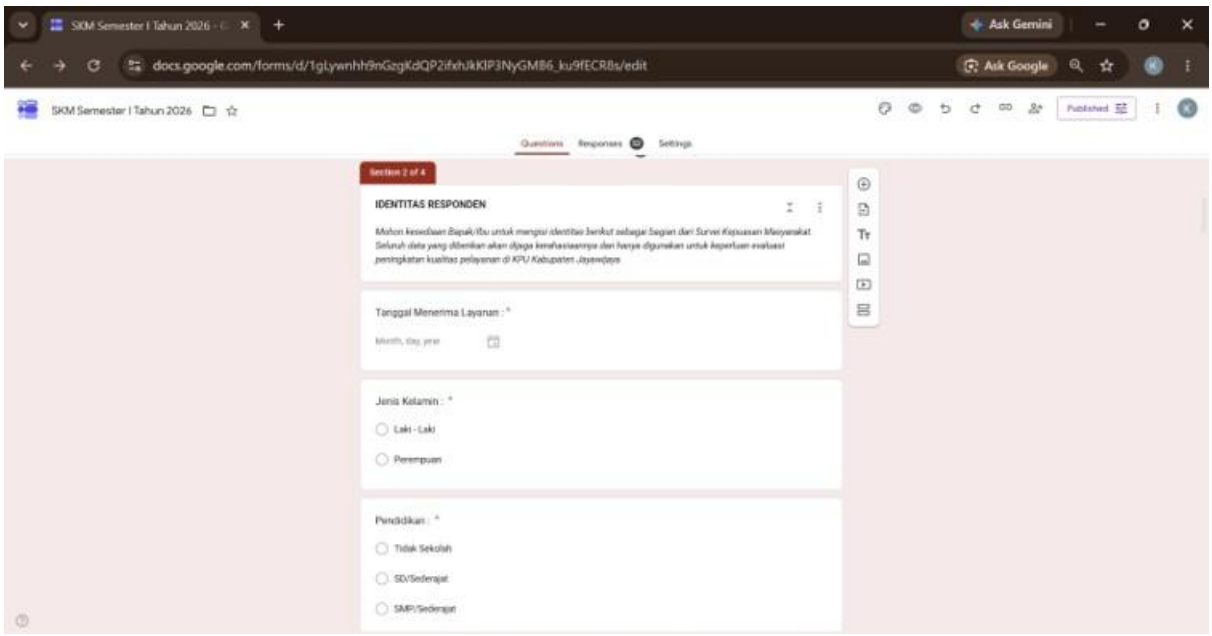
(Novly E.F. Sitanala)

