



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

KPU KABUPATEN MOROWALI



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I Pendahuluan	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II Pengumpulan Data SKM.....	6
2.1 Kuesioner SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	7
2.3 Pelaksanaan SKM.....	8
2.4 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III Hasil Pengolahan Data SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV Analisis Hasil SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
BAB V Kesimpulan.....	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Dokumentasi Terkait SKM.....	17
3. Data Responden	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), setiap lembaga pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Morowali merupakan lembaga penyelenggara pemilu di tingkat kabupaten yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan publik di bidang pemilihan. Pelayanan tersebut meliputi layanan informasi, layanan data pemilih, layanan pencalonan, layanan logistik, layanan pemantauan pemilu, layanan pendidikan pemilih, serta layanan administrasi pemilihan lainnya. Seluruh pelayanan yang diberikan KPU bertujuan untuk mewujudkan pemilu yang demokratis, transparan, akuntabel, dan berintegritas.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, KPU Kabupaten Morowali berkewajiban melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini menjadi instrumen penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar dalam mengevaluasi dan memperbaiki standar pelayanan agar lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Melalui pelaksanaan SKM, lembaga pemerintah dapat memperoleh gambaran mengenai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil survei menjadi dasar dalam mengevaluasi kinerja pelayanan, mengidentifikasi kelemahan dan hambatan, serta menyusun strategi perbaikan agar pelayanan publik dapat semakin berkualitas, cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Hasil SKM diharapkan dapat memberikan gambaran obyektif mengenai kinerja pelayanan KPU Kabupaten Morowali, mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, serta memperkuat akuntabilitas kinerja lembaga. Dengan demikian, pelaksanaan SKM tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban normatif, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan masyarakat dan mendorong terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan KPU Kabupaten Morowali.

1.2 Dasar Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan penilaian kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan kualitas layanan;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, yang menetapkan tugas, kewajiban, dan kewenangan Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kepemiluan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan kewajiban penyusunan standar pelayanan, penerapan, dan evaluasi secara berkala;
4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai pedoman teknis penyusunan dan pelaksanaan SKM;
5. Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebagai acuan awal dalam pengukuran kepuasan Masyarakat;
6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU) Nomor 1 Tahun 2022 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, yang mengatur tata cara pemberian layanan informasi publik oleh KPU kepada Masyarakat;
7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kelola dan Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan KPU, yang menetapkan standar minimal layanan informasi di lingkungan KPU;

8. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 421 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, yang menjadi pedoman operasional penyelenggaraan layanan publik di KPU.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada KPU Kabupaten Morowali dimaksudkan sebagai instrumen evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. SKM menjadi sarana penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, sekaligus sebagai dasar bagi KPU Kabupaten Morowali untuk melakukan perbaikan, penguatan, dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, survei ini tidak hanya memenuhi kewajiban normatif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga menjadi wujud komitmen KPU Kabupaten Morowali dalam meningkatkan mutu pelayanan, transparansi, akuntabilitas, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pemilu.

Adapun tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk:

1. Mengukur dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KPU Kabupaten Morowali;
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan sebagai bahan evaluasi perbaikan berkelanjutan;
3. Menyediakan dasar rekomendasi kebijakan dan langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Kabupaten Morowali;
4. Mendorong terselenggaranya pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berkeadilan;
5. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja KPU sebagai lembaga penyelenggara pemilu yang berintegritas;
6. Memenuhi amanat regulasi terkait kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

2.1 Kuesioner SKM

[illegible]

- ### 2.3 Pelaksanaan SKM

[illegible]

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan SKM 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2025

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kabupaten Morowali. Jumlah responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 85 (delapan puluh lima) orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak besaran sampel dari 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 70 orang.

Tabel 2 Tabel Krejcie and Morgan

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	3,471	86,785	B	Baik
U2	Prosedur	3,542	88,571	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,485	87,142	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	4	100	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,471	86,785	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,528	88,214	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,5	87,5	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,442	86,071	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	4	100	A	Sangat Baik
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN		3,604	90,119	A	Sangat Baik

[illegible]

Tabel 5 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			
	Prioritas		TW1	TW2	TW3	TW4
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik			✓	✓
2	Persyaratan	Memberikan informasi jelas kepada Masyarakat, data yang dapat diakses dan data yang tidak dapat diakses			✓	✓

BAB V

Kesimpulan

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Morowali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,119%.
- Unsur pelayanan yang rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana serta Persyaratan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan penanganan pengaduan.

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kabupaten Morowali ini dibuat sebagai bahan laporan dan pertanggung jawaban KPU Kabupaten Morowali dalam mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya. Diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kabupaten Morowali.

Bungku, 25 Agustus 2025
Sekretaris KPU Kabupaten Morowali



LAMPIRAN

1. Kuesioner

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MOROWALI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KPU KABUPATEN MOROWALI TAHUN 2025

Dalam rangka peningkatan layanan, KPU Kabupaten Morowali memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan. Pertanyaan dirancang sederhana agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan KPU Kabupaten Morowali. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

No. HP *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

Alamat Domisili *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ PPPK

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ Yang lain:

Jenis Layanan yang Diterima *

☐ Pemutakhiran Data Pemilih

☐ Permohonan Informasi

☐ Konsultasi Kepemiluan

☐ Sumber Daya Manusia

☐ Audiensi

☐ Sosialisasi

☐ Pengaduan Masyarakat

☐ Pengelolaan Anggaran

☐ Pengadaan Barang dan Jasa

☐ Yang lain:

Berikutnya

Kosongkan formulir

2. Dokumentasi Terkait SKM



3. Data Responden

Nama	No. HP	Usia	Alamat Domisili	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang Diterima
Abdullah	085259919180	34 Tahun	Desa Limbo Makmur,	Laki-Laki	S1	WIRUSAHA	Konsultasi Kepemiluan
Munif Yusup	085397892051		40 Ulunambo	Laki-Laki	S1	PPPK	Pemutakhiran Data Pemilih
Eka Widiarsari	085244587741		30 Bete-Bete	Perempuan	S1	PNS	Pemutakhiran Data Pemilih
Harmin S.Katibang	082189936723		36 Desa Ungkaya	Perempuan	S1	Karyawan Honorer	Sumber Daya Manusia
Safrudin Subeo	085656298736	50 thn	Desa umberle	Laki-Laki	SMA	TNI	Sosialisasi
Mahmud jusman	082234170914		44 Bungku selatan	Laki-Laki	S1	PNS	Pemutakhiran Data Pemilih
Sawia	085396897201		36 Bahoruru	Perempuan	S1	PKKK	Pemohonan Informasi
Nurhanifah	082213646714		30 Morowali	Perempuan	S1	SWASTA	Sumber Daya Manusia
Supeni	082210300255		27 Desa buton	Perempuan	D3	Honorer	Pemutakhiran Data Pemilih
Abd Rahman	082280986052		36 Bungingkel	Laki-Laki	D3	Non ASN	Pemutakhiran Data Pemilih
Estin	082291611515	40 tahun	Pebotoa	Perempuan	SMA	Staf kantor desa pebot	Pemutakhiran Data Pemilih
ABD. RAHIM	082221818621		29 Desa Jawi-Jawi Kec.B	Laki-Laki	S1	Tenaga Kontrak Daera	Pemutakhiran Data Pemilih
Amriadi	085342420640		37 Kalerang	Laki-Laki	SMA	WIRUSAHA	Konsultasi Kepemiluan
Iswandi	082252019796	33 Tahun	Desa Bungingkel, kec	Laki-Laki	S1	Guru	Audiensi
Mulyono	081284016463		36 Desa Paku Kec. Bung	Laki-Laki	S1	SWASTA	Sumber Daya Manusia
Andels	081259955566	39 tahun	Desa Poaro Kec. Bung	Laki-Laki	S1	Honorer	Sosialisasi
Hariyanti	082314746666		38 Desa Wosu Kec. bunhi	Perempuan	S1	SWASTA	Sumber Daya Manusia
Darmawati	085274619453		52 DS. poaro	Perempuan	SMA	WIRUSAHA	Pemutakhiran Data Pemilih
Hariyono	085311018233		38 Desa lalemo	Laki-Laki	D3	SWASTA	Pemutakhiran Data Pemilih
Rahmat Hidayat	081268650204	31 Tahun	Desa paku kecamatan	Laki-Laki	S1	SWASTA	Pemutakhiran Data Pemilih
Heti	082396029326		32 Desa Koburu	Perempuan	SMA	MRT	Konsultasi Kepemiluan
I Komang Agus Suwirr	082244158016		34 Bumiraya	Laki-Laki	S1	PNS	Pemutakhiran Data Pemilih
I Gusti Putu	085392065788	48 Tahun	Desa Lantula Jaya, K	Laki-Laki	SMA	Petani/pekebun	Pemilihan berjalan dengan lancar
Ni kadek ary jumiati	081383477116	33 tahun	Desa Lantula Jaya	Perempuan	SMA	Perangkat desa	Pemutakhiran Data Pemilih
SAHWIN	085242631718		34 Jawi-jawi	Laki-Laki	SMA	Nelayan	Pemutakhiran Data Pemilih
Nuryanti	082283431352	41 tahun	Morowali	Perempuan	SMA	SWASTA	Pengaduan Masyarakat
Nanik Sri Rahayu	082290519318	32 tahun	Desa puntari makmur	Perempuan	SMA	IRT	Pemutakhiran Data Pemilih
I KETUT SULIAWAN	082290626171		34 DESA PINTARI MAKM	Laki-Laki	S1	Petani	Pemutakhiran Data Pemilih
Firman Suhanda	082148901081		33 Desa Keurea	Laki-Laki	S1	SWASTA	Pemutakhiran Data Pemilih
Ihlah	085263885555		50 Desa Parilange	Laki-Laki	SMA	Perangkat Desa	Pemutakhiran Data Pemilih
Abdul gafar	082132822560	38 tahun	Desa lafeu	Laki-Laki	S1	PNS	Pemutakhiran Data Pemilih
Najamudin	082296033331		28 Desa Pulau Bapa	Laki-Laki	S1	GURU PPPK	Pemutakhiran Data Pemilih
Masri	087833621219		36 Lafeu	Laki-Laki	S1	PPPK	Pemutakhiran Data Pemilih
Marlin, S.Pd.I	082255236133	34 tahun	Desa sambalagi	Perempuan	S1	PNS	Sosialisasi
Ferawati	085216149613		34 Lafeu	Perempuan	S1	P3k	Sosialisasi
Silaturrehmi	085399011776		37 Desa Labota Kec. Bah	Perempuan	S2	WIRUSAHA	Sumber Daya Manusia
NOVI AHMAD	082239553445		34 Bungku Pesisir	Perempuan	S1	ASN PPPK	Pemutakhiran Data Pemilih
Ningsi	081342026688		32 Desa paku	Perempuan	S1	PNS	Sumber Daya Manusia
ASNAM HAMADIN	082394493867		32 DESA BUTON	Laki-Laki	S1	Guru Honor	Pemutakhiran Data Pemilih
Yusup Harun	085254204021	38 Tahun	Bahomohoni Bungku T	Laki-Laki	S1	SWASTA	Konsultasi Kepemiluan
Rono husen	085393915275		34 Desa pado-pado	Laki-Laki	S1	SWASTA	Pemutakhiran Data Pemilih
Yardin jamiu	082243476632		46 Desa poaro kecamatan	Laki-Laki	SMA	Nelayan/perikanan	Pemutakhiran Data Pemilih
Mia	085322666889		27 Morowali	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pemutakhiran Data Pemilih
Yanto	082290043593		44 Desa bahonsuau	Laki-Laki	SMA	PNS	Pemohonan Informasi
Syahrir	085245265795	40 tahun	Desa,fatufa,kec. Baho	Laki-Laki	SMA	Nelayan/perikanan	Konsultasi Kepemiluan
Adirosali Sujasman	085241252006	39 Tahun	Desa Bahomohoni	Laki-Laki	S2	PNS	Pemutakhiran Data Pemilih
BASIR HAMSA	082250744073		31 Desa Boelimau	Laki-Laki	S1	PPPK	Konsultasi Kepemiluan
Arman	082296753578		34 Bahomante	Laki-Laki	SMA	SWASTA	Konsultasi Kepemiluan
Iskandar	085351008630		37 Desa ipi	Laki-Laki	S2	SWASTA	Sosialisasi
Ashar	082278579245		52 Desa ungkaya	Laki-Laki	S1	SWASTA	Sumber Daya Manusia
HERMAN	081356586209		33 Desa wawongkolono k	Laki-Laki	SMA	Petani	Sosialisasi
Ikhсан Arisandhy	082299655422	45 Tahun	Desa Moahino Kec. W	Laki-Laki	S1	SWASTA	R