

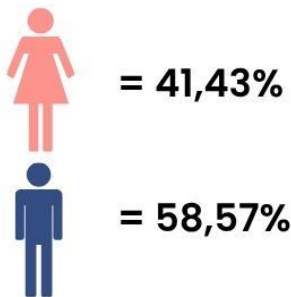
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BATANGHARI

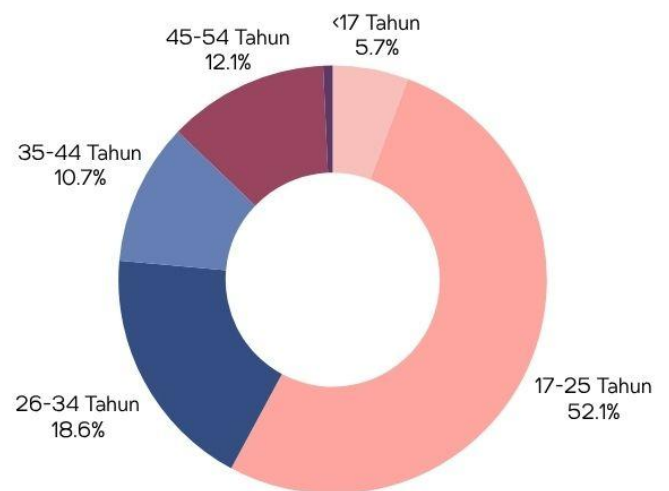
TRIWULAN 1 TAHUN 2026

Statistik SKM

Berdasarkan Gender

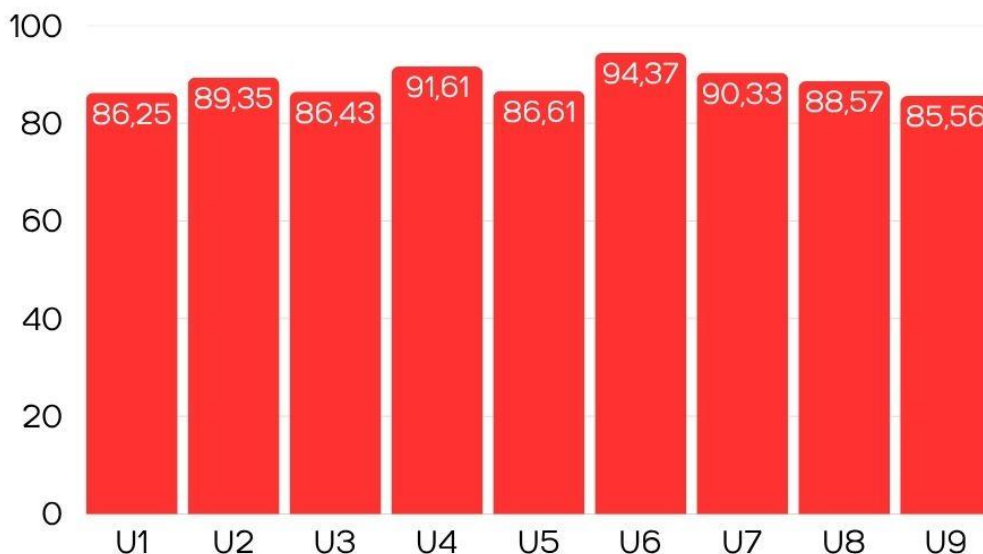


Berdasarkan Umur



Unsur Pertanyaan

U1 = Persyaratan
U2 = Prosedur
U3 = Waktu
U4 = Biaya
U5 = Produk
U6 = Kompetensi Pelaksana
U7 = Perilaku Pelaksana
U8 = Sarana dan Prasarana
U9 = Penanganan Pengaduan



IKM = 88,78

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)	15

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 Batang Hari 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 Batang Hari melalui kuisioner online.

Jenis layanan yang disurvei dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang Hari meliputi:

1. Layanan PPID;
2. Layanan Pendidikan Pemilih;
3. Layanan Pengaduan Masyarakat; dan
4. Layanan Kerjasama.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur dan 16 pertanyaan, 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 Kabupaten Batang Hari 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 setiap triwulan, atau 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi sampel yang di dapatkan berdasarkan aturan tersebut adalah 140 sampel dengan minimal 30 responden di setiap layanan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

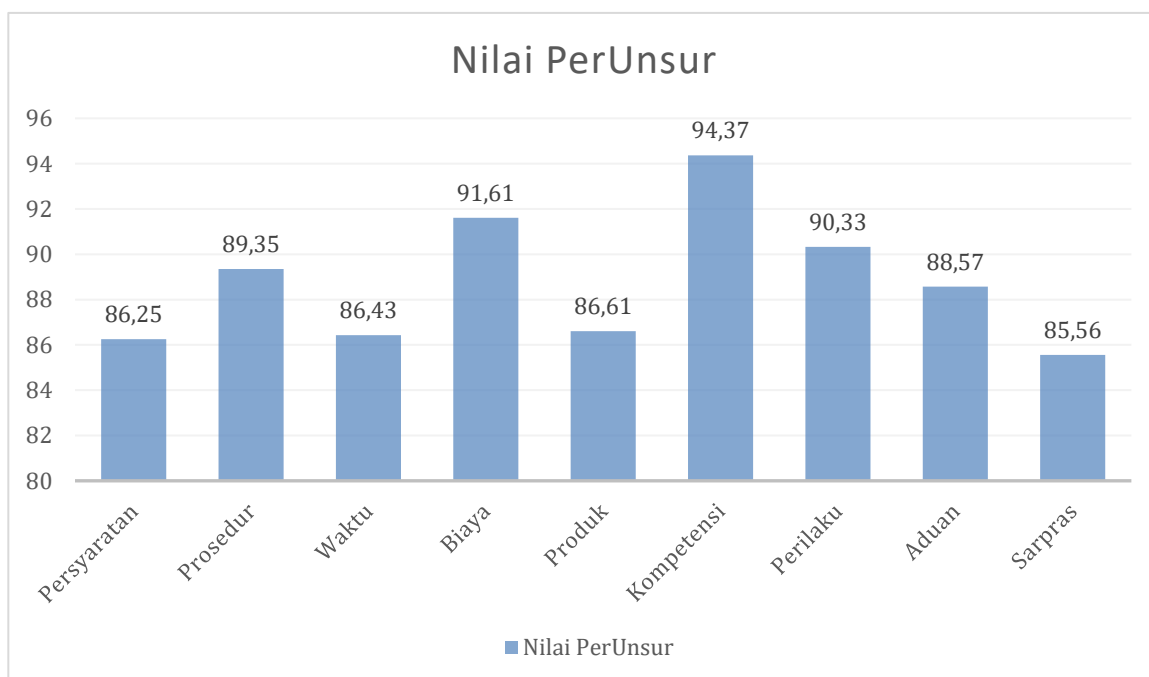
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
	Jenis Kelamin	Laki-Laki	82	58,57%
		Perempuan	58	41,43%
	Umur	<17 Tahun	8	5,71%
		17-25 Tahun	73	52,14%
		26-34 Tahun	26	18,57%
		35-44 Tahun	15	10,71%
		45-54 Tahun	17	12,14%
		55-65 Tahun	1	0,71%
	Pendidikan	D4/S1	74	52,86%
		S2	1	0,71%
		S3	1	0,71%
		SMA/Sederajat	64	45,71%
	Pekerjaan	Advokat	4	2,86%
		ASN	13	9,29%
		buruh	3	2,14%
		Ibu Rumah Tangga	7	5%
		Pelajar/Mahasiswa	76	54,29%
		Petani/Nelayan	11	7,86%
		Staf administrasi	4	2,86%
		Swasta	17	12,14%

		Wirausaha	5	3,57%
	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	140	
		Disabilitas	0	
	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	-
		Disabilitas Intelektual	-	-
		Disabilitas Mental	-	-
		Disabilitas Sensorik	-	-

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
	Layanan PPID	42	88,10	88,69	82,14	91,07	83,33	94,94	87,60	83,33	82,44	86,85
	Layanan Pendidikan Pemilih	34	86,40	91,91	94,12	93,87	89,71	97,06	96,08	94,85	91,91	92,88
	Layanan Pengaduan Masyarakat	31	83,06	86,83	83,06	90,05	86,29	91,53	88,31	86,29	85,08	86,72
	Layanan Kerjasama.	33	86,74	89,90	87,12	91,41	87,88	95,45	90,40	90,91	87,88	89,74
Rerata IKM Per Unsur			86,25	89,35	86,43	91,61	86,61	94,37	90,33	88,57	85,56	88,78
IKM Unit Layanan			88,78									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,78 dengan mutu pelayanan kategori **B (Baik)**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Meskipun demikian, hasil pengolahan data menunjukkan masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu Sarana dan Prasarana sebesar 85,56, Persyaratan sebesar 86,25, dan Waktu Penyelesaian sebesar 86,43. Oleh karena itu, ketiga unsur tersebut menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

Pada unsur Sarana dan Prasarana, beberapa responden memberikan masukan terkait perlunya peningkatan kenyamanan fasilitas pelayanan serta optimalisasi sarana layanan berbasis digital. Pada unsur Persyaratan, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan layanan yang berlaku. Sementara itu, pada unsur Waktu Penyelesaian, diperlukan upaya untuk menjaga konsistensi ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai standar yang

telah ditetapkan.

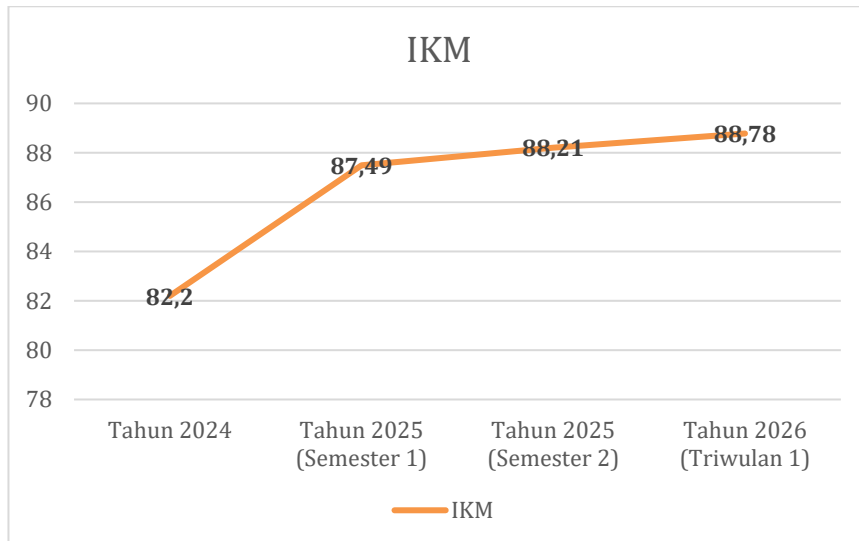
Sebagai tindak lanjut atas hasil SKM tersebut, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari akan melakukan peningkatan dan penataan fasilitas pelayanan, reviu terhadap persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami masyarakat, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan. Langkah-langkah perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada periode survei berikutnya.

Berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan dan menata fasilitas pelayanan serta mengoptimalkan sarana layanan.	Juli 2026	Kasubbag Umum dan Logistik
2	Persyaratan	Melakukan reviu dan penyederhanaan persyaratan.	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik dan PPID
3	Waktu Penyelesaian	Menyusun standar waktu layanan yang lebih terukur serta melakukan publikasi kepada pengguna layanan.	September 2026	Penanggung Jawab Layanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang Hari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Tren tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari menunjukkan peningkatan yang positif dalam kurun waktu tahun 2024 sampai dengan Triwulan I Tahun 2026. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meningkat dari 82,20 pada Tahun 2024 menjadi 87,49 pada Semester I Tahun 2025. Pada Semester II Tahun 2025, nilai IKM kembali mengalami peningkatan menjadi 88,21 dan terus meningkat menjadi 88,78 pada Triwulan I Tahun 2026.

Peningkatan nilai IKM tersebut menunjukkan bahwa berbagai upaya perbaikan pelayanan yang telah dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan kompetensi pelaksana, penyempurnaan prosedur layanan, serta tindak lanjut atas masukan masyarakat menjadi faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Meskipun peningkatan nilai IKM dari Semester II Tahun 2025 ke Triwulan I Tahun 2026 tidak terlalu signifikan, capaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga pada kategori **Baik** dan cenderung meningkat. Oleh karena itu, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari akan terus melakukan evaluasi dan perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang masih memiliki nilai relatif lebih rendah agar kualitas pelayanan publik dapat semakin optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2 2025

No	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	86,73
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,82
3.	Waktu Penyelesaian	88,78
4.	Biaya/Tarif	92,86
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,27
6.	Kompetensi Pelaksana	82,65
7.	Perilaku Pelaksana	91,33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,67
9.	Sarana dan Prasarana	88,78

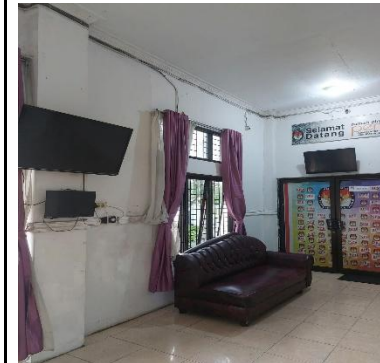
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang Hari telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

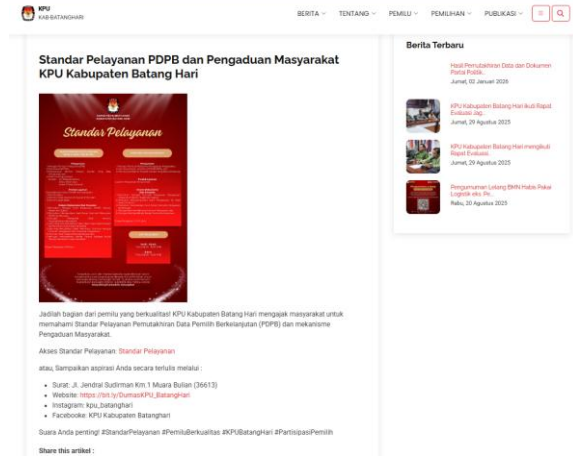
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	Pelaksanaan bimbingan teknis dan evaluasi petugas layanan	Sudah	Melakukan Bimbingan teknis dan evaluasi petugas	

				 The image contains two Instagram posts from the account kpu_batanghari. The top post features a laptop screen displaying a presentation titled 'PENGANTAR WICARA PUBLIK' (Introduction to Public Speaking). The text below the image reads: 'PELATIHAN PUBLIC SPEAKING BERSAMA KPU PROVINSI DAN KPU KABUPATEN/KOTA SE-PROVINSI JAMBI'. The bottom post shows a group of people seated at a long table in a meeting room. The text below the image reads: 'KPU KABUPATEN BATANG HARI GELAR PENGUATAN KELEMBAGAAN DAN PENINGKATAN KOMPETENSI DENGAN TEMA PENINGKATAN DISIPLIN DAN ETOS KERJA'. Both posts include engagement metrics (likes, comments, shares) and a caption in Indonesian.
--	--	--	--	---

	Pemeliharaan dan penambahan fasilitas pelayanan	Sudah	Pemeliharaan saran prasarana online dan offline	Sarana Prasarana Online 
--	--	--------------	--	--

Sarana Prasarana Offline



	Publikasi dan digitalisasi persyaratan layanan	Sudah	Publikasi dan digitalisasi persyaratan layanan pada website KPU	
--	--	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam triwulan pertama tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak **140 responden** telah mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari Tahun 2026.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari secara umum menunjukkan kualitas pelayanan yang **baik**, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **88,78** dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan **B (Baik)**.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil pengolahan data SKM Tahun 2026 adalah **Sarana dan Prasarana (85,56)**, **Persyaratan (86,25)**, dan **Waktu Penyelesaian (86,43)**, karena memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batanghari telah **menindaklanjuti seluruh rencana tindak lanjut yang telah disusun**, dengan tingkat realisasi tindak lanjut sebesar **100%**.
- Secara keseluruhan, tren nilai IKM menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu dari **82,20 pada Tahun 2024**, menjadi **87,49 pada Semester I Tahun 2025**, **88,21 pada Semester II Tahun 2025**, dan **88,78 pada Triwulan I Tahun 2026**. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan perlu terus dipertahankan serta ditingkatkan pada periode berikutnya.

Muara Bulian, 15 Juni 2026

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Batanghari



MUHAMMAD ASFIHANI, S.E., M.E

NIP 196905161990021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Layanan PPID Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Batang Hari

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kabupaten Batang Hari memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

carollinedjuliana2@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Layanan Pendidikan Pemilih Komisi
Pemilihan Umum Kabupaten Batang Hari

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kabupaten Batang Hari memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

carollinedjuliana2@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Layanan Pengaduan Masyarakat Komisi
Pemilihan Umum Kabupaten Batang Hari

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kabupaten Batang Hari memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

carollinedjuliana2@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Layanan Kerjasama Komisi Pemilihan
Umum Kabupaten Batang Hari

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kabupaten Batang Hari memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

carollinedjuliana2@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

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