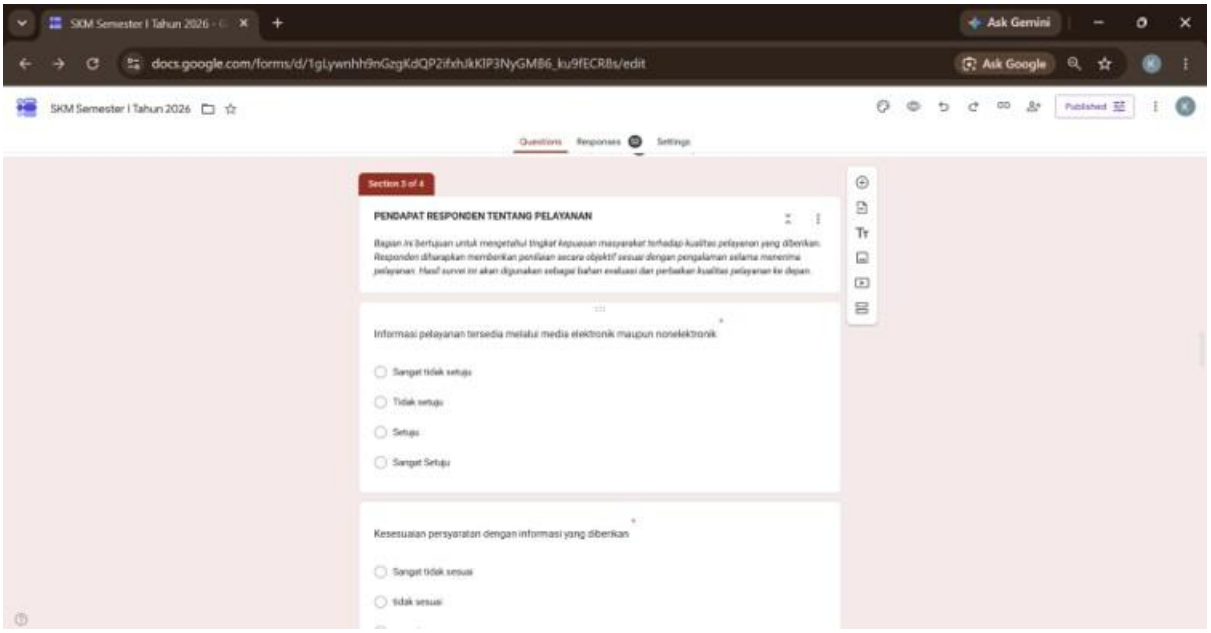
NIP. 197211052009122001

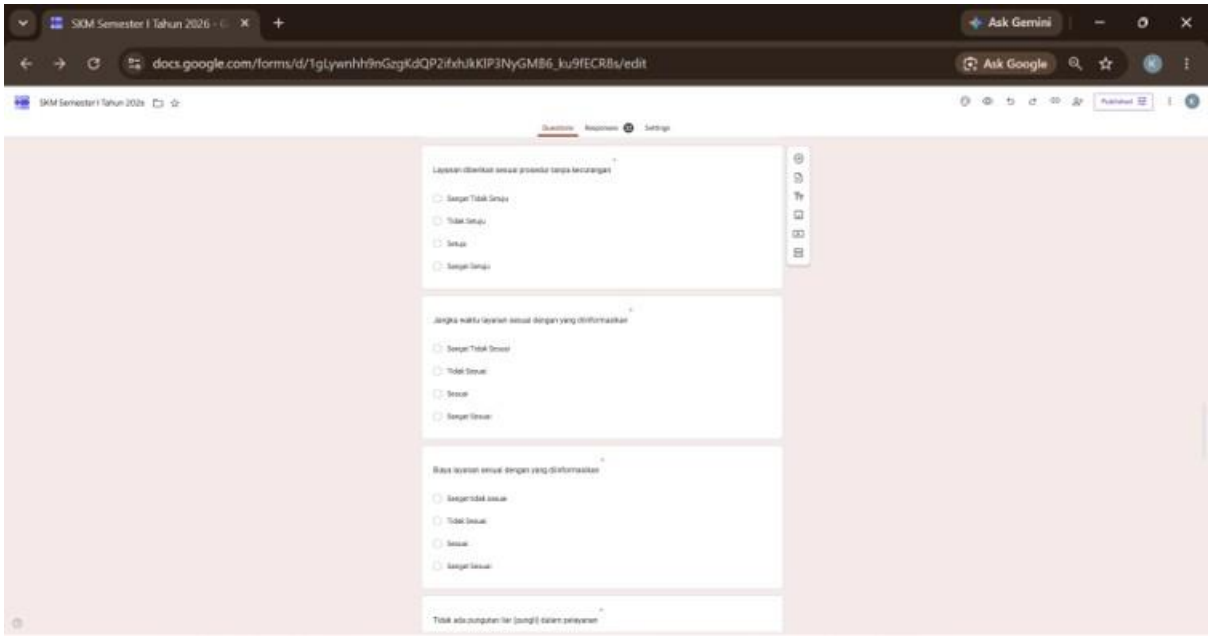
