KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK BARAT

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat Tahun 2025

BAB I
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintahdalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009tentang 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 hukumtersebut 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 tingkatkesejahteraan 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 Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat 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 diberikankepada 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 Kabupaten Lombok Barat ialah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilaikinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat.
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 Kabupaten Lombok Barat.

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 konsistenkepada 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 menjangkausemua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik danmental.
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 jenispelayanan, 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 danditerima 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 pelaksanameliputi 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 alatdalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yangmerupakan 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 keabsahanserta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakatyang 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 unitpelayanan publik secara periodik

c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat

d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasilpelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Komisi Pemilihan Umum

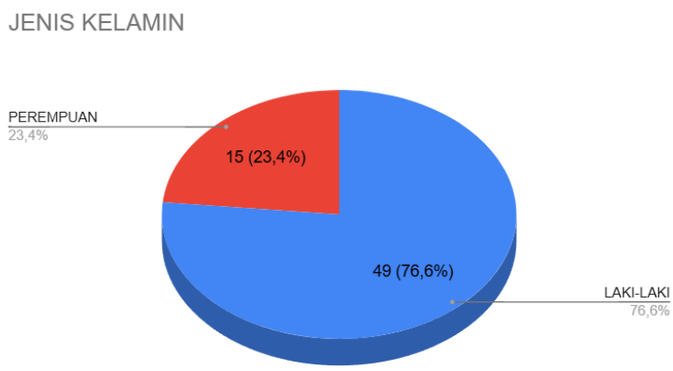
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upayapeningkatan kinerja pelayanan

f. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit khususnya bidang penyelenggaraan pemilu dan pemilihan.

BAB II
HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

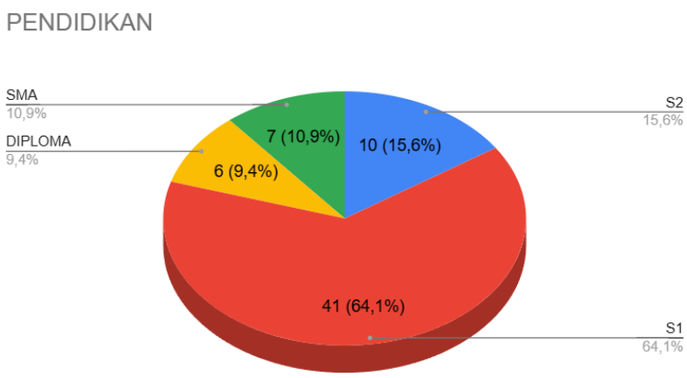
1. Analisis Data

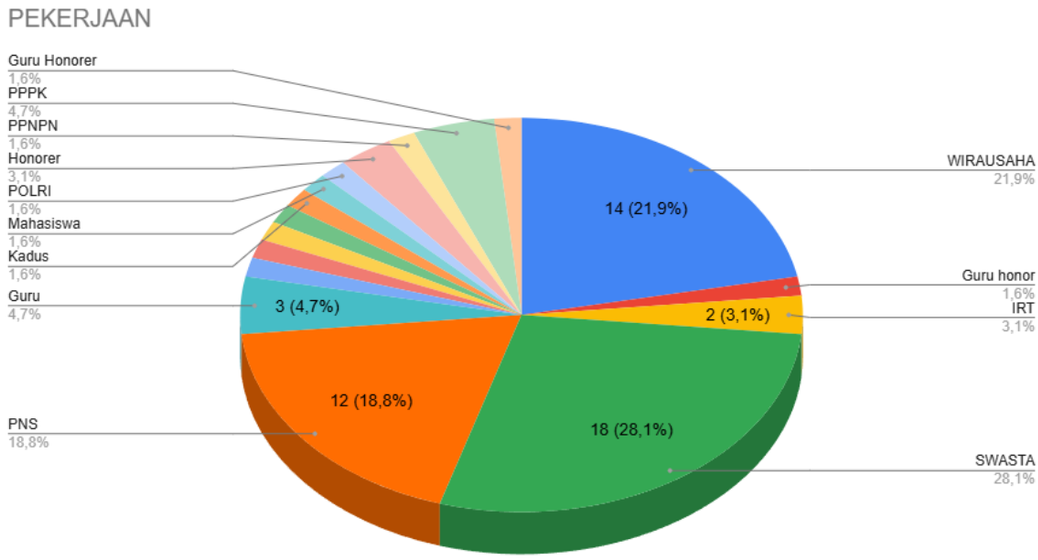
Data-data yang digunakan berasal dari hasil survey yang dilakukan dengan menyebar kuesioner Online secara acak, dan hanya terdapat 64 orang responden, yang terdiri dari laki-laki 49 orang dengan persentase 76.6% dan perempuan sebanyak 15 orang dengan persentase 23.4%.



Adapun Pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan, serta keamanan pelayanan.

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).




PEKERJAAN
Guru Honorer
1,6%
PPPK
4,7%
PPNPN
1,6%
Honorer
3,1%
POLRI
1,6%
Mahasiswa
1,6%
Kadus
1,6%
Guru
4,7%
PNS
18,8%
WIRAUSAHA
21,9%
Guru honor
1,6%
IRT
3,1%
SWASTA
28,1%
14 (21,9%)
2 (3,1%)
18 (28,1%)
12 (18,8%)
3 (4,7%)

2. Hasil Survey

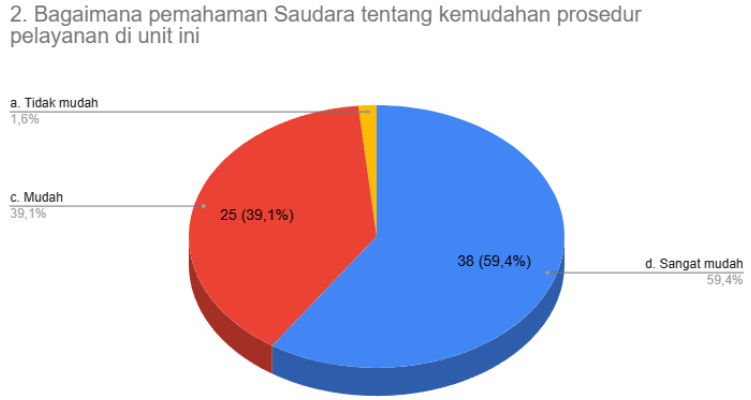
Berikut adalah hasil uji prekuensi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat.

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Respon	Jumlah	Persentase
Sangat Sesuai	32	50%
Sesuai	32	50%
Kurang Sesuai	-	-
Tidak Sesuai	-	-

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Sesuai berjumlah 32 orang dengan persentase 50%, yang menyatakan sesuai berjumlah 32 orang dengan persentase 50%.

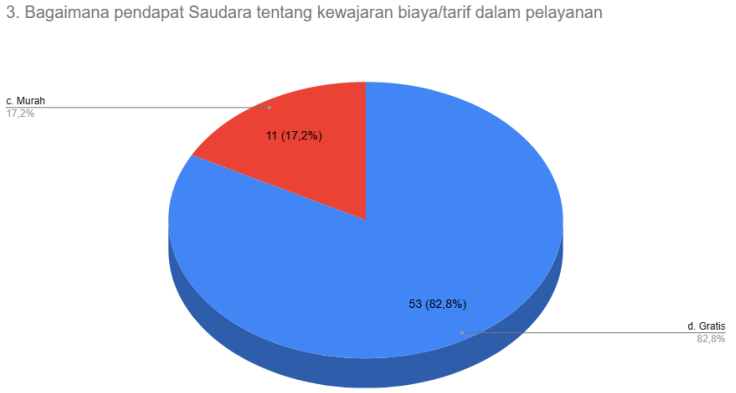
2. Prosedur Pelayanan di Unit



Respon	Jumlah	Persentase
Sangat Mudah	38	59.4%
Mudah	25	39.1%
Kurang Mudah	-	-
Tidak Mudah	1	1.6%

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Mudah berjumlah 38 orang dengan persentase 59.4%, yang menyatakan Mudah berjumlah 42 orang dengan persentase 39.1%, dan yang menyatakan Kurang Mudah sebanyak 1 orang dengan persentase 1.6%, serta tidak ada yang menyatakan Tidak Mudah.

3. Biaya/Tarif Dalam Pelayanan



Respon	Jumlah	Persentase
Gratis	53	82.8%
Murah	11	17.2%
Cukup Mahal	-	-
Sangat Mahal	-	-

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Gratis berjumlah 53 orang dengan persentase 82.2%, yang menyatakan Murah berjumlah 11 orang dengan persentase 17.2%, dan tidak ada yang menyatakan Cukup Mahal dan Sangat Mahal.

4. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan

Respon	Jumlah	Persentase
Sangat Cepat	35	54.7%
Cepat	28	43.8%
Kurang Cepat	1	1.6%
Tidak Cepat	-	-

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Cepat berjumlah 35 orang dengan persentase 54.7%, yang menyatakan Cepat berjumlah 28 orang dengan persentase 43.8%, dan yang menyatakan Kurang Cepat sebanyak 1 orang dengan persentase 1.6%, serta tidak ada yang menyatakan Tidak Cepat.

5. Kesigapan Petugas dalam Pelayanan

Respon	Jumlah	Persentase
Sangat Cepat	38	59.4%
Cepat	26	40.6%
Kurang Cepat	-	-
Tidak Cepat	-	-

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Cepat berjumlah 38 orang dengan persentase 59.4%, yang menyatakan Cepat berjumlah 26 orang dengan persentase 40.6%, dan yang menyatakan Kurang Cepat dan tidak ada yang menyatakan Tidak Cepat.

6. Perilaku/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

Respon	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	39	60.9%
Baik	25	39.1%
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Baik berjumlah 39 orang dengan persentase 60.9%, yang menyatakan Baik berjumlah 25 orang dengan persentase 39.1%, dan yang menyatakan Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada.

7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Respon	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	33	51.6%
Baik	31	48.4%
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Baik berjumlah 33 orang dengan persentase 51.6%, yang menyatakan Baik berjumlah 31 orang dengan persentase 48.4%, dan yang menyatakan Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada.

8. Kesesuaian Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Yang Diberikan

Respon	Jumlah	Persentase
Sangat Sesuai	32	50%
Sesuai	32	50%
Kurang Sesuai	-	-
Tidak Sesuai	-	-

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Sesuai berjumlah 32 orang dengan persentase 50%, yang menyatakan Sesuai berjumlah 32 orang dengan persentase 50%, dan yang menyatakan Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai tidak ada.

9. Penanganan, Pengaduan dan Pengguna Layanan

Respon	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	36	56.3%
Baik	28	43.8%
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-

Dari Grafik dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 64 orang dengan respon yang menyatakan Sangat Baik berjumlah 36 orang dengan persentase 56.3%, yang menyatakan Baik berjumlah 28 orang dengan persentase 43.8%, dan yang menyatakan Kurang Baik dam Tidak Baik tidak ada.

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 Kabupaten Lombok Barat didapatkan hasil rata-rata 99.65% dengan hasil survey bahwa pelayanan dari segala aspek di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat dapat dikategorikan Sangat 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 Kabupaten Lombok Barat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat 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 Kabupaten Lombok Barat melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Berikut hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu diolah dengan data sesuai dengan jumlah sampel yang sudah didapatkan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	4	A
U2	Prosedur	3.94	A
U3	Biaya/Tarif	4	A
U4	Waktu Pelayanan	3.94	A
U5	Kesigapan	4	A

U6	Kompetensi	4	A
U7	Sarana dan Prasarana	4	A
U8	Kesesuaian Pelayanan	4	A
U9	Penanganan Pengaduan	4	A
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		99.65	**SANGAT BAIK**

BAB III
PENUTUP

1. Kesimpulan

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

a. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat telah melaksanakankegiatan survey dengan baik dan transparan.
b. Secara umum kualitas tingkat pelayanan publik dilingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat dinilai dan dipersepsikanbaik oleh masyarakat, terlihat pada hasil survey pada jumlah persentase yang tinggi.

2. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat 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, sistemdan 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 Kabupaten Lombok Barat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gerung, 21 Agustus 2025

Mengetahui,
Ketua Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Lombok Barat

Lalu Rudi Iskandar, Sos., M.H.