KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BENGKULU

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2026

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

KpuKota_Bengkulu | KPU KotaBengkulu | KPUkotaBengkulu | KPU Kota Bengkulu | http://kota-bengkulu.kpu.go.id | KPU Kota Bengkulu

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2026

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA BENGKULU

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 5
2.1 Pelaksana SKM 5
2.2 Metode Pengumpulan Data 5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7
2.5 Penentuan Jumlah Responden 7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9
3.1 Jumlah Responden SKM 9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 14
4.3 Tren Nilai SKM 15
BAB V KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Kuesioner 18
2. Hasil Olahan Data 21
3. Dokumentasi 23

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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Pelayanan publik oleh instansi pemerintah merupakan ujung tombak dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu, memiliki kewajiban konstitusional untuk menyediakan layanan informasi publik yang transparan, akuntabel, dan cepat terkait kepemiluan dan demokrasi.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kota Bengkulu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bengkulu, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman dengan arahan dari Kemenpan RB, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat dengan 16 pertanyaan. Hasil SKM yang didapat 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.

Untuk mengukur kualitas pelayanan secara objektif dan berkala, diperlukan instrumen evaluasi berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang saat ini terintegrasi dengan Survei Presepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil survei pada Triwulan I Tahun 2026 ini menjadi tolok ukur untuk menilai sejauh mana kinerja pelayanan informasi di KPU Kota Bengkulu mampu memenuhi ekspektasi masyarakat serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan berkelanjutan. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
5. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi; dan
6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi , dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
7. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring;
8. Surat Sekretaris Jenderal KPU RI Nomor 1409/ORT.07-SD/01/2026 Perihal: Pelaksanaan SKM tanggal 22 Mei 2026

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk melakukan pemetaan komprehensif atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan informasi yang telah diberikan oleh KPU Kota Bengkulu pada Triwulan I Tahun 2026 menggunakan 16 indikator pertanyaan. Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2026 terintegrasi dengan Survei Presepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK).

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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.
5. Terselenggaranya pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), Akuntabel dan Transparan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 dapat diketahui juga hasil Survei Presepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) serta diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik 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 lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kota Bengkulu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Bengkulu adalah tim yang ditugaskan pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KPU Kota Bengkulu TW I Tahun 2026.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link google forms https://bit.ly/SKMKPUKOTABENGKULU yang dapat discan pada desk layanan oleh pengguna layanan yang datang langsung ke Kantor KPU Kota Bengkulu dan disebar melalui WhatsApp.

Gambar 2.1. Barcode Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di KPU Kota Bengkulu

Kuesioner terdiri atas 16 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sesuai dengan arahan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa dari 16 pertanyaan tidak hanya Indeks Kepuasan Masyarakat yang terukur, tetapi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

(IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Adapun 16 (enam belas) pertanyaan yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kota Bengkulu yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; terdiri dari:
   P1 : Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
   P2 **:** Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;terdiri dari:
   P3 : Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
   P4 : Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
   P5 : Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan:
   P6 : Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
4. 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; terdiri dari:
   P7 : Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
   P8 : Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
   P9 : Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
5. 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; terdiri dari:
   P10 : Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman; terdiri dari:
   P11 : Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan; terdiri dari:
   P12 : Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan

P13 : Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi

P14 : Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; terdiri dari:

   P15 : Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

9. 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). terdiri dari:

   P16 : Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi desk layanan informasi pada waktu jam layanan atau melalui no. WhatsAap layanan dengan mengirimkan link SKM. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) Januari s.d Maret 2026 (Triwulan I). Penyebaran Kuesioner kepada responden dan pengumpulan data dari responden dilaksanakan dari tanggal 1 Maret s.d 30 Mei 2026. Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada pada tanggal 1 s.d 10 Juni 2026.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kota Bengkulu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada triwulan I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada KPU Kota Bengkulu dalam kurun waktu 3 bulan adalah sebanyak

105 orang. Berkurangnya jumlah permohonan layanan jika dibanding dengan tahun sebelumnya disebabkan karena telah berakhirnya pelaksanaan Tahapan Pemilu dan Pemilihan Tahun 2024. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 83 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 83 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Karateristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	48	57,83 %
		Perempuan	35	42,17 %
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	1	1,20 %
		SMP/ Sederajat	5	6,02 %
		SMA/ Sederajat	22	26,51 %
		DIII	1	1,20 %
		D4/SI	51	61,45 %
		S2	3	3,61 %
3	Pekerjaan	PNS	12	14,46 %
		POLRI	2	2,41 %
		Wirausaha	5	16,7 %
		Swasta	6	20,0 %
		Pekerja Lepas/freelance	3	3,61 %
		Pelajar/Mahasiswa	17	20,48 %
		Ibu Rumah Tangga	4	4,82 %
		Petani/Nelayan	2	2,41 %
		Lainnya	2	2,41 %
4	Kategori Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
		Disabilitas Mental	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	0	0 %