# LAMPIRAN

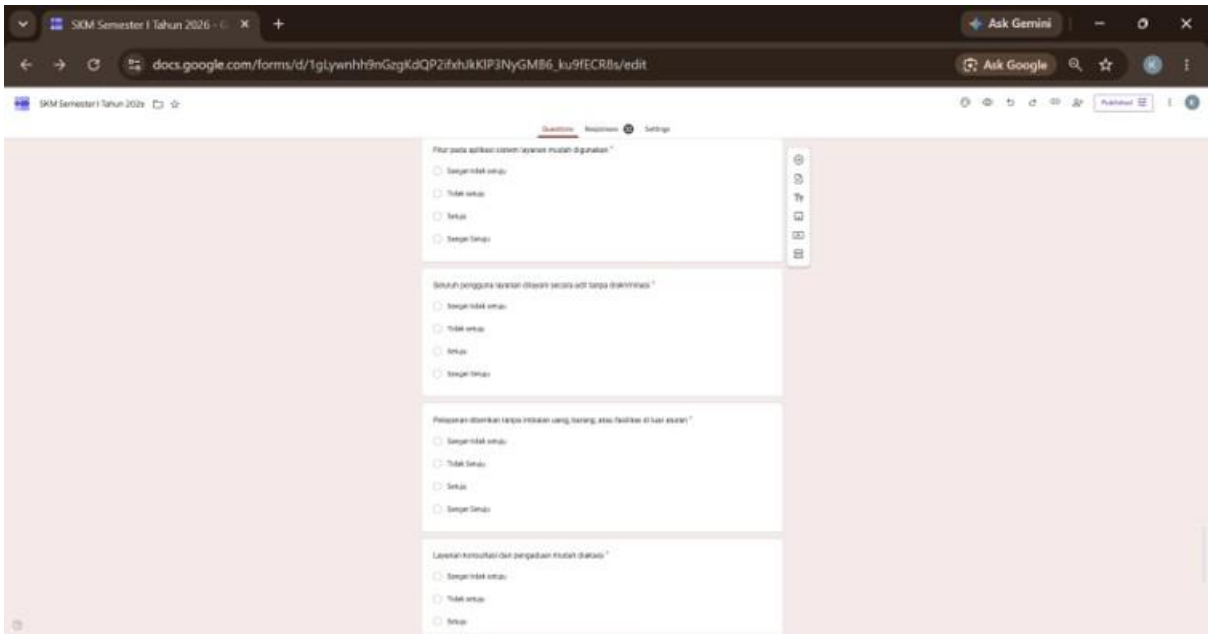
## 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (Online)

