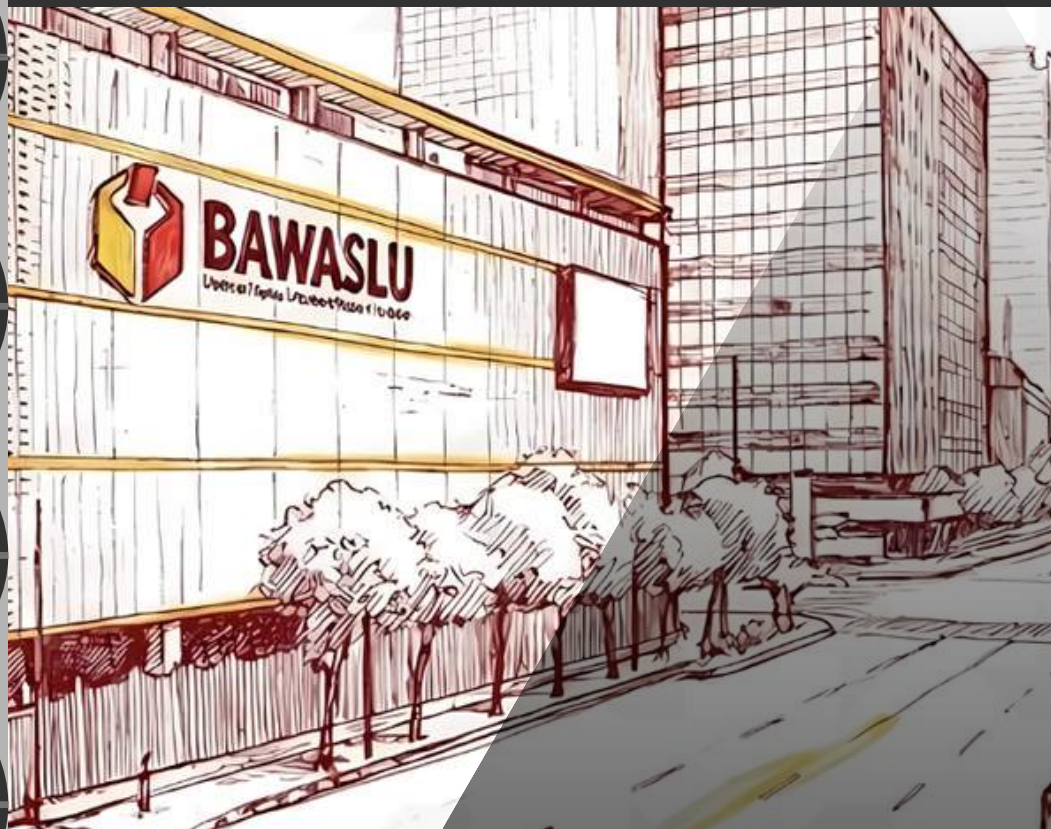




LAPORAN PELAKSANAAN **Survey** **Kepuasan** **Masyarakat** **(SKM)**

PERIODE SEMESTER I
TAHUN 2026



BAWASLU KABUPATEN KARANGANYAR

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar pada Semester I Tahun 2026.

Pelaksanaan SKM dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja atau kualitas pelayanan di Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat. Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga masukan yang konstruktif sangat di harapkan demi kesempurnaan di laporan berikutnya.

Survei ini disusun sebagai wujud komitmen Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar dalam menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan atas layanan yang kami berikan kepada masyarakat. Melalui SKM ini, kami tidak hanya memperoleh gambaran objektif tentang tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menerima masukan konstruktif guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada tim penyusun yang telah bekerja dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data.

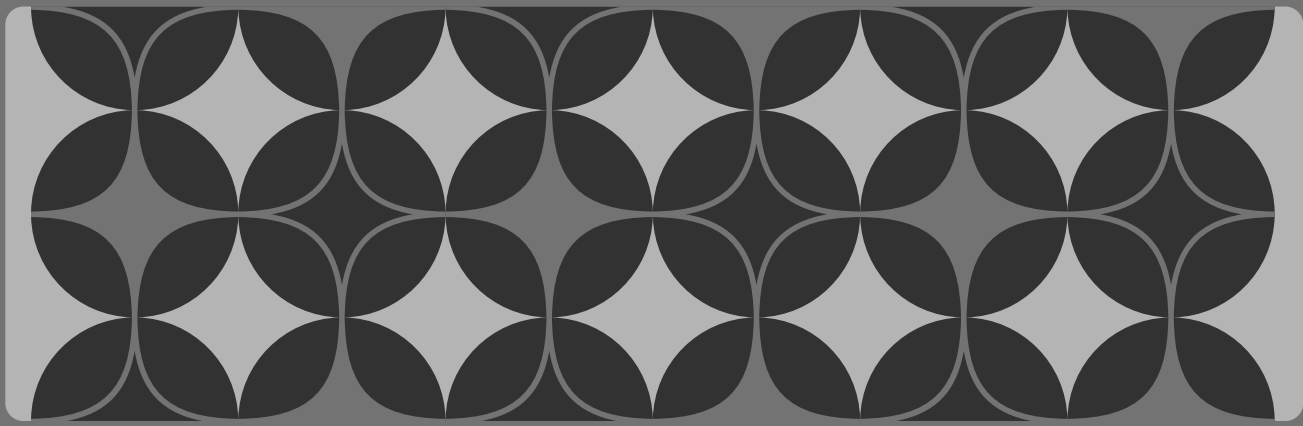
Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan sekaligus inspirasi bagi seluruh jajaran Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan berkualitas.

Karanganyar, 25 Juni 2026


Nuning Ritwanita Priliastuti, SH., MH.,
KETUA

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang	4
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
C. Maksud dan Tujuan	5
D. Prinsip Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
E. Ruang Lingkup	7
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	8
A. Pelaksana SKM	8
B. Metode Pengumpulan Data	8
C. Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
D. Penentuan Jumlah Responden.....	11
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	13
A. Jumlah Responden SKM	13
B. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	13
C. Berdasarkan Pendidikan Responden	14
D. Berdasarkan Usia Responden.....	16
E. Berdasarkan Pekerjaan Responden	18
F. Berdasarkan Jenis Pelayanan yang diterima	19
G. Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)	21
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	24
A. Kesimpulan	24
B. Saran.....	24