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

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Perunit Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan Pelayanan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Perjenis Layanan
1	Layanan PPID	83	96,23	98,80	98,49	99,50	98.80	98,80	98,90	98,49	96,39	98,27
2	Layanan Pendidikan Pemilih	83	96,23	98,80	98,49	99,50	98.80	98,80	98,90	98,49	96,39	98,27
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	83	96,23	98,80	98,49	99,50	98.80	98,80	98,90	98,49	96,39	98,27
4	Layanan Kerjasama	83	96,23	98,80	98,49	99,50	98.80	98,80	98,90	98,49	96,39	98,27
Rata-Rata IKM Per-Unsur			96,23	98,80	98,49	99,50	98.80	98,80	98,90	98,49	96,39	98,27
IKM Unit Layanan			98,27									
MUTU UNIT LAYANAN			A									

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

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

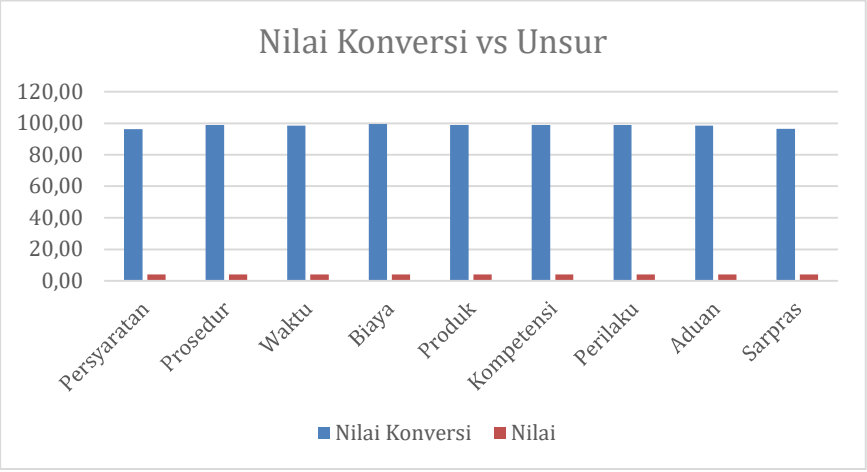
Tabel 3.3. Detail Nilai SKM Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Kode Pertanyaan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Kategori Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	P1-P2	3,85	Sangat Baik
2	Prosedur	P3-P5	3,95	Sangat Baik
3	Waktu	P6	3,94	Sangat Baik
4	Biaya	P7-P9	3,98	Sangat Baik
5	Produk	P10	3,95	Sangat Baik
6	Kompetensi	P11	3,95	Sangat Baik
7	Perilaku	P12-P14	3,96	Sangat Baik
8	Aduan	P15	3,94	Sangat Baik
9	Sarpras	P16	3,86	Sangat Baik

Berdasarkan data hasil pengumpulan pendapat masyarakat terhadap pelayanan di KPU Kota Bengkulu yang tercantum dalam tabel 3.2, secara umum seluruh unsur pelayanan telah mendapatkan penilaian yang sangat positif dari masyarakat. Sebanyak 9 (sembilan) unsur pelayanan publik yang dinilai berhasil memperoleh predikat Kategori Kinerja "Sangat Baik" dengan rentang nilai rata-rata (NRR) berada di angka 3,85 hingga 3,98 dari skala Likert maksimal 4,00.

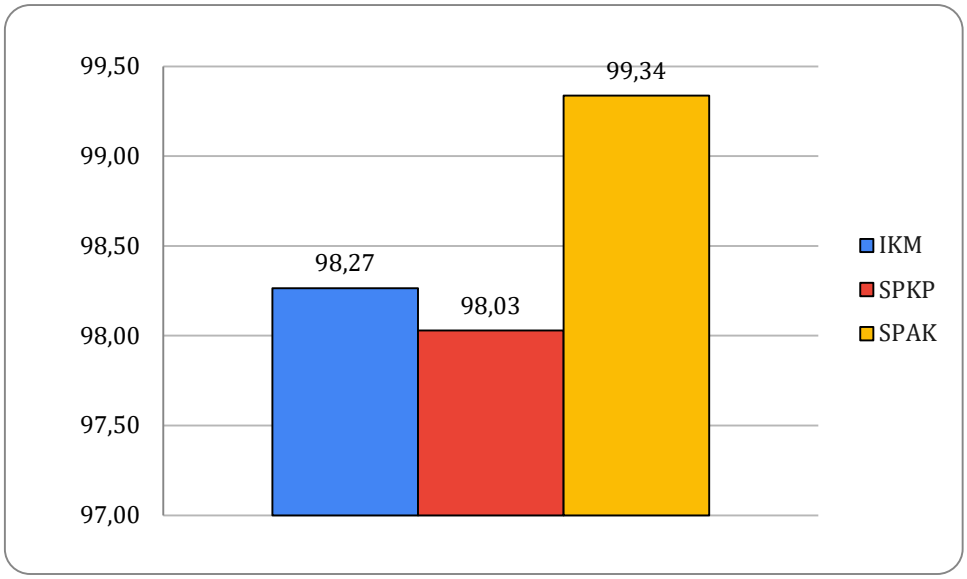
Secara kumulatif, nilai indeks yang mendekati kesempurnaan ini mencerminkan bahwa komitmen KPU Kota Bengkulu dalam menyelenggarakan pelayanan prima, keterbukaan informasi, serta fasilitasi pemilu/pemilihan telah berjalan dengan sangat optimal dan memenuhi ekspektasi serta kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Gambar 3.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh jawaban responden pada P5, P8, P9, P13 dan P14 untuk nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi dan pertanyaan P1, P2, P3, P4, P6, P7, P10, P11, P12, P15 dan P16 untuk nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik. Dapat dilihat dari gambar 3.2 berikut:

Gambar 3.2. Grafik Nilai IKM, IPKP dan IPAK



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Meskipun seluruh unsur berada pada kategori "Sangat Baik", dari perspektif evaluasi kualitas untuk mempertahankan performa, nilai terendah di dalam tabel menunjukkan adanya ruang kecil yang tetap harus diperhatikan. Dua unsur dengan nilai relatif paling rendah adalah:

1. Unsur Persyaratan Pelayanan (P1-P2) dengan NRR 3,85 (Terendah):
   Analisis Permasalahan: Nilai ini mengindikasikan adanya persepsi sebagian masyarakat bahwa dokumen, berkas, atau regulasi yang menjadi syarat untuk mengakses layanan tertentu di KPU Kota Bengkulu (misalnya permohonan informasi publik) terkadang dinilai cukup banyak, rumit, atau kurang tersosialisasi dengan masif sejak awal.
2. Unsur Sarana dan Prasarana / Sarpras (P16) dengan NRR 3,86:
   Analisis Permasalahan*:* Sarana fisik pendukung di lingkungan kantor KPU Kota Bengkulu masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Permasalahan fasilitas bagi kelompok rentan/difabel (inklusivitas), kenyamanan tempat parkir.

beberapa unsur pelayanan yang menonjol dan menjadi keunggulan utama KPU Kota Bengkulu:

1. Unsur Biaya (P7-P9) dengan NRR Tertinggi (3,98): Ini adalah pencapaian tertinggi dari seluruh unsur yang ada. Skor ini menegaskan bahwa KPU Kota Bengkulu secara konsisten dan transparan menerapkan pelayanan yang bebas dari biaya tersembunyi (gratis/nol rupiah) serta bersih dari praktik pungutan liar (pungli) atau gratifikasi.
2. Unsur Perilaku Petugas (P12-P14) dengan NRR 3,96: Sikap, kesopanan, keramahan, dan responsivitas aparat/petugas KPU Kota Bengkulu dinilai sangat memuaskan oleh masyarakat. Hal ini mencerminkan budaya pelayanan *customer-oriented* yang sudah tertanam dengan baik.
3. Unsur Prosedur (P3-P5), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (P10), dan Kompetensi Pelaksana (P11) dengan NRR Sama (3,95): Menunjukkan bahwa alur

birokrasi di KPU Kota Bengkulu sudah ringkas dan tidak berbelit-belit. Selain itu, petugas dinilai sangat menguasai tugas pokok dan fungsinya, sehingga produk layanan yang dihasilkan akurat dan sesuai ketentuan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Pleno Periodik KPU Kota Bengkulu. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1. Permasalahan dan Tindaklanjut

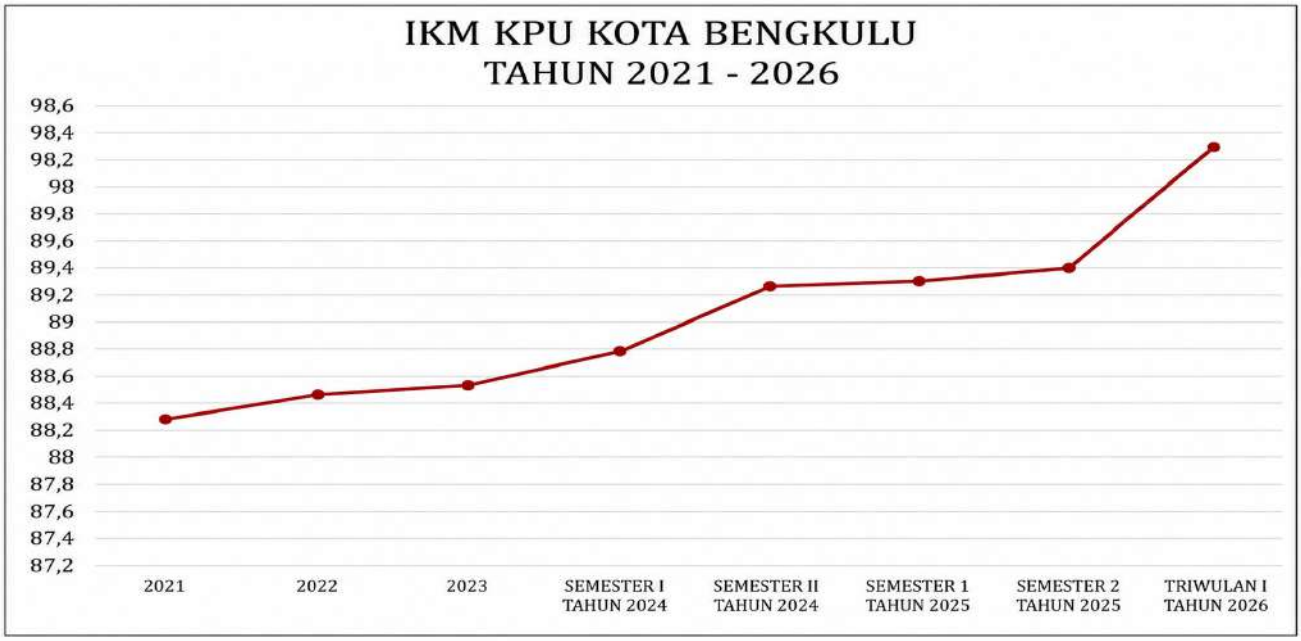
No.	Unsur Layanan	Permasalahan	Program / Kegiatan	Rencana Tindaklanjut	Waktu Triwulan 2-4	Penanggung Jawab
1	Persyaratan (P1 – P2)	Nilai relatif paling rendah (**3.85**). Beberapa pemohon informasi (terutama kelompok masyarakat umum) menganggap kejelasan administratif formal/kelengkapan dokumen masih membingungkan.	Program Edukasi dan Transparansi Informasi Layanan	1. Menyosialisasikan KPU Kota Bengkulu Point untuk mempermudah layanan informasi. 2. Merancang infografis alur dan syarat permohonan informasi publik (luring/daring) dengan desain visual yang sederhana dan mudah dipahami.	√	Bagian Humas
2	Sarana dan Prasarana (P16)	Nilai **3.86**. Sarana fisik pendukung di lingkungan kantor KPU Kota Bengkulu masih memiliki ruang untuk ditingkatkan	Melakukan penataan ulang atau *upgrading* ruang pelayanan terpadu (desk pelayanan/PPID)	1. Penataan ruang pelayanan agar lebih nyaman dengan menyediakan tempat duduk yang cukup	√	Bagian Humas

				2. Menyediakan fasilitas penunjang bagi penyandang disabilitas (seperti ramp/jalur landai kursi roda dan toilet aksesibel) guna mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan ramah HAM.	√	Bagian Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Berdasarkan perbandingan internal, mutu pelayanan informasi di KPU Kota Bengkulu tahun 2026 menunjukkan tren yang sangat positif dan stabil di zona **Mutu A (Sangat Baik)**. Implementasi digitalisasi permohonan informasi menjadi faktor utama yang mendorong efisiensi sehingga nilai konversi menembus angka **98,27**.

Gambar 4.1 Grafik IKM dari Tahun 2021 - 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Triwulan I Tahun 2026 pada KPU Kota Bengkulu. KPU Kota Bengkulu

berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, Instansi maupun masyarakat sebagai pemohon informasi. Perbaikan tidak hanya pada petugas pelayanan saja tetapi KPU Kota Bengkulu berbenah untuk sarana dan prasarana memberikan akses bagi disabilitas, lansia dan ibu hamil dengan menyediakan kursi prioritas di area zona hijau, ruang laktasi dan bermain anak serta ruang terbuka untuk merokok.

BAB V

KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan informasi di KPU Kota Bengkulu Tahun 2026 menghasilkan Nilai Konversi IKM sebesar **98.27** dengan Predikat Mutu Layanan **A (Sangat Baik)**. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KPU Kota Bengkulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %. Hasil evaluasi ini membuktikan komitmen penuh KPU Kota Bengkulu dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan informatif. Komitmen perbaikan terhadap aspek persyaratan pelayanan melalui rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan diharapkan mampu menjaga integritas serta kepuasan publik ke tingkatan yang lebih tinggi.

Kota Bengkulu, 9 Juni 2026
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kota Bengkulu

Zahyochi
NIP. 198506132009021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN KPU KOTA BENGKULU

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal Menerima Layanan *

Tanggal

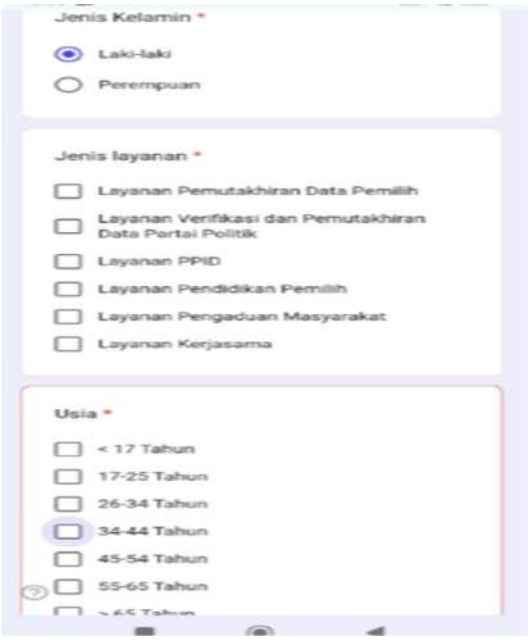
Nama *

Jawaban Anda

Pertanyaan ini wajib diisi

No Hp *

Jawaban Anda


Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Jenis layanan *

Layanan Pemutakhiran Data Pemilih

Layanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik

Layanan PPID

Layanan Pendidikan Pemilih

Layanan Pengaduan Masyarakat

Layanan Kerjasama

Usia *

< 17 Tahun

17-25 Tahun

26-34 Tahun

34-44 Tahun

45-54 Tahun

55-65 Tahun

Pendidikan *

Tidak sekolah

SD/Sederajat

SMP/Sederajat

SMA/Sederajat

D1/D2/D3

D4/S1

S2

S3

Pertanyaan ini wajib diisi

Pekerjaan *

ASN

TNI

POLRI

Swasta

Wirausaha

Ibu Rumah Tangga

Pelajar/Mahasiswa

Petani/Nelayan

Pekerja lepas/Freelance

Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

Ya

Tidak

Pertanyaan ini wajib diisi

Jika ya jenis disabilitas apa yang anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

Disabilitas Fisik

Disabilitas Intelektual

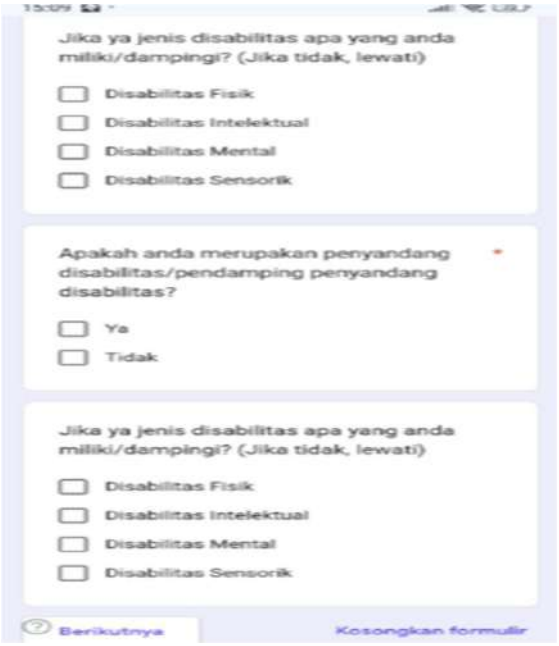
Disabilitas Mental

Disabilitas Sensorik

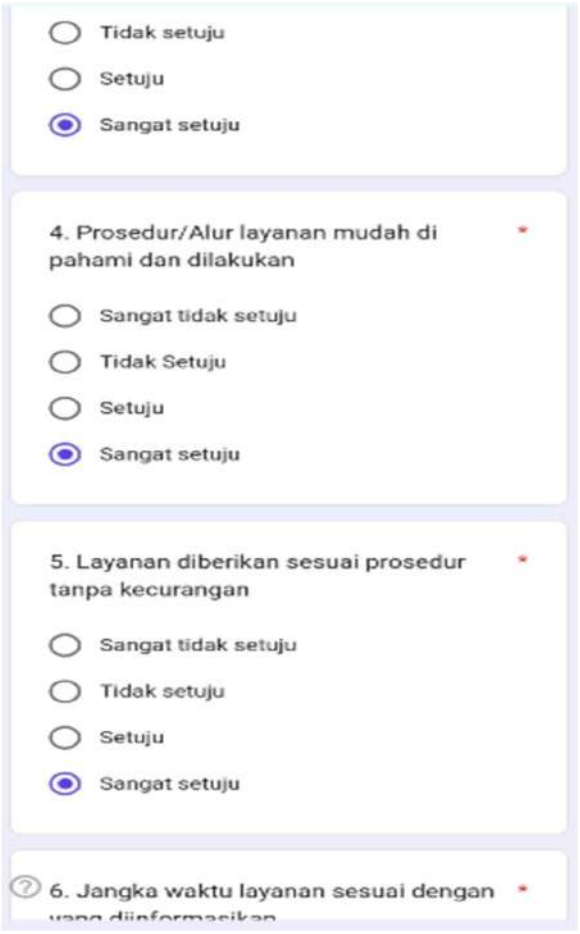
Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

Ya

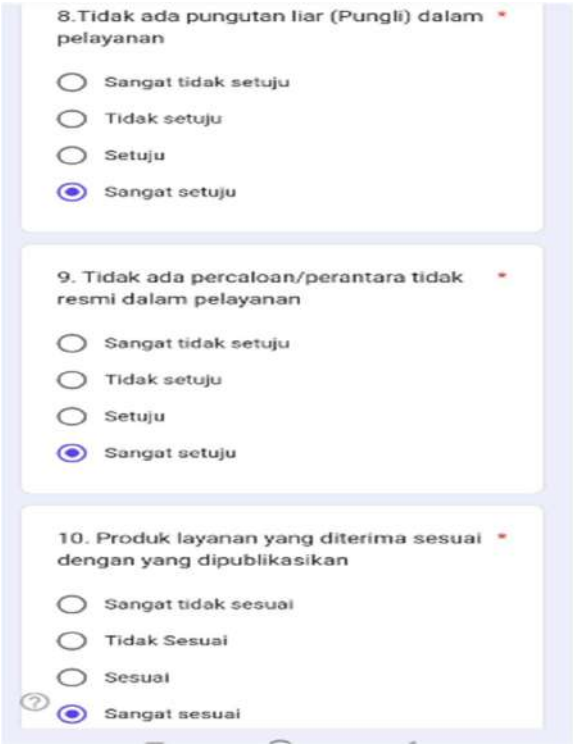
Tidak

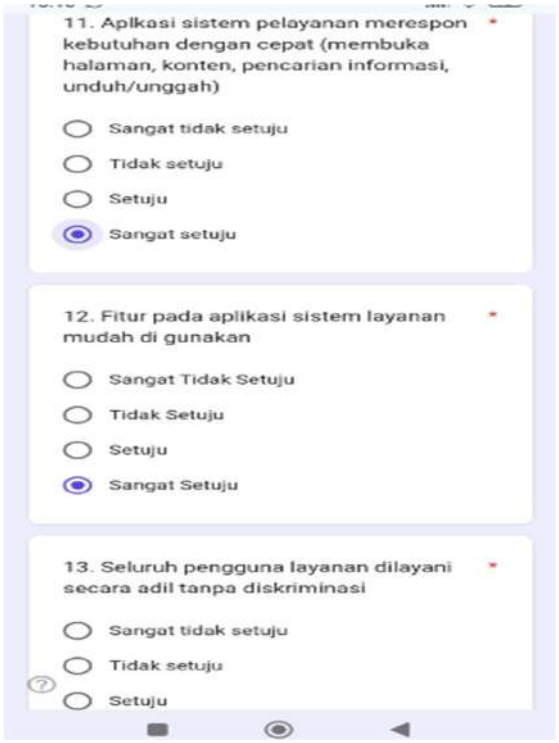

Jika ya jenis disabilitas apa yang anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)
Disabilitas Fisik
Disabilitas Intelektual
Disabilitas Mental
Disabilitas Sensorik
Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?
Ya
Tidak
Jika ya jenis disabilitas apa yang anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)
Disabilitas Fisik
Disabilitas Intelektual
Disabilitas Mental
Disabilitas Sensorik
Berikutnya
Kosongkan formulir

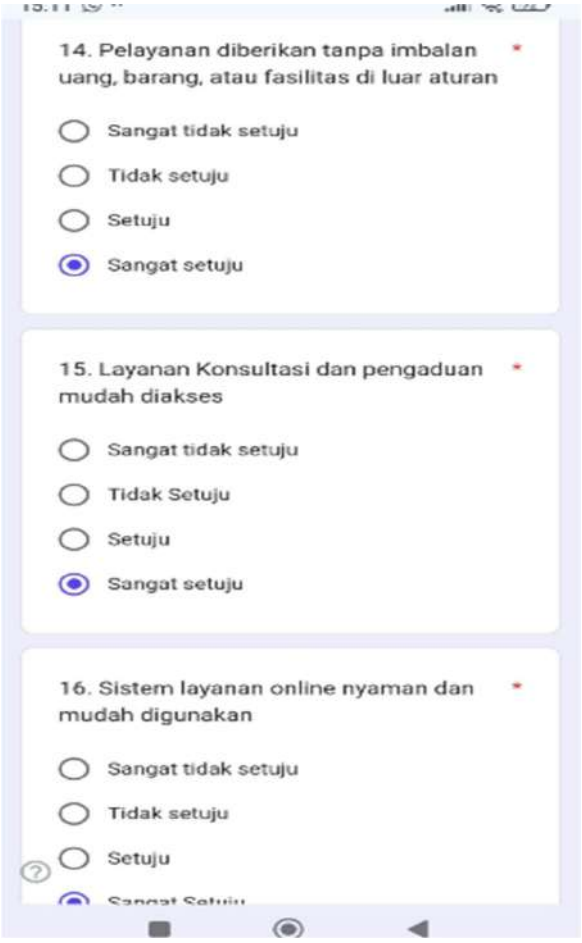
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
Sangat tidak setuju
Tidak setuju

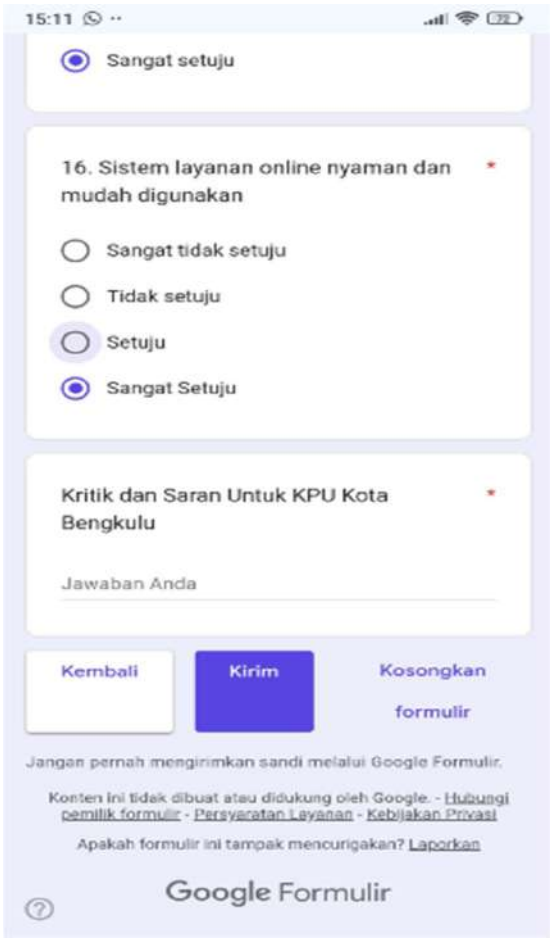

Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah di pahami dan dilakukan
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
Sangat tidak sesuai
Tidak sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
Sangat tidak sesuai
Tidak sesuai
Sesuai
Sangat sesuai
8.Tidak ada pungutan liar (Pungli) dalam pelayanan
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju

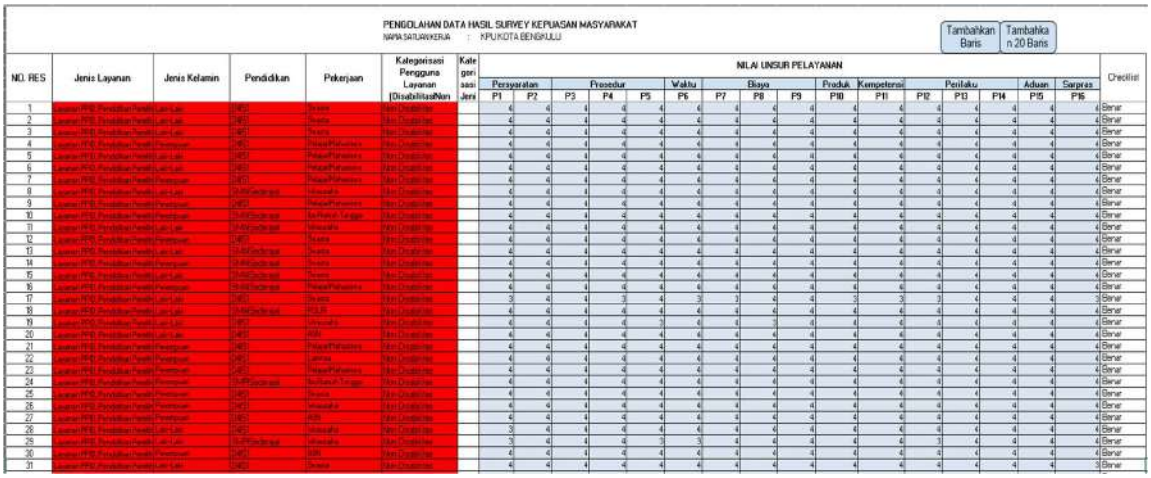

8.Tidak ada pungutan liar (Pungli) dalam pelayanan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *
Sangat tidak sesuai
Tidak Sesuai
Sesuai
Sangat sesuai


11. Aplkasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah di gunakan *
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat Setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju


14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
15. Layanan Konsultasi dan pengaduan mudah diakses *
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat setuju
16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju


15:11
Sangat setuju
16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Kritik dan Saran Untuk KPU Kota Bengkulu *
Jawaban Anda
Kembali
Kirim
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
Google Formulir

2. Hasil Olahan Data

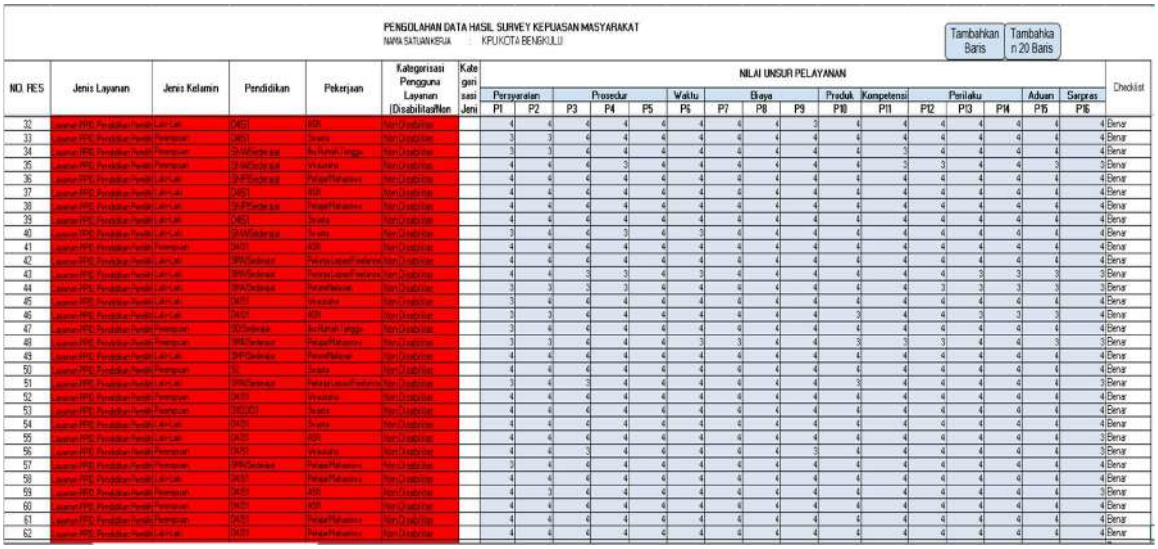


PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NAMA SATUAN KERJA : KPU KOTA BENGKULU

Tambahkan Baris | Tambahkan 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non	Kategori sasi Jeni	NILAI UNSUR PELAYANAN																	Checklist
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku				Aduan	Sarpras	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		
1							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
2							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
3							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
4							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
5							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
6							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
7							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
8							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
9							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
10							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
11							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
12							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
13							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
14							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
15							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
16							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
17							3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3		Benar
18							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
19							4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
20							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
21							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
22							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
23							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
24							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
25							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
26							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
27							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
28							3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
29							3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		Benar
30							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
31							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		Benar

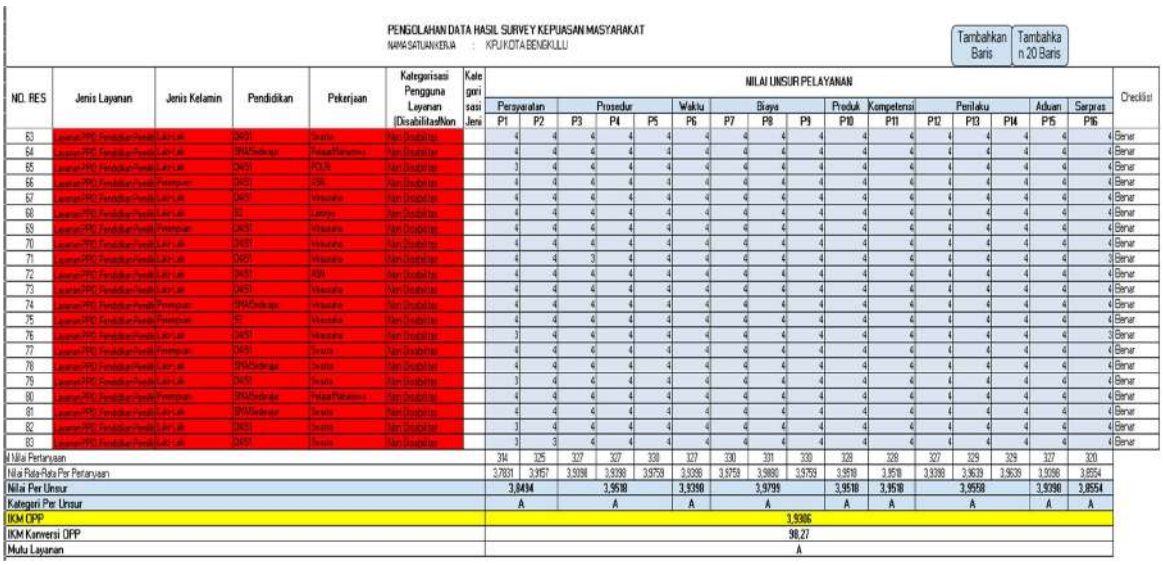


PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NAMA SATUAN KERJA : KPU KOTA BENGKULU

Tambahkan Baris | Tambahkan 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non	Kategori sasi Jeni	NILAI UNSUR PELAYANAN																	Checklist
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku				Aduan	Sarpras	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		
32							4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		Benar
33							3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
34							3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		Benar
35							4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3		Benar
36							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
37							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
38							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
39							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
40							3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
41							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
42							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
43							4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		Benar
44							3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		Benar
45							3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
46							3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4		Benar
47							3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
48							3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3		Benar
49							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
50							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
51							3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Benar
52							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
53							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
54							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
55							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		Benar
56							4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		Benar
57							3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
58							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
59							4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		Benar
60							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
61							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
62							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NAMA SATUAN KERJA : KPU KOTA BENGKULU

Tambahkan Baris | Tambahkan 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non	Kategori sasi Jeni	NILAI UNSUR PELAYANAN																	Checklist
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku				Aduan	Sarpras	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		
63							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
64							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
65							3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
66							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
67							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
68							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
69							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
70							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
71							4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		Benar
72							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
73							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
74							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
75							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
76							3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		Benar
77							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
78							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
79							3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
80							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
81							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
82							3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
83							3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
Nilai Pertanyaan							314	325	327	327	338	327	330	331	330	328	328	327	329	329	327	320		
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan							3,7831	3,9157	3,9398	3,9398	3,9759	3,9398	3,9759	3,9880	3,9759	3,9518	3,9518	3,9398	3,9639	3,9639	3,9398	3,8554		
Nilai Per Unsur							3,8494		3,9518			3,9398	3,9799			3,9518	3,9518	3,9518			3,9398	3,8554		
Kategori Per Unsur							A		A			A	A			A	A	A			A	A		
IKM OPP							3,9386																	
IKM Konversi OPP							98,27																	
Mutu Layanan							A																	

Item Pertanyaan	Unsur	Nilai Konversi	Nilai	Nilai Item Konversi	Nilai Item
P1	Persyaratan	96,23	3,85	94,58	3,78
P2				97,89	3,92
P3	Prosedur	98,80	3,95	98,49	3,94
P4				98,49	3,94
P5				99,40	3,98
P6	Waktu	98,49	3,94	98,49	3,94
P7	Biaya	99,50	3,98	99,40	3,98
P8				99,70	3,99
P9				99,40	3,98
P10	Produk	98,80	3,95	98,80	3,95
P11	Kompetensi	98,80	3,95	98,80	3,95
P12	Perilaku	98,90	3,96	98,49	3,94
P13				99,10	3,96
P14				99,10	3,96
P15	Aduan	98,49	3,94	98,49	3,94
P16	Sarpras	96,39	3,86	96,39	3,86

Rincian Nilai			
	IKM	IPKP	IPAK
Konversi	98,28	98,08	99,34
Nilai	3,93	3,92	3,97
Mutu Layanan	A	A	A

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

3. **Dokumentasi**