



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN JEPARA

LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JULI - DESEMBER TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah Swt karena atas rahmat-Nya, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jepara dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Juli – Desember 2024. Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan penyelenggara negara kepada masyarakat secara periodik sebagai bahan evaluasi sekaligus bahan pertimbangan untuk penetapan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, diharapkan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jepara dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada pihak-pihak terkait serta masyarakat. Hal tersebut sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan akuntabilitas kinerja serta meningkatkan kepercayaan publik kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jepara pada khususnya serta lembaga Komisi Pemilihan Umum pada umumnya.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jepara berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode ini. Pelaksanaan survei dan penyusunan laporannya tentu masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar hasil yang diperoleh lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa akan kami terima. Kami berharap laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak, baik internal maupun eksternal Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jepara.

Jepara, 10 Agustus 2025

Ketua Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Jepara

The image shows a circular official stamp of the Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jepara. The text inside the stamp reads "KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN JEPARA". Overlaid on the right side of the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the name "Ris Andy Kusuma" is printed.

Ris Andy Kusuma

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Sasaran	4
1.5 Prinsip	4
1.6 Ruang Lingkup	5
1.7 Manfaat	5
BAB II PENGUMPULAN DATA	6
2.1 Pelaksana Survei.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan.....	9
2.5 Metode Survei.....	10
2.6 Penentuan Responden	11
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA	12
3.1 Data Responden.....	12
3.2 Hasil Survei.....	12
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI.....	14
4.1 Sampel.....	14
4.2 Hasil Survei.....	14
BAB IV PENUTUP.....	18

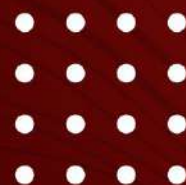
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jadwal Pelaksanaan SKM.....	9
Tabel 2	Data Responden.....	12
Tabel 3	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	14
Tabel 4	Nilai Rata-rata (NRR) Indikator Pelayanan.....	15
Tabel 5	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....	15
Tabel 6	Realisasi Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM..	16



LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JULI - DESEMBER TAHUN 2024



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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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 seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Sesuai dengan amanat kedua regulasi tersebut, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik diukur berdasarkan sembilan unsur yang berkaitan dengan

standar pelayanan, sarana prasarana, dan konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Jepara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Jepara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. KPU Kabupaten Jepara melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara periodik setiap semester. Survei tersebut dilakukan kepada masyarakat atau pihak-pihak yang meminta data, informasi, atau pelayanan dari KPU Kabupaten Jepara selama kurun waktu semester tersebut.

Survei dilakukan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil SKM merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat.

- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023.
- f. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei persepsi terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh KPU Kabupaten Jepara adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Adapun tujuan dilakukannya survei antara lain:

- 1. Memperoleh data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPU Kabupaten Jepara.
- 2. Memperoleh umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap pelayanan di KPU Kabupaten Jepara.
- 3. Mengetahui kesenjangan antara tingkat kepuasan dan harapan masyarakat atas pelayan di KPU Kabupaten Jepara.
- 4. Mendapatkan bahan evaluasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan kinerja pelayanan.

1.4 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan survei persepsi atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Jepara adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong setiap bagian satuan kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam memberikan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, KPU Kabupaten Jepara memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Transparan, yaitu hasil survei akan dipublikasikan sehingga mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif, yaitu dalam melaksanakan survei KPU Kabupaten Jepara melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam survei dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan, yaitu survei harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

- e. Keadilan, yaitu pelaksanaan survei harus menjangkau pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas, yaitu dalam melaksanakan survei, KPU Kabupaten Jepara tidak mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan pelaksanaan survei persepsi atas pelayanan publik ini meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah penyusunan survei, langkah-langkah pengolahan data, kesimpulan, dan tindak lanjut atas kesimpulan hasil survei.

1.7 Manfaat

Manfaat yang dihasilkan dari pelaksanaan survei persepsi atas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPU Kabupaten Jepara sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur satuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei.
- d. Memacu persaingan positif antar unit satuan kerja dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan.
- e. Sebagai gambaran tentang kinerja satuan kerja dalam hal pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

2.1 Pelaksana Survei

Pelaksanaan SKM periode Juli hingga Desember 2024 dilakukan secara mandiri oleh KPU Kabupaten Jepara. Dalam pelaksanaan SKM, KPU Kabupaten Jepara melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Merencanakan survei kepuasan masyarakat, menentukan tujuan, metode, dan responden.
- b. Mengumpulkan data survei kepuasan masyarakat.
- c. Mengolah dan menganalisis data hasil survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat.
- d. Menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat dan menyampaikan hasil survei indeks kepuasan masyarakat dalam rapat pleno KPU Kabupaten Jepara.
- e. Mempublikasikan laporan hasil survei kepuasan masyarakat.
- f. Mengidentifikasi dan merumuskan rekomendasi tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas sembilan pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu:

- a. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada saat atau setelah waktu layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau melalui media daring.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tahapan perencanaan
 - a. Penentuan tujuan survei, yaitu menentukan tujuan dan sasaran survei.
 - b. Identifikasi populasi dan sampel, yaitu mengidentifikasi populasi dan sampel yang akan digunakan dalam survei.
 - c. Penentuan metode survei, yaitu menentukan metode survei yang akan digunakan, seperti wawancara, kuesioner, atau observasi.
2. Tahapan persiapan
 - a. Pengembangan instrumen survei, yaitu mengembangkan instrumen survei, seperti kuesioner atau pedoman wawancara.
 - b. Pelatihan pewawancara, yaitu melakukan pelatihan pewawancara untuk memastikan bahwa mereka memahami tujuan dan prosedur survei.
 - c. Pengujian instrumen survei, yaitu menguji instrumen survei untuk memastikan bahwa mereka valid dan reliabel.
3. Tahapan pelaksanaan
 - a. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data dari responden melalui metode survei yang telah ditentukan.

- b. Pengawasan kualitas data, yaitu mengawasi kualitas data yang dikumpulkan untuk memastikan bahwa data akurat dan lengkap.
4. Tahapan pengolahan
 - a. Pengolahan data, yaitu mengolah data yang telah dikumpulkan untuk memastikan bahwa data siap untuk dianalisis.
 - b. Analisis data, yaitu menganalisis data untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan.
5. Tahapan penyajian hasil survei
 - a. Penyajian hasil survei, yaitu menyajikan hasil survei dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel, grafik, atau narasi.
 - b. Interpretasi hasil survei, yaitu menginterpretasikan hasil survei untuk memahami implikasi dan rekomendasi.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu semester. Pada periode pelaporan ini, jangka waktu pelaksanaan SKM yaitu semester kedua tahun 2024 (Juli – Desember 2024). Adapun jadwal pelaksanaan SKM sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2024
2.	Pengumpulan data	Juli – Desember 2024
3.	Pengolahan data dan analisis hasil	Januari 2025
4.	Penyusunan dan pelaporan hasil	Januari 2025

2.5 Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik, KPU Kabupaten Jepara menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala likert* yang merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas dua bagian, yaitu:

- a. Bagian I meliputi identitas responden, yaitu nama, email, jenis kelamin, pekerjaan, informasi yang pernah diminta.
- b. Bagian II meliputi pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap indikator-indikator pelayanan yang dinilai.

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang mengajukan permohonan informasi melalui formulir survei. Kuesioner mulai disebarakan mulai Januari sampai dengan Juni 2025. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari mulai yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan

Survei IKM terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Hal ini merujuk pada Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017, setiap pertanyaan pada unsur survei IKM dan indikator diberi nilai yang sama dengan menggunakan pengukuran *skala likert* sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100. Maka, hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

2.6 Penentuan Responden

Kriteria untuk responden survei IKM merupakan para pengguna layanan di KPU Kabupaten Jepara. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan. Pada periode laporan ini, jumlah responden yang tersedia yaitu 38 responden.

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Data Responden

Pelaksanaan SKM dari pelayanan publik KPU Kabupaten Jepara periode Juli – Desember 2024 dilakukan kepada 38 responden. Data responden yang diperoleh yaitu:

Tabel 2. Data Responden

No.	Karakteristik	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	37	97,37 %
		Perempuan	1	2,63 %
2.	Pekerjaan	Swasta/Partai Politik	27	71,05 %
		PNS/ASN	10	26,32 %
		Mahasiswa	1	2,63 %

3.2 Hasil Survei

Pelaksanaan survei dengan menggunakan kuesioner diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Kuesioner

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
7	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3
8	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Tindak Lanjut
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Juli – Desember 2024

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	132	129	125	147	128	137	131	125	136	136
Rata-Rata	3,47	3,39	3,29	3,87	3,37	3,61	3,45	3,29	3,58	3,58
Indeks Peluang	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
Jumlah Indeks Peluang	3,49									
IKM	87,24									

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Sampel

Pada periode Juli – Desember 2024, SKM dilaksanakan oleh internal KPU Kabupaten Jepara kepada 38 responden yang menerima layanan dari KPU Kabupaten Jepara. Responden mengisi survei terkait dengan persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

4.2 Hasil Survei

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas sembilan unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor SKM mencapai 85,23. Dengan angka indeks tersebut, maka kinerja KPU Kabupaten Jepara berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik. Indeks yang diperoleh berada dalam nilai interval konversi SKM antara 77,61 – 88,30. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,52	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah indikator biaya (rata-rata 4,00). Sedangkan unsur dengan NRR terendah terdapat pada indikator

kecepatan pelayanan (rata-rata 3,23). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi diperoleh dalam hal tidak adanya pungutan biaya atas layanan yang diberikan. Hasil pengukuran NRR terhadap sembilan unsur pelayanan yang dinilai oleh responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Rata-rata (NRR) Indikator Pelayanan

No	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
U1	Indikator proses pelayanan	3,47	B
U2	Indikator kemudahan prosedur pelayanan	3,39	B
U3	Indikator kecepatan waktu	3,29	B
U4	Indikator biaya pelayanan	3,87	A
U5	Indikator kesesuaian produk pelayanan	3,37	B
U6	Indikator perilaku petugas	3,61	A
U7	Indikator perilaku petugas pelayanan	3,45	B
U8	Indikator kualitas sarana dan prasarana	3,29	B
U9	Indikator penanganan pengaduan	3,58	A
Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan (hasil konversi)		87,24	B

Berdasarkan hasil penilaian di atas, terdapat beberapa unsur yang mendapatkan nilai sangat baik, yaitu unsur biaya pelayanan di mana tidak ada biaya yang dikenakan atas pelayanan yang diberikan, unsur perilaku petugas yang melayani sesuai SOP, dan unsur penanganan pengaduan. Adapun unsur yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan dan kualitas sarana prasarana. Terkait hal tersebut, KPU Kabupaten Jepara rencana tindak lanjut sebagai berikut:

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No	Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Peningkatan kecepatan waktu pelayanan	Sosialisasi SOP internal	Januari 2025	Subbag Parmas dan SDM

No	Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
2.	Perbaikan sarana dan prasarana	Pemeliharaan sarana prasarana	Januari-Februari 2025	Subbag KUL
3.	Monitoring dan evaluasi berkelanjutan	- SKM berkala	Januari 2025	Subbag Rendatin
		- Rapat monitoring dan evaluasi	Februari 2025	Subbag Rendatin

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil SKM tersebut, KPU Kabupaten Jepara telah melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 6. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No	Unsur	Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
1.	Peningkatan kecepatan waktu pelayanan	Sosialisasi SOP internal	
			

No	Unsur	Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut												
2.	Perbaikan sarana dan prasarana	Pemeliharaan sarana prasarana													
3.	Monitoring dan evaluasi berkelanjutan	- SKM berkala	SURVEI PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN JEPARA Data Responden (Identitas Akan Dirahasiakan) Nama : Pekerjaan : Jenis Kelamin : Usia : Pendidikan : Layanan yang pernah diminta : Mohon berikan tanda silang (x) yang menunjukkan kebenaran di kolom berikut ini. 1. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Jepara dalam memenuhi kebutuhan layanan Bapak/Ibu? <table><tr><td>a. Tidak Baik</td><td>c. Baik</td></tr><tr><td>b. Kurang Baik</td><td>d. Sangat Baik</td></tr></table> 2. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Jepara? <table><tr><td>a. Sulit</td><td>c. Mudah</td></tr><tr><td>b. Kurang Mudah</td><td>d. Sangat Mudah</td></tr></table> 3. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Jepara? <table><tr><td>a. Lambat</td><td>c. Cepat</td></tr><tr><td>b. Kurang Cepat</td><td>d. Sangat Cepat</td></tr></table>	a. Tidak Baik	c. Baik	b. Kurang Baik	d. Sangat Baik	a. Sulit	c. Mudah	b. Kurang Mudah	d. Sangat Mudah	a. Lambat	c. Cepat	b. Kurang Cepat	d. Sangat Cepat
a. Tidak Baik	c. Baik														
b. Kurang Baik	d. Sangat Baik														
a. Sulit	c. Mudah														
b. Kurang Mudah	d. Sangat Mudah														
a. Lambat	c. Cepat														
b. Kurang Cepat	d. Sangat Cepat														
		- Rapat monitoring dan evaluasi													



LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JULI - DESEMBER TAHUN 2024