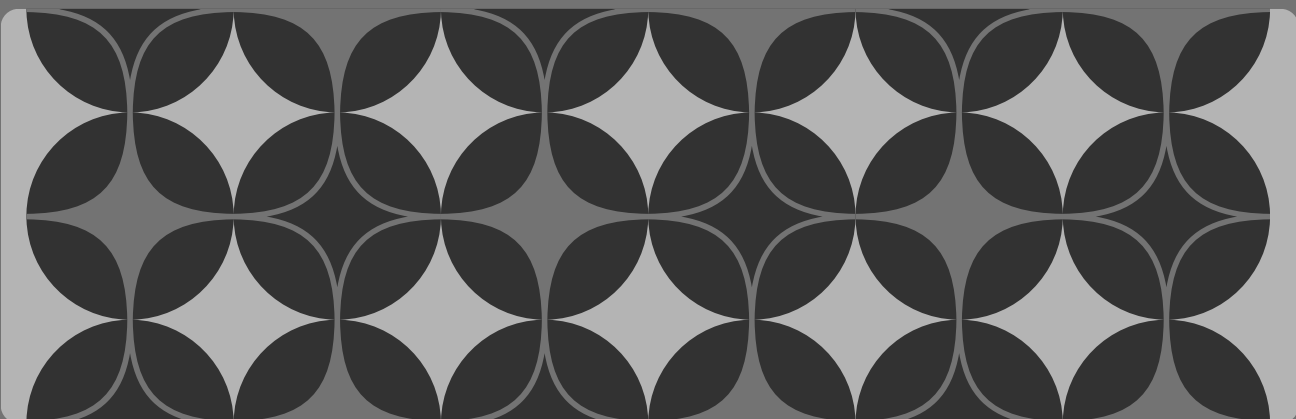


BAB I

PENDAHULUAN

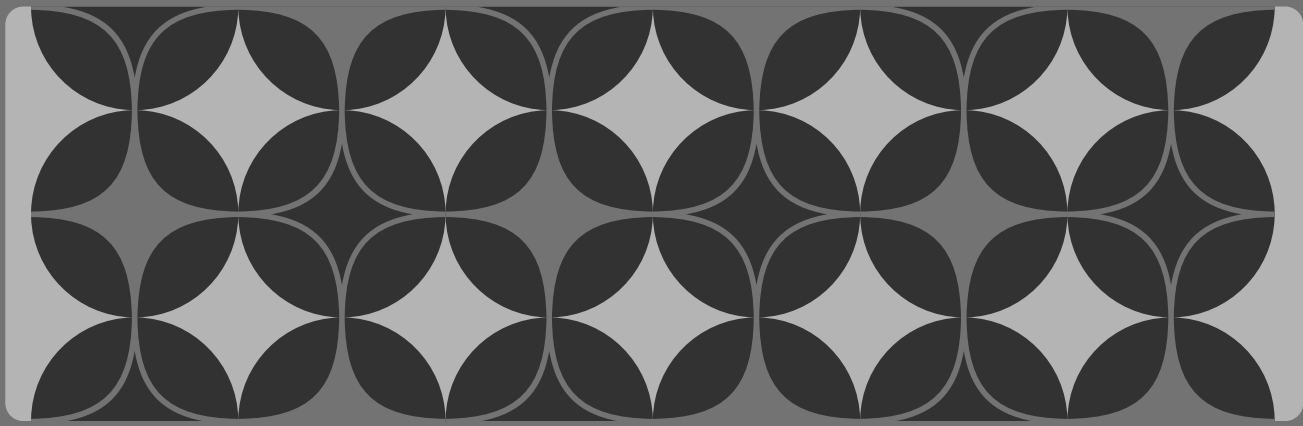
**SKM SEMSESTER I
TAHUN 2026**

BAWASLU KABUPATEN KARANGANYAR



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Barcode QR Pelayanan Publik Bawaslu kabupaten Karanganyar	9
Gambar 2.: Sampel Rumus Krejcie & Morgan	12
Gambar 3.: Diagram Sebaran responden berdasar jenis kelamin pada SKM Semester I	14
Gambar 4.: jumlah responden berdasar jenis kelamin pada SKM Semester I	14
Gambar 5.: Sebaran responden berdasar tingkat pendidikan pada SKM Semester I	15
Gambar 6.: Rekapitulasi sebaran berdasar tingkat pendidikan pada SKM Semester I	15
Gambar 7.: Sebaran responden berdasar kelompok usia pada SKM Semester I	17
Gambar 8.: Rekapitulasi sebaran responden berdasar usia pada SKM Semester I	17
Gambar 9.: Sebaran responden berdasar pekerjaan dan jenis kelamin pada SKM Semester I	18
Gambar 10.: rekapitulasi sebaran responden berdasar pekerjaan pada SKM Semester I	19
Gambar 11.: Sebaran responden berdasar layanan yang diterima pada SKM Semester I	20
Gambar 12.: Rekapitulasi layanan yang diterima responden pada SKM Semester I	20
Gambar 13.: Rencana Tindak Lanjut hasil perbaikan pada SKM Semester I	23

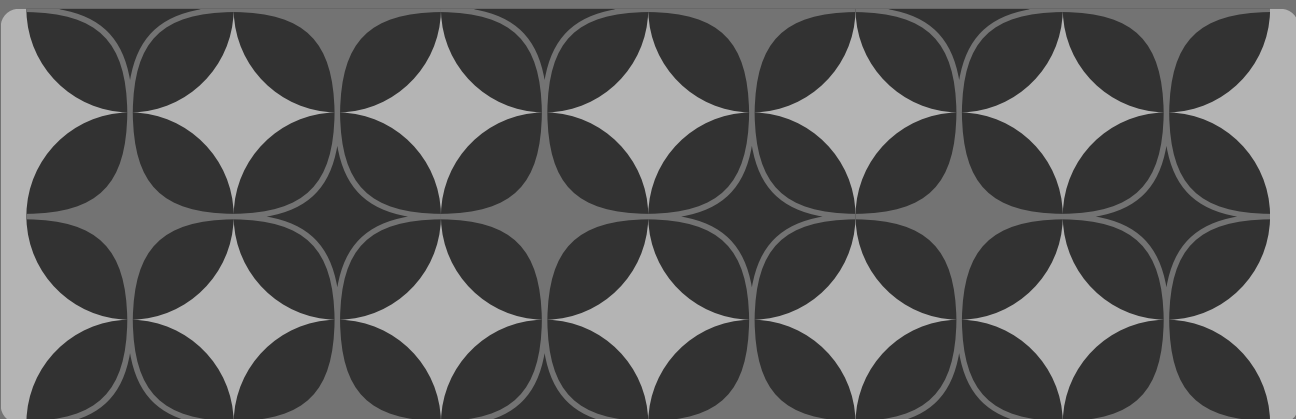


BAB I

PENDAHULUAN

**SKM SEMSESTER I
TAHUN 2026**

BAWASLU KABUPATEN KARANGANYAR



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang harus dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebagai lembaga negara yang bertugas melakukan pengawasan penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan, Bawaslu Kabupaten Karanganyar tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan, pencegahan, penindakan pelanggaran, dan penyelesaian sengketa proses Pemilu, tetapi juga memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, baik berupa pelayanan informasi publik, penerimaan laporan dugaan pelanggaran, konsultasi hukum, penyelesaian sengketa proses Pemilu, layanan pengawasan partisipatif, maupun pelayanan administrasi lainnya.

Dalam rangka memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, Bawaslu Kabupaten Karanganyar secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik sekaligus sebagai instrumen untuk memperoleh umpan balik (*feedback*) dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil survei tersebut menjadi dasar bagi penyelenggara pelayanan untuk melakukan evaluasi, menyusun kebijakan perbaikan, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, pelaksanaan survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mengatur tata cara pelaksanaan survei, pengukuran, pengolahan data, hingga penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 Bawaslu Kabupaten Karanganyar dilaksanakan terhadap masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dari Bawaslu Kabupaten Karanganyar selama periode Januari sampai dengan Juni 2026. Pelaksanaan survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang memuat unsur-unsur pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini berasal dari berbagai kelompok pengguna layanan Bawaslu Kabupaten Karanganyar, antara lain masyarakat yang

menyampaikan laporan dugaan pelanggaran, pemohon informasi publik, peserta Pemilu atau Pemilihan, pengurus partai politik, pemantau pemilu, akademisi, mahasiswa, organisasi kemasyarakatan, instansi pemerintah, serta masyarakat umum yang memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Bawaslu Kabupaten Karanganyar. Keragaman karakteristik responden diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Pengumpulan data survei dilakukan secara langsung maupun melalui media elektronik dengan tetap memperhatikan prinsip kemudahan akses, objektivitas, transparansi, dan kerahasiaan identitas responden. Seluruh jawaban responden selanjutnya diolah dan dianalisis untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik pada Bawaslu Kabupaten Karanganyar selama Semester I Tahun 2026.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi seluruh jajaran Bawaslu Kabupaten Karanganyar. Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi dan langkah-langkah perbaikan yang terukur, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan. Selain itu, laporan ini juga diharapkan menjadi salah satu instrumen pendukung dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu Kabupaten Karanganyar sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan Pemilu yang profesional, berintegritas, dan terpercaya.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 dimaksudkan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Bawaslu Kabupaten Karanganyar. Survei ini menjadi instrumen evaluasi dalam

mengukur kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna layanan serta sebagai sarana untuk memperoleh masukan, saran, dan kritik yang konstruktif guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Selain itu, pelaksanaan SKM merupakan bentuk komitmen Bawaslu Kabupaten Karanganyar dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bawaslu Kabupaten Karanganyar selama Semester I Tahun 2026;
2. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan;
3. Mengidentifikasi kelebihan, kelemahan, dan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai dasar penyusunan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan;
4. Menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator kinerja pelayanan publik di lingkungan Bawaslu Kabupaten Karanganyar;
5. Menyediakan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi, pengambilan kebijakan, serta penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya;
6. Mendorong terwujudnya budaya pelayanan prima melalui peningkatan profesionalisme, integritas, akuntabilitas, dan responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu Kabupaten Karanganyar sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan Pemilu yang memberikan pelayanan publik secara adil, berkualitas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat;
8. Dengan tercapainya tujuan tersebut, hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan menjadi dasar bagi Bawaslu Kabupaten Karanganyar dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) terhadap kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, transparan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

D. Prinsip Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasi dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;

2. **Partisipasif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;

5. **Keadilan**

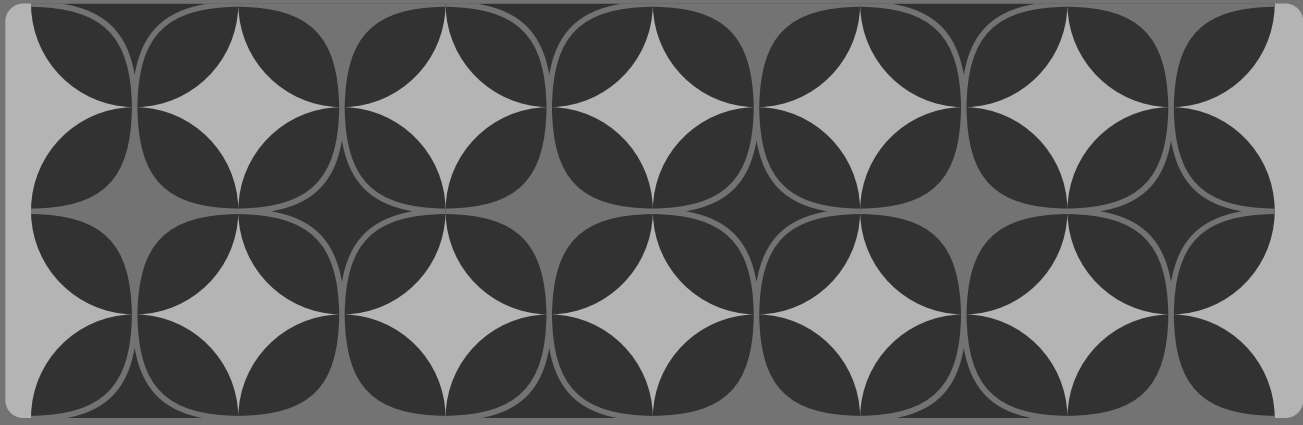
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental;

6. **Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup pedoman penyusunan (SKM) Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkup Bawaslu Kabupaten Karanganyar meliputi Latar Belakang, Dasar Hukum, Maksud dan tujuan Pelaksanaan dan metode, lokasi dan waktu, hasil Pengolahan data Survei, langkah - langkah pengolahan Data, Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

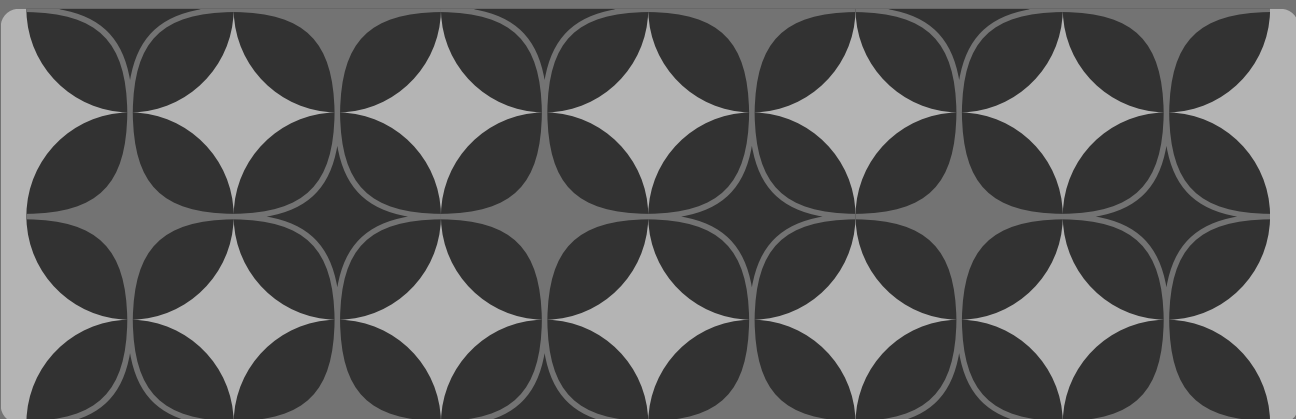


BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

**SKM SEMSESTER I
TAHUN 2026**

BAWASLU KABUPATEN KARANGANYAR



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Bawaslu Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 dilaksanakan oleh Bawaslu Kabupaten Karanganyar sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelaksanaan survei bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan sekaligus memperoleh masukan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Survei dilaksanakan terhadap masyarakat yang telah memperoleh layanan dari Bawaslu Kabupaten Karanganyar selama Semester I Tahun 2026. Responden meliputi masyarakat pengguna layanan, peserta Pemilu atau Pemilihan, pemohon informasi publik, pelapor dugaan pelanggaran, pengurus partai politik, instansi pemerintah, akademisi, mahasiswa, dan pihak lain yang memanfaatkan layanan Bawaslu Kabupaten Karanganyar.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya, data yang diperoleh diolah untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi dasar evaluasi serta penyusunan rekomendasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Karanganyar.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bawaslu Kabupaten Karanganyar dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dari Bawaslu Kabupaten Karanganyar selama Semester I Tahun 2026. Pengisian kuesioner dilakukan secara sukarela oleh responden setelah menerima layanan.

Media pengumpulan data menggunakan kuesioner elektronik (Google Form) yang dapat diakses melalui tautan <https://s.id/SKMBawasluKra> maupun kode QR (QR Code) yang tersedia pada ruang pelayanan dan media informasi Bawaslu Kabupaten Karanganyar. Selain itu, bagi responden yang mengalami kendala dalam mengakses kuesioner elektronik, pengisian dapat difasilitasi oleh petugas tanpa memengaruhi jawaban yang diberikan.

Data yang terkumpul selanjutnya diverifikasi, direkapitulasi, dan diolah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil pengolahan data digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta menjadi dasar evaluasi dan penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Karanganyar.



Gambar 1 Barcode QR Pelayanan Publik Bawaslu kabupaten Karanganyar

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Bawaslu Kabupaten Karanganyar yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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.

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, ketrampilan 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. 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 dilaksanakan di Kantor Bawaslu Kabupaten Karanganyar terhadap masyarakat yang memperoleh layanan secara langsung maupun melalui media pelayanan yang disediakan oleh Bawaslu Kabupaten Karanganyar.

Pengisian kuesioner dilakukan setelah responden menerima layanan, baik melalui tautan maupun kode QR (QR Code) yang tersedia di ruang pelayanan Bawaslu Kabupaten Karanganyar maupun dengan undangan melalui WhatsApp. Dengan metode tersebut, diharapkan responden dapat memberikan penilaian secara objektif berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan dari Bawaslu Kabupaten Karanganyar.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 di Bawaslu Kabupaten Karanganyar dilaksanakan selama periode Januari sampai dengan Juni 2026, Adapun pengisian SKM tanggal 1-20 Juli 2026. Pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan seiring dengan pemberian layanan kepada masyarakat, sehingga setiap pengguna layanan yang telah menerima pelayanan memiliki kesempatan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima.

Pelaksanaan survei pada periode tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Karanganyar selama Semester I Tahun 2026.

D. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bawaslu Kabupaten Karanganyar dilakukan dengan mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Responden merupakan masyarakat yang telah menerima layanan dari Bawaslu Kabupaten Karanganyar selama Semester I Tahun 2026 dengan rentang waktu Bulan Januari hingga bulan Juni tahun 2026. Pengambilan responden dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu setiap pengguna layanan yang telah memperoleh pelayanan dan bersedia mengisi kuesioner dijadikan sebagai responden survei. Pengguna layanan dapat berupa permintaan data dan informasi Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian sengketa Proses Pemilu, hasil pencegahan dan pengawasan, data informasi hukum dan kehumasan serta data lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Jumlah responden disesuaikan dengan jumlah pengguna layanan selama periode pelaksanaan survei, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bawaslu Kabupaten Karanganyar.

Penentuan jumlah responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada pendekatan statistik yang telah distandarkan, yaitu menggunakan *Tabel Krejcie dan Morgan*, yang dirancang untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi tertentu dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan jumlah populasi (N), yaitu total penerima layanan (pemohon) dari seluruh jenis layanan yang diselenggarakan oleh Bawaslu Kabupaten Karanganyar selama periode survei.
2. Menentukan ukuran sampel minimum (n) berdasarkