



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN MUARO JAMBI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025



www.kab-muarojambi.kpu.go.id



KPU Kab. Muaro Jambi



kpu_muarojambi



kpumuarojambi



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MUARO JAMBI PERIODE 2025

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang
Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023

Disahkan di Sengeti

Pada hari Rabu, 10 September 2025

Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Muaro Jambi



AGUNG NUGROHO

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
3.3 Hasil	10
BAB IV ANALISIL HASIL SKM	20
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	20
4.2 Rencana Tindak Lanjut	20
4.3 Tren Nilai SKM	21
BAB V KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	24
1. 2424	
2. Hasil Jawaban SKM	30
3. Hasil Olah Data SKM	30
4. 30	
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	31

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 menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, partisipasi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Muaro Jambi sebagai lembaga penyelenggara pemilu memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam menyelenggarakan pemilihan umum yang langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil, tetapi juga dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup pelayanan informasi, layanan administrasi kepiluan, pelayanan data pemilih, serta berbagai layanan lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi KPU.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen penting yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi bagi KPU Kabupaten Muaro Jambi dalam meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat akuntabilitas, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelaksanaan SKM di lingkungan KPU Kabupaten Muaro Jambi juga sejalan dengan upaya reformasi birokrasi yang menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi, serta penyelenggaraan pemerintahan yang responsif terhadap aspirasi masyarakat. Dengan

demikian, laporan SKM ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi KPU Kabupaten Muaro Jambi dalam merumuskan strategi perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, guna mendukung tercapainya visi dan misi lembaga serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemilu.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- Surat Sekretaris Jenderal KPU RI Nomor 2544/ORT.07-SD/01/2025 tanggal 28 Juli 2025 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Muaro Jambi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di lingkungan KPU Kabupaten Muaro Jambi;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik di KPU Kabupaten Muaro Jambi secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan KPU Kabupaten Muaro Jambi;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di lingkungan KPU Kabupaten Muaro Jambi.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kabupaten Muaro Jambi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Muaro Jambi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online berupa Google Form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kabupaten Muaro Jambi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.

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. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah 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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui Google Form yang disebarkan kepada responden sebagai penerima layanan. Responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui perangkat masing-masing pada waktu yang mereka tentukan. Dengan metode ini, penerima layanan aktif memberikan penilaian dan tanggapan sesuai pengalaman layanan yang diperoleh, tanpa harus mengisi di lokasi unit pelayanan secara langsung.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Agustus 2025	36
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	4

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 268 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	165	61.6%
		PEREMPUAN	103	38.4%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0.37%
		SLTP	1	0.37%
		SLTA	96	35.82%
		DIII	13	4.85%
		SI	153	57.09%
		S2	3	1.12%
		S3	1	0.37%
3	PEKERJAAN	PNS	16	5.97%
		TNI	0	0%
		SWASTA	44	16.42%
		WIRSAUSAHA	21	7.84%
		LAINNYA	187	69.78%
4	JENIS LAYANAN	PEMUTAKHIRAN DATA PEMILIH	142	52.99%
		PERMOHONAN INFORMASI	13	4.85%

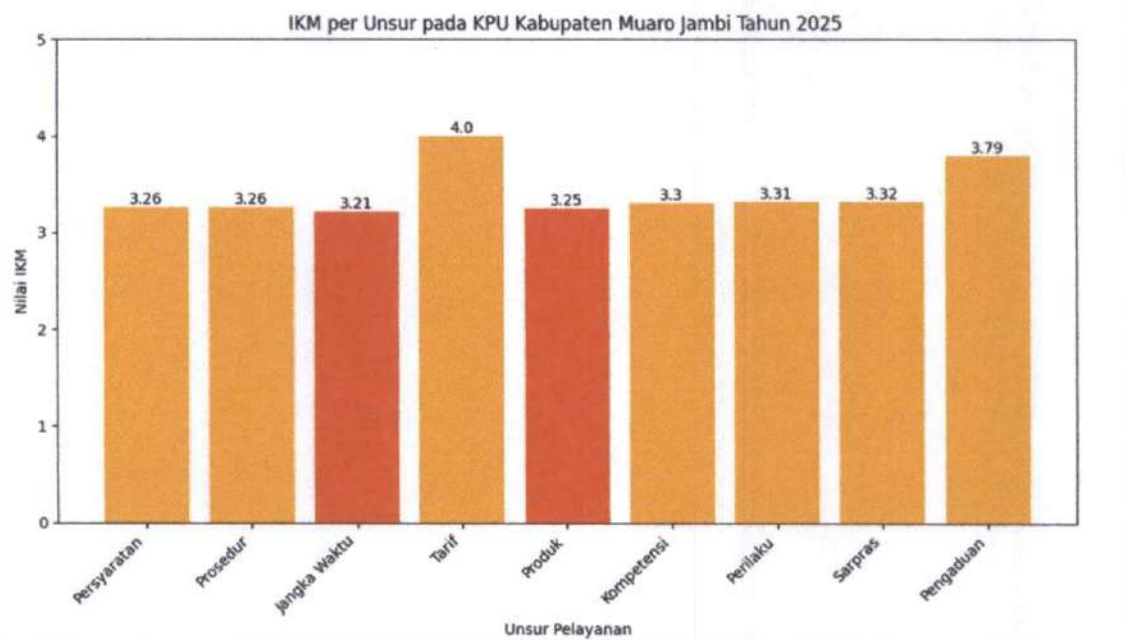
		KONSULTASI KEPEMILUAN	14	5.22%
		SUMBER DAYA MANUSIA	7	2.61%
		PENGADAAN BARANG DAN JASA	1	0.37%
		JARINGAN DATA DAN INFORMASI HUKUM (JDIH)	5	1.87%
		AUDIENSI	0	0%
		SOSIALISASI	69	25.75%
		PENGADUAN MASYARAKAT	14	5.22%
		PENGELOLAAN ANGGARAN DAN BMN	3	1.12%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,26	3,26	3,21	4	3,25	3,30	3,31	3,32	3,79
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan		84,99 (B atau Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Kuesioner yang terkumpul dan terisi lengkap berjumlah 268 responden. Berdasarkan hasil analisis terhadap 9 (sembilan) indikator, diperoleh nilai **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Muaro Jambi sebesar 3,4 dengan persentase 84,99%**. Nilai tersebut termasuk dalam kategori **Baik** (pada interval 3,5324 – 4,00)

1.3 Hasil

Setelah pelaksanaan survei, KPU Kabupaten Muaro Jambi melakukan rekap terhadap data yang diperoleh. Rekap hasil tersebut disajikan berdasarkan setiap unsur penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

1. Indikator Persyaratan Pelayanan

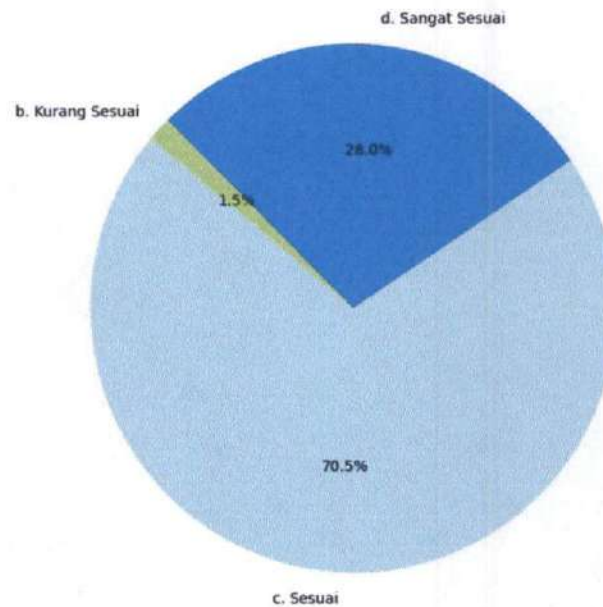
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 70,52.% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Kabupaten Muaro Jambi sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 4. Indikator Persyaratan Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	75	27.99
2.	Sesuai	3	189	70.52
3.	Kurang Sesuai	2	4	1.49
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis pelayanannya



Gambar 2. Grafik Indikator Persyaratan Pelayanan

2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan menunjukkan hasil 70,15.% responden menyatakan mudah, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada KPU Kabupaten Muaro Jambi.

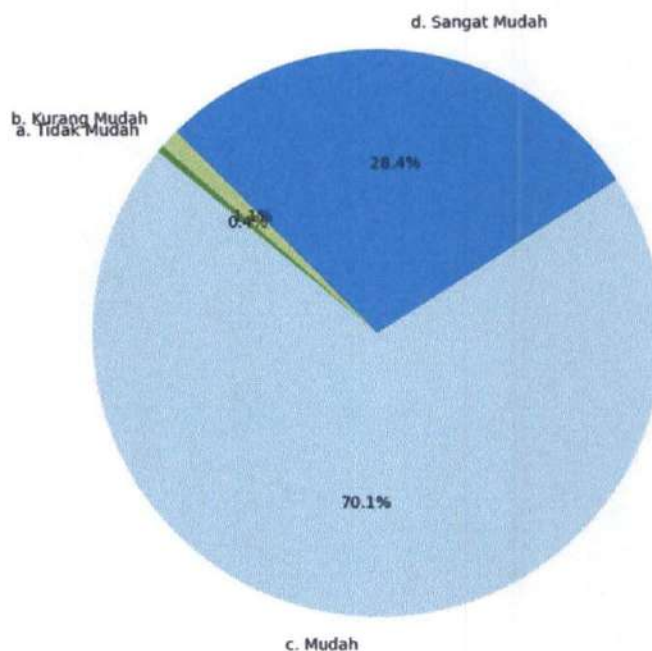
Tabel 5. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	76	28.36
2.	Mudah	3	188	70.15
3.	Kurang Mudah	2	3	1.49

4.	Tidak Mudah	1	1	0.37
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.



Gambar 3. Grafik Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

3. Indikator Kecepatan Waktu

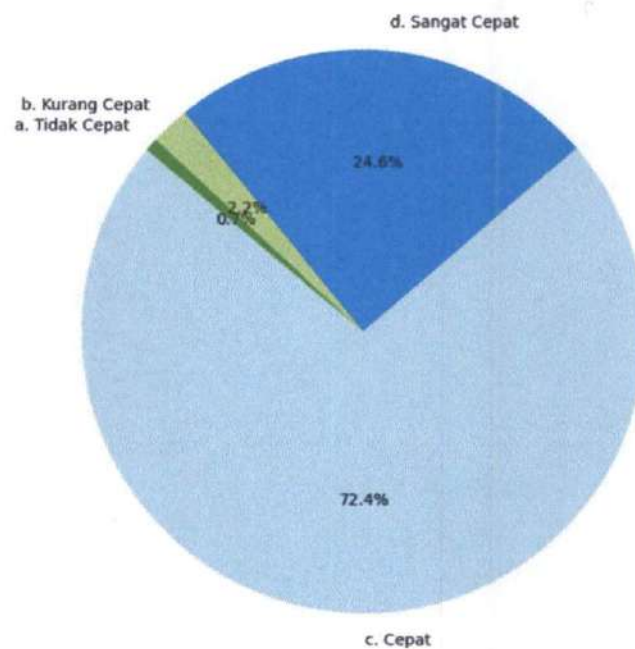
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Kecepatan Waktu menunjukkan hasil 72,39.% responden menyatakan cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Kabupaten Muaro Jambi.

Tabel 6. Indikator Kecepatan Waktu

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	66	24.63
2.	Cepat	3	194	72.39
3.	Kurang Cepat	2	6	2.24
4.	Tidak Cepat	1	2	0.75
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.



Gambar 4. Grafik Indikator Kecepatan Waktu

4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

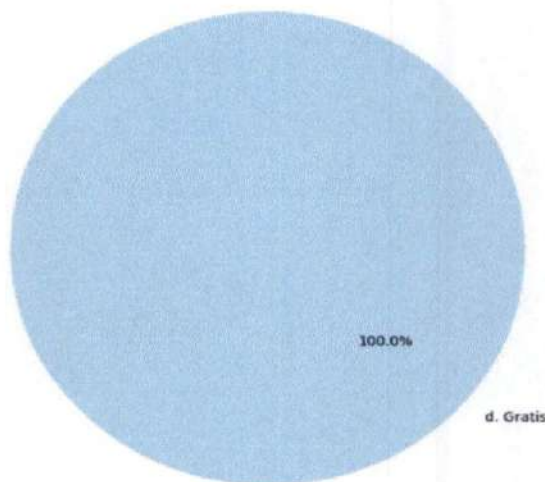
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Kewajaran Biaya/Tarif menunjukkan hasil 100.% responden menyatakan gratis, berarti dapat disimpulkan tidak ada biaya pelayanan (gratis) pada KPU Kabupaten Muaro Jambi.

Tabel 7. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Gratis	4	268	100
2.	Murah	3	0	0
3.	Cukup Mahal	2	0	0
4.	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.



Gambar 5. Grafik Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

5. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

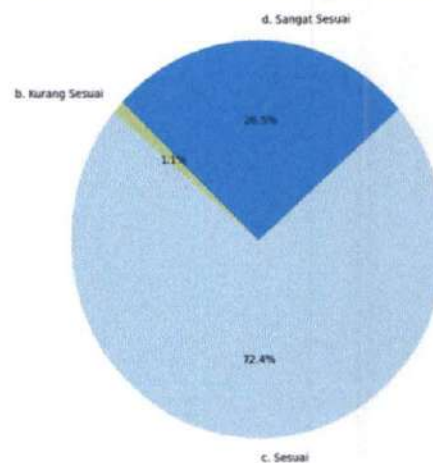
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Produk Pelayanan menunjukkan hasil 72,39% responden menyatakan sesuai, , berarti dapat disimpulkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 8. Indikator Produk Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	71	26.49
2.	Sesuai	3	194	72.39
3.	Kurang Sesuai	2	3	1.12
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.



Gambar 6. Grafik Indikator Produk Pelayanan

6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

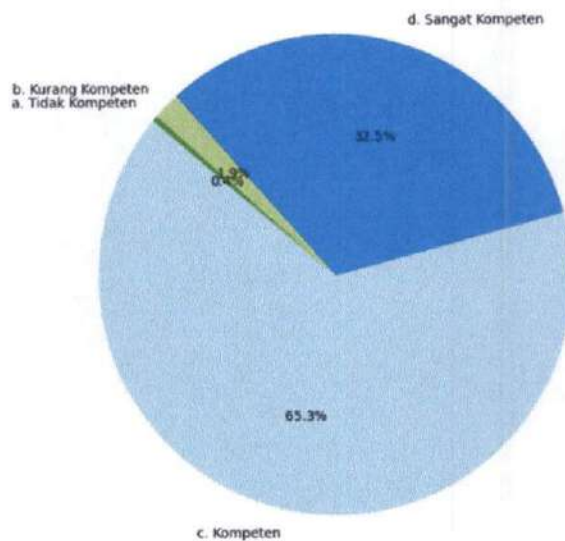
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas menunjukkan hasil 65,30.% responden menyatakan kompeten, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan yang sesuai.

Tabel 9. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	87	32.46
2.	Kompeten	3	175	65.30
3.	Kurang Kompeten	2	5	1.87
4.	Tidak Kompeten	1	1	0.37
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.



Gambar 7. Grafik Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

7. Indikator Perilaku Petugas

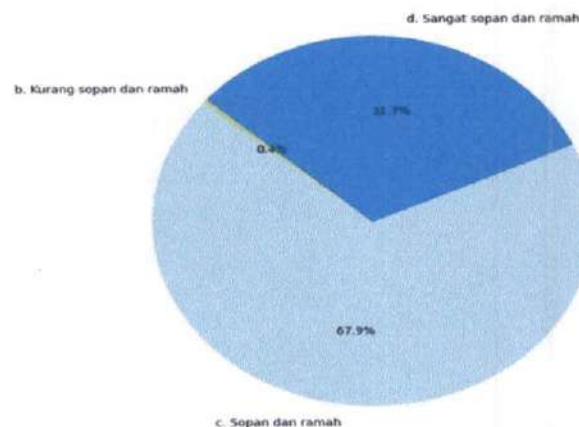
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Perilaku Petugas menunjukkan hasil 67,91% responden menyatakan sopan dan ramah, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan KPU Kabupaten Muaro Jambi.

Tabel 10. Indikator Perilaku Petugas

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	85	31.72
2.	Sopan dan Ramah	3	182	67.91
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	1	0.37
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.



Gambar 8. Grafik Indikator Perilaku Petugas

8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

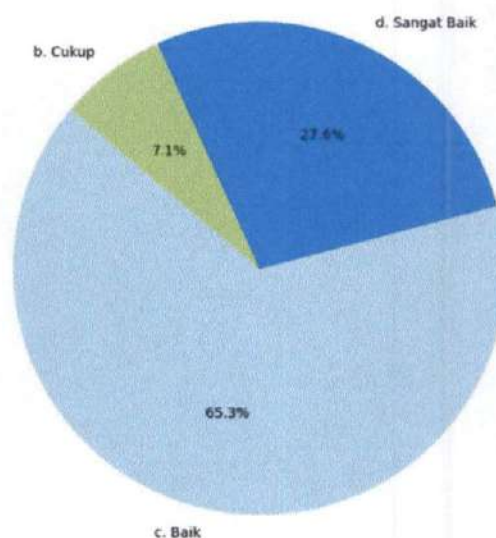
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Sarana dan Prasarana menunjukkan hasil 65,30% responden menyatakan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 11. Indikator Sarana dan Prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	74	27.61
2.	Baik	3	175	65.30
3.	Cukup	2	19	7.09
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 9. Grafik Indikator Sarana dan Prasarana

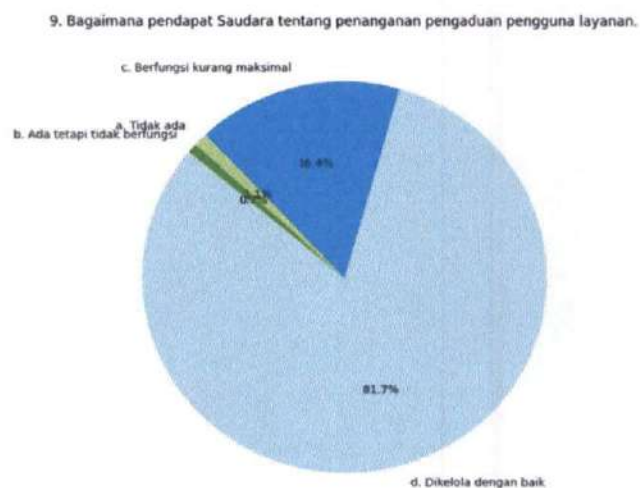
9. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Penanganan Pengaduan menunjukkan hasil 81,72% responden menyatakan dikelola dengan baik, berarti dapat disimpulkan penanganan pengaduan dijalankan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Tabel 12. Indikator Penanganan Pengaduan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1.	Dikelola dengan Baik	4	219	81.72
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	44	16.42
3.	Ada tetapi Tidak Berfungsi	2	2	0.75
4.	Tidak Ada	1	3	1.12
Jumlah			268	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Gambar 10. Grafik Indikator Penanganan Pengaduan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,21. Selanjutnya produk pelayanan yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,79, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,32.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Waktu layanan masih kurang maksimal”.
- “Mohon layanan dipercepat lagi”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Produk layanan yang menurut masyarakat belum sesuai dengan standar layanan yang tercantum.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan. Oleh karena itu, disusun rencana tindak lanjut perbaikan yang diprioritaskan pada unsur dengan capaian terendah.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat pleno rutin KPU Kabupaten Muaro Jambi tanggal 8 September 2025.

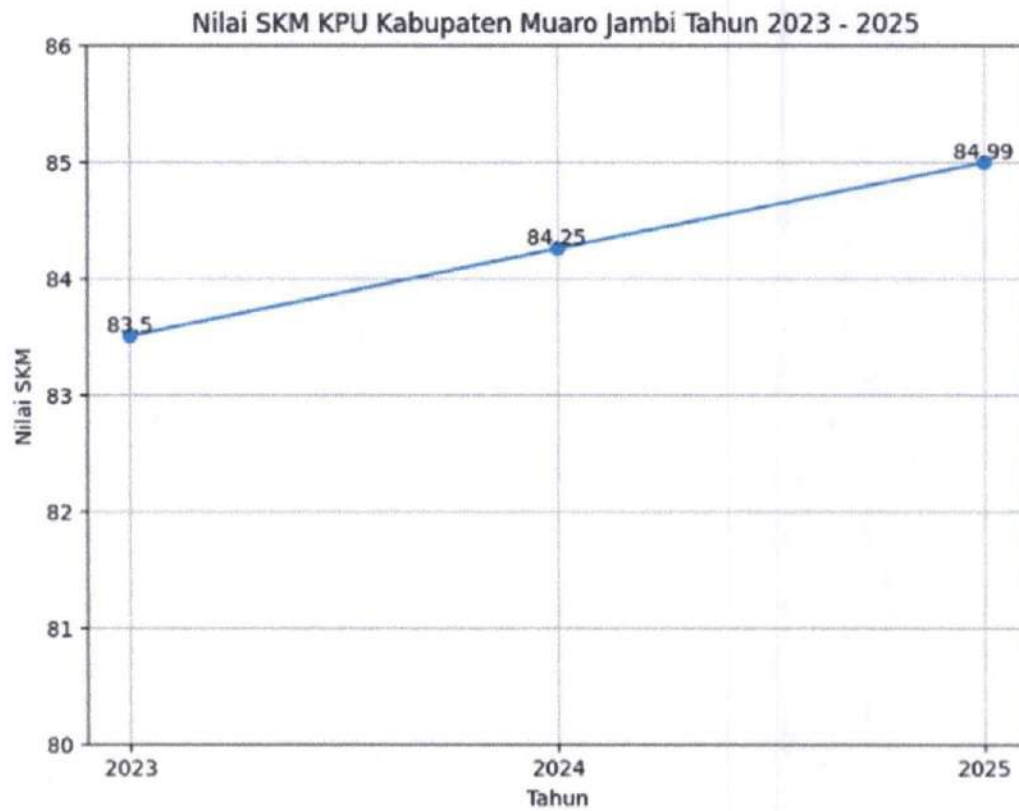
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Rencana Tindak Lanjut SKM 2025

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Pelatihan pegawai dalam rangka peningkatan layanan	√				Sub Bagian SDM dan Parmas
		Perbaikan dan Penerapan SOP terkait Pelayanan	√	√	√	√	Sub Bagian SDM dan Parmas
2	Produk Pelayanan	Sosialisasi terkait Produk Layanan	√	√	√	√	Setiap Sub Bagian

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan KPU Kabupaten Muaro Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 11. Grafik Tren Nilai SKM KPU Muaro Jambi 2023-2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada KPU Kabupaten Muaro Jambi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Muaro Jambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,99. Meskipun demikian, nilai SKM KPU Kabupaten Muaro Jambi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **waktu penyelesaian pelayanan** dan **produk pelayanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan yang memiliki nilai tertinggi berturut-turut adalah **biaya/tarif layanan** dengan nilai 4.00, **penanganan pengaduan** dengan nilai 3.79, dan **sarana prasarana** dengan nilai 3.32.

Sengeti, 10 September 2025

**Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Muaro Jambi**



Agung Nugroho

NIP. 196612311989121004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PERIODE I TAHUN 2025**

PADA UNIT LAYANAN KPU KABUPATEN MUARO JAMBI

Email *

Teks jawaban singkat

Tanggal Survei *

Bulan, hari, tahun 

Jam Survei *

Waktu 

PROFIL

Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban singkat

No. HP *

Teks jawaban singkat

Usia *

Teks jawaban panjang

Domisili (Desa/Kelurahan , Kecamatan, Kabupaten/Kota) *

Misal: Kelurahan Sengeti, Kec. Sekernan, Kab. Muaro Jambi

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ DIPLOMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ LAINNYA *)

*) Harap diisi untuk pilihan kolom lainnya *

Teks jawaban panjang

Jenis Layanan yang diterima *

- ☐ Pemutakhiran Data Pemilih
- ☐ Permohonan Informasi
- ☐ Konsultasi Kepemiluan
- ☐ Sumber Daya Manusia
- ☐ Pengadaan Barang dan Jasa
- ☐ Jaringan Data dan Informasi Hukum (JDIH)
- ☐ Audiensi
- ☐ Sosialisasi
- ☐ Pengaduan Masyarakat
- ☐ Pengelolaan Anggaran dan BMN

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN



(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis pelayanannya. *

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- ☐ a. Tidak Mudah
- ☐ b. Kurang Mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- ☐ a. Sangat Mahal
- ☐ b. Cukup Mahal
- ☐ c. Murah
- ☐ d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- ☐ a. Tidak Kompeten
- ☐ b. Kurang Kompeten
- ☐ c. Kompeten
- ☐ d. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

- ☐ a. Tidak sopan dan ramah
- ☐ b. Kurang sopan dan ramah
- ☐ c. Sopan dan ramah
- ☐ d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

- ☐ a. Buruk
- ☐ b. Cukup
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

- ☐ a. Tidak ada
- ☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ c. Berfungsi kurang maksimal
- ☐ d. Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKKAN
⌵ ⋮

Tolong berikan saran dan masukan agar kami dapat meningkatkan layanan yang diberikan 🙏

Saran dan Masukan Anda untuk pelayanan KPU Kabupaten Muaro Jambi

Teks jawaban singkat

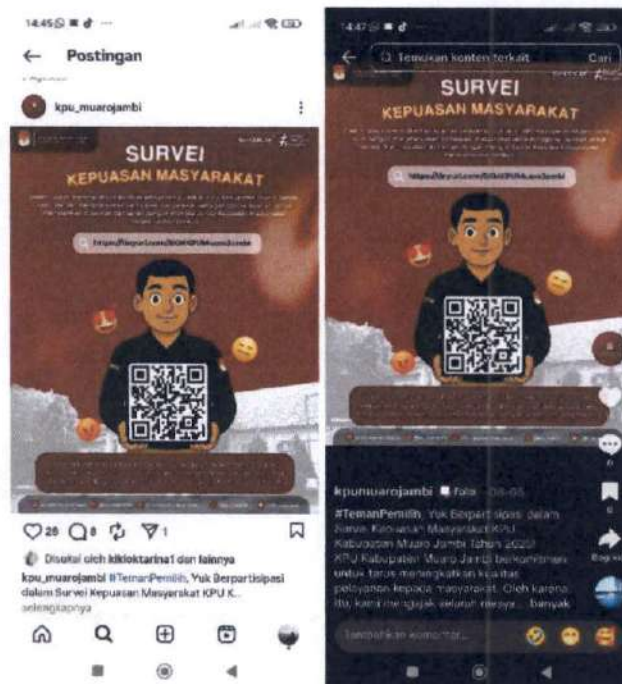
2. Hasil Jawaban SKM

Hasil jawaban SKM KPU Kabupaten Muaro Jambi dapat dilihat pada link berikut : <https://tinyurl.com/DataHasilSKMKPUMJ2025>

3. Hasil Olah Data SKM

Hasil olah data SKM KPU Kabupaten Muaro Jambi dapat dilihat pada link berikut : <https://tinyurl.com/DataOlahSKMKPUMJ2025>

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



5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN MUARO JAMBI

LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



TAHUN 2024

 www.kab-muarojambi.kpu.go.id
 KPU Kab. Muaro Jambi
 kpu_muarojambi
 kpumuarojambi