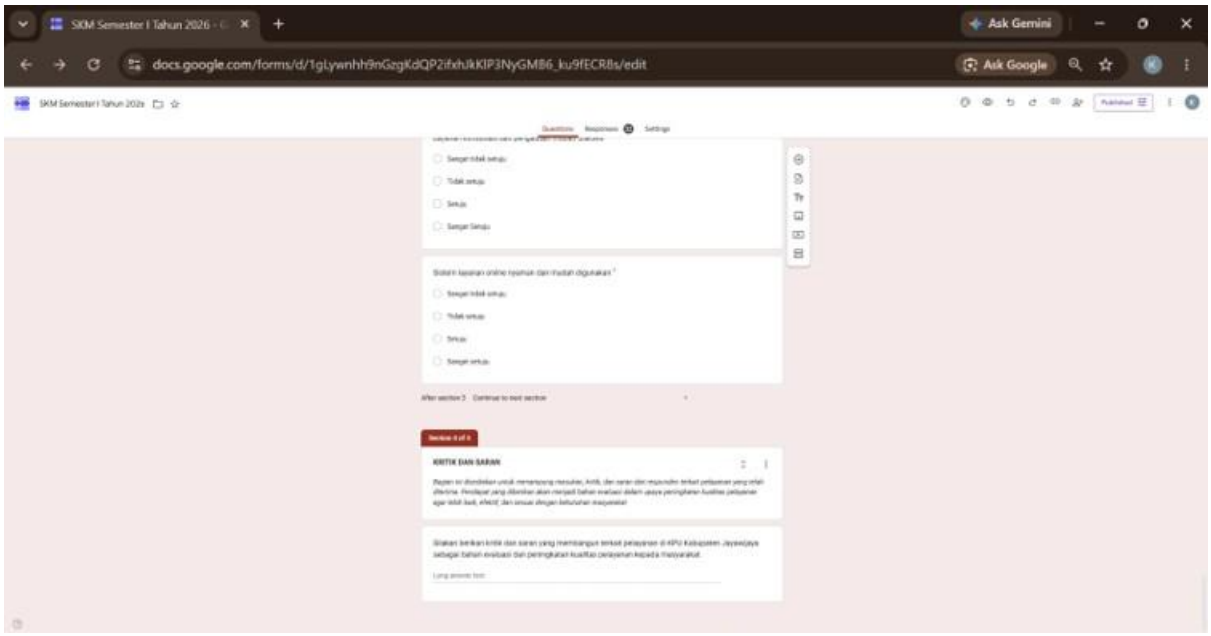


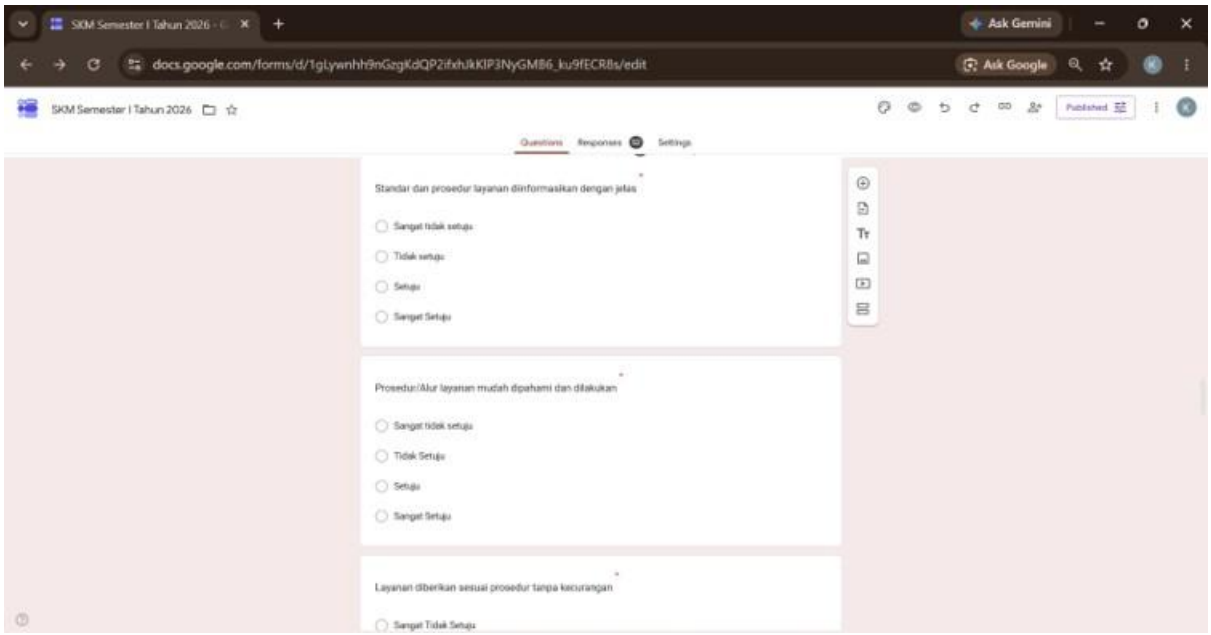



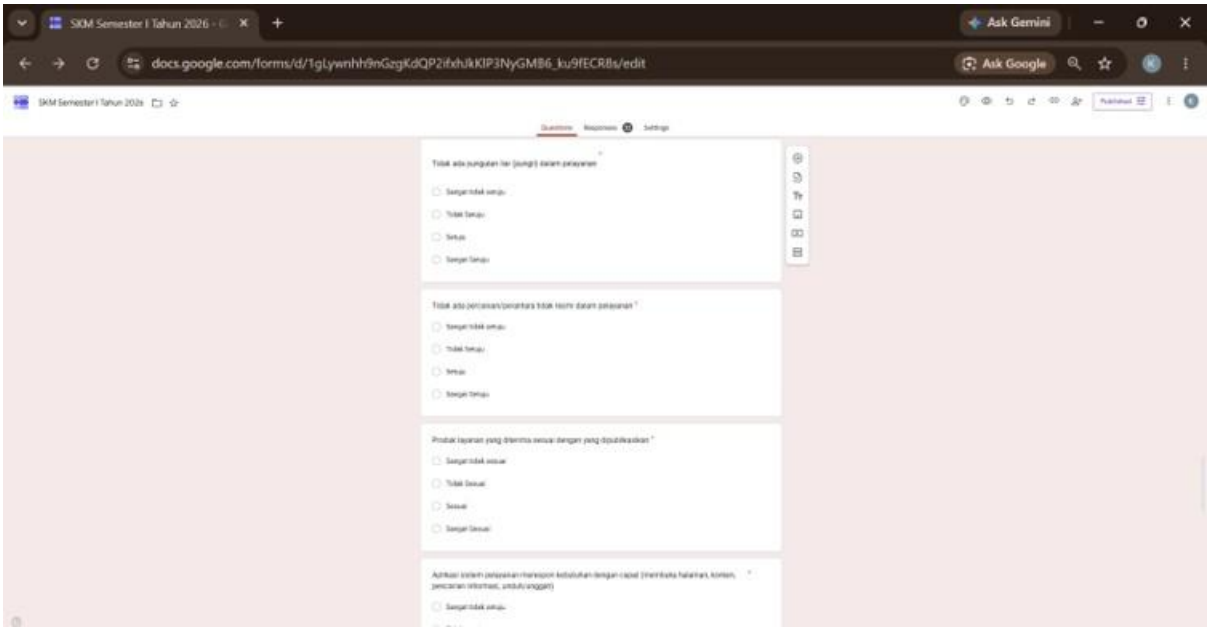

SKM Semester I Tahun 2026
docs.google.com/forms/d/1gLywnhh9nGzgKdQP2ifxhJkKIP3NyGMB6_ku9fECR8s/edit
Ask Gemini
Ask Google
Questions
Responses
Settings
Section 3 of 4
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
Sangat tidak sesuai
tidak sesuai


SKM Semester I Tahun 2026
docs.google.com/forms/d/1gLywnhh9nGzgKdQP2ifxhJkKIP3NyGMB6_ku9fECR8s/edit
Ask Gemini
Ask Google


SKM Semester I Tahun 2026
Ask Gemini
docs.google.com/forms/d/1gLywnhh9nGzgKdQP2ifxhJkKIP3NyGMB6_ku9fECR8s/edit
Ask Google
SKM Semester I Tahun 202s
Questions
Responses
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
Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju


SKM Semester I Tahun 2026
Ask Gemini
docs.google.com/forms/d/1gLywnhh9nGzgKdQP2ifxhJkKIP3NyGMB6_ku9fECR8s/edit
Ask Google
SKM Semester I Tahun 202s
Questions
Responses
Settings
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 masyarakat terkait pelayanan yang telah diterima. Penilaian 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


SKM Semester I Tahun 2026
docs.google.com/forms/d/1gLywnhh9nGzgKdQP2ifxhJkKIP3NyGM86_ku9fECR8s/edit
Ask Gemini
Ask Google
Questions
Responses
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


SKM Semester I Tahun 2026
docs.google.com/forms/d/1gLywnhh9nGzgKdQP2ifxhJkKIP3NyGM86_ku9fECR8s/edit
Ask Gemini
Ask Google

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

