



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MATARAM

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga
melayani
bangsa

LAPORAN HASIL SURVEY PELAYANAN PUBLIK SKM KPU KOTA MATARAM 2025

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MATARAM

Jalan Dr. Sudjono Lingkar Selatan Sekarbela Kota Mataram



www.kota-mataram.kpu.go.id



[kpu_kota_mataram](https://www.instagram.com/kpu_kota_mataram)



[@kpumataram](https://twitter.com/kpumataram)



[KPU Kota Mataram](https://www.facebook.com/KPU.Kota.Mataram)



[@kpumataram](https://www.youtube.com/@kpumataram)

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap lembaga. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur lembaga pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram sebagai penyelenggara Pemilu dan Pemilihan adalah salah satu Lembaga yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang Layanan informasi Pemilu dan Pemilihan. Untuk

meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik yang tepat.

2. Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat

Adapun sasaran dari diadakannya Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram ialah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram.

3. Prinsip Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

5. Transparan, Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
6. Partisipasi Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
7. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
8. Berkesinambungan. Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
9. Keadilan. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangka semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

10. Netralitas. Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

4. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan mencakup beberapa unsur sebagai berikut :

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- g. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- h. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- i. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- j. Sarana dan Prasarana 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 sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- k. Keamanan. Dalam arti proses di sini adalah pelaksanaan pelayanan maupun mutu kualitas pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu kualitas pelaksanaan pelayanan publik dicontohkan dengan produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar ataulainnya) dapat diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

5. Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat

Dengan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

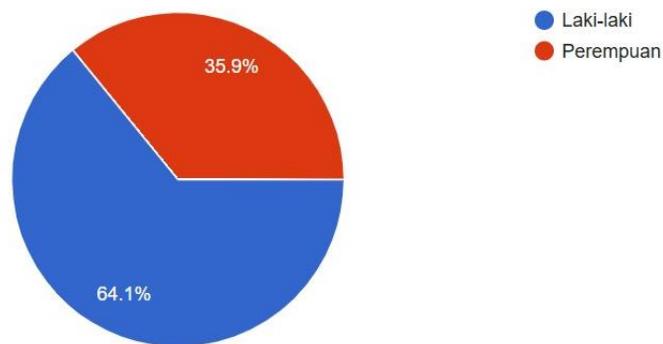
- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Komisi Pemilihan Umum.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit khususnya bidang penyelenggaraan pemilu dan pemilihan.

BAB II

HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

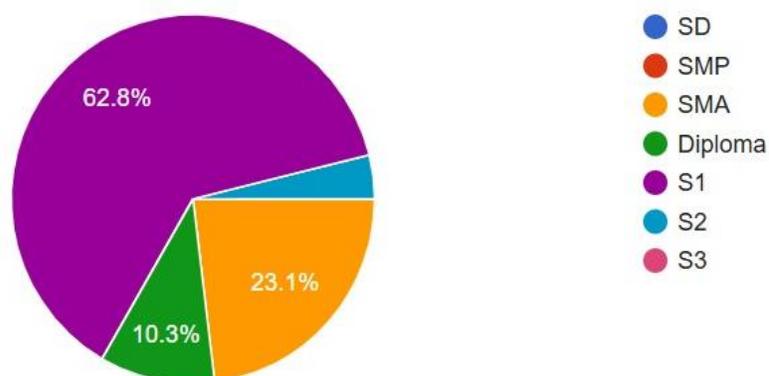
1. Analisis Data

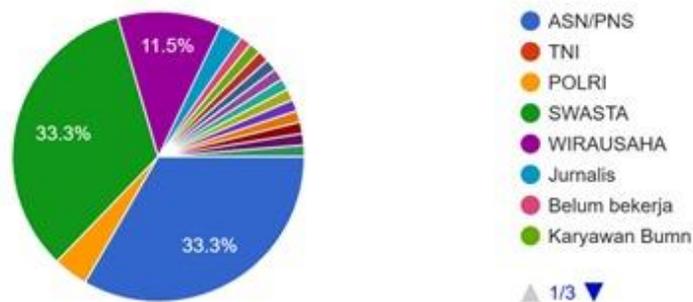
Data-data yang digunakan berasal dari hasil survey yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner Online secara acak, dan hanya terdapat 77 orang responden, yang terdiri dari laki-laki 49 orang dengan persentase 64,1% dan perempuan sebanyak 28 orang dengan persentase 35,9%.



Adapun pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan pengguna layanan.

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, S1, dan S2 ke atas), pekerjaan (Pemerintah, Partai Politik, Organisasi, Penyelenggara Pemilu, Masyarakat dan Lain-lain).

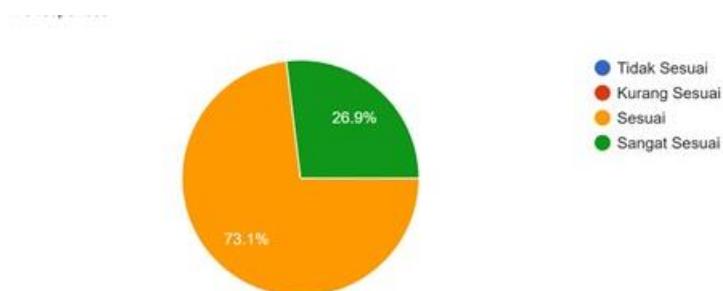




2. Hasil Survey

Berikut adalah hasil uji prekuensi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram.

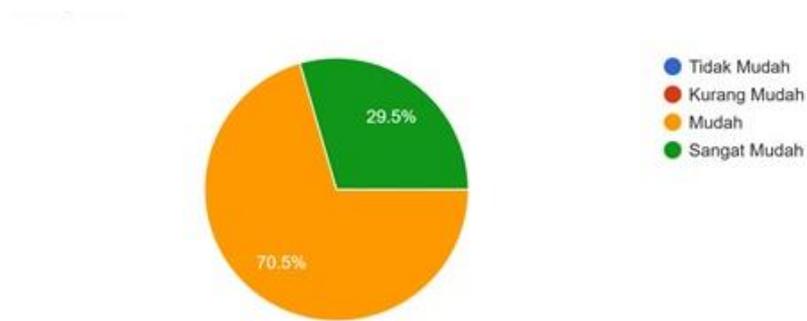
1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan



| Respon | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Sangat Sesuai | 20 | 25,9% |
| Sesuai | 57 | 74,1% |
| Kurang Sesuai | - | - |
| Tidak Sesuai | - | - |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Sesuai berjumlah 20 orang dengan persentase 25,9%, yang menyatakan sesuai berjumlah 57 orang dengan persentase 74,1%.

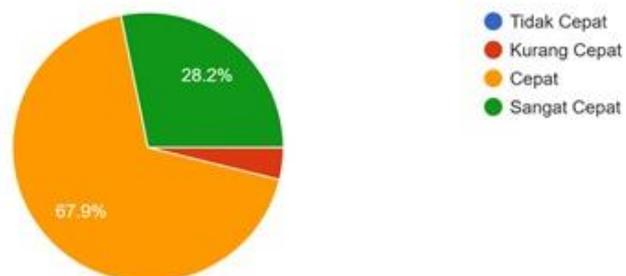
Kemudahan prosedur Pelayanan



| Respon | Jumlah | Persentase |
|--------------|--------|------------|
| Sangat Mudah | 22 | 28.5% |
| Mudah | 55 | 71.5% |
| Kurang Mudah | - | - |
| Tidak Mudah | - | - |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Mudah berjumlah 22 orang dengan persentase 28.5%, yang menyatakan Mudah berjumlah 55 orang dengan persentase 71.5%.

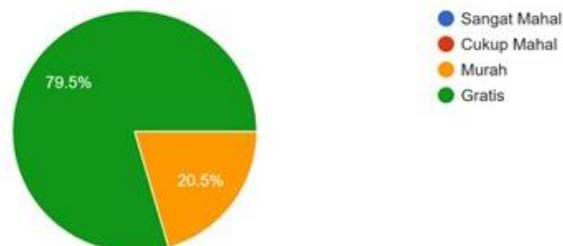
2. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan



| Respon | Jumlah | Persentase |
|---------------|---------------|-------------------|
| Sangat Cepat | 21 | 27,2% |
| Cepat | 53 | 68,8% |
| Kurang Cepat | 3 | 3,8% |
| Tidak Cepat | 0 | 0 |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Cepat berjumlah 21 orang dengan persentase 27,2%, yang menyatakan Cepat berjumlah 53 orang dengan persentase 68,8%, dan yang menyatakan Kurang Cepat sebanyak 3 orang dengan persentase 3,8% dan tidak ada yang menyatakan Tidak Cepat.

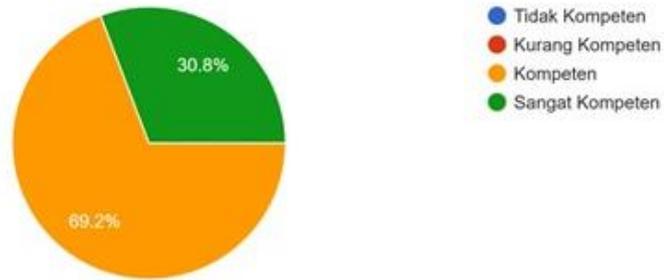
3. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan



| Respon | Jumlah | Persentase |
|---------------|---------------|-------------------|
| Gratis | 62 | 80,5% |
| Murah | 15 | 19,5% |
| Cukup Mahal | - | - |
| Sangat Mahal | - | - |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Gratis berjumlah 62 orang dengan persentase 80,5%, yang menyatakan Murah berjumlah 15 orang dengan persentase 19,5% hal ini menunjukkan perlunya meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat bahwa pelayanan KPU Kota Mataram tanpa biaya (Gratis). Sementara tidak ada responden menyatakan Cukup Mahal dan Sangat Mahal.

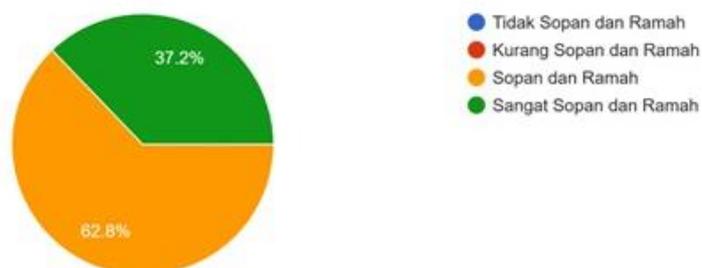
4. Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan



| Respon | Jumlah | Persentase |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Sangat Kompeten | 23 | 29,8% |
| Kompeten | 54 | 70,2% |
| Kurang Kompeten | - | - |
| Tidak Kompeten | - | - |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Kompeten berjumlah 23 orang dengan persentase 29,8%, yang menyatakan Kompeten berjumlah 54 orang dengan persentase 70,2%, dan tidak ada yang menyatakan Kurang Kompeten dan Tidak Kompeten.

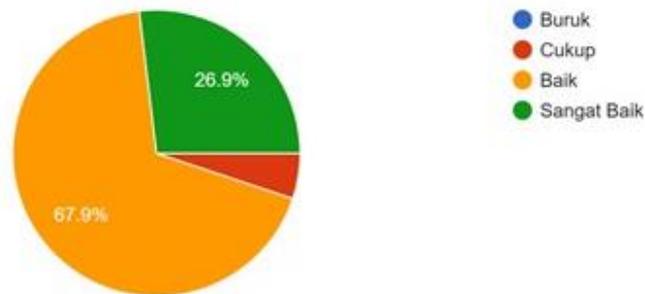
5. Perilaku/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan



| Respon | Jumlah | Persentase |
|------------------------|---------------|-------------------|
| Sangat Sopan dan Ramah | 28 | 36,4% |
| Sopan dan Ramah | 49 | 63,6% |
| Kurang Sopan dan Ramah | - | - |
| Tidak Sopan dan Ramah | - | - |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Sopan dan Ramah berjumlah 28 orang dengan persentase 36,4%, yang menyatakan Sopan dan Ramah berjumlah 49 orang dengan persentase 63,6%, dan yang menyatakan Kurang Sopan dan Ramah dan Tidak Sopan dan Ramah.

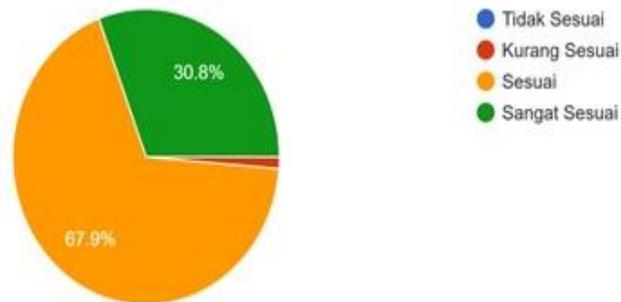
6. Kualitas Sarana dan Prasarana



| Respon | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| Sangat Baik | 20 | 25,9% |
| Baik | 53 | 68,8% |
| Cukup | 4 | 5,1% |
| Buruk | - | - |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Baik berjumlah 20 orang dengan persentase 25,9%, yang menyatakan Baik berjumlah 53 orang dengan persentase 68,8%, dan yang menyatakan Cukup sebanyak 4 orang dengan persentase 5,1% dan Buruk tidak ada.

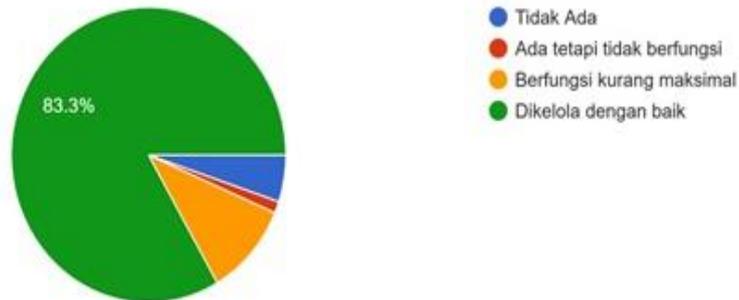
7. Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Yang Diberikan



| Respon | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Sangat Sesuai | 23 | 29,8% |
| Sesuai | 53 | 68,8% |
| Kurang Sesuai | 1 | 1,3% |
| Tidak Sesuai | - | - |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Sesuai berjumlah 23 orang dengan persentase 29,8%, yang menyatakan Sesuai berjumlah 53 orang dengan persentase 68,8%, dan yang menyatakan Kurang Sesuai sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3% dan Tidak Sesuai tidak ada.

8. Penanganan, Pengaduan dan Pengguna Layanan



| Respon | Jumlah | Persentase |
|----------------------------|--------|------------|
| Dikelola Dengan Baik | 64 | 83,1% |
| Berfungsi Kurang Maksimal | 8 | 10,3% |
| Ada Tetapi Tidak Berfungsi | 1 | 1,3% |
| Tidak Ada | 4 | 5,1% |

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 77 orang dengan respon yang menyatakan Dikelola Dengan Baik berjumlah 64 orang dengan persentase 83,1%, yang menyatakan Berfungsi Kurang Maksimal berjumlah 8 orang dengan persentase 10,3%, yang menyatakan Ada Tetapi Tidak Berfungsi sejumlah 1 orang dengan persentase 1,3% dan Tidak Ada sebanyak 4 orang 5,1%.

3. Pembahasan Hasil Survey

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu mampu memberikan pelayanan dengan tepat sesuai dengan permintaan pemohon/konsumen dan tanpa melakukan kesalahan berdasarkan standar pelayanan serta kemampuan untuk dipercaya yang disertai sikap yang baik, sopan dan santun. Dalam pelaksanaan hasil survey terhadap konsumen/masyarakat di sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram didapatkan hasil rata-rata 84,60% dengan hasil survey bahwa pelayanan dari segala aspek di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram dapat dikategorikan Baik dengan hasil nilai interval.

Hasil ini memang termasuk ke dalam kategori baik, namun diharapkan kedepannya sikap petugas dalam memberikan pelayanan lebih diperbaiki lagi, agar masyarakat pengguna layanan di Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaan tugas dan fungsinya.

BAB III PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram pada tahun 2025, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram telah melaksanakan kegiatan survey dengan baik dan transparan.
- b. Secara umum kualitas tingkat pelayanan publik dilingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram dinilai dan dipersepsikan baik oleh masyarakat, terlihat pada hasil survey pada jumlah persentase yang tinggi.

2. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram sebagai Badan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pelayanan pengaduan dapat di atasi dengan cepat dan transparan.

Demikian laporan singkat hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 14 September 2025

Mengetahui,
Ketua Komisi Pemilihan Umum
Kota Mataram



Edy Putrawan, S.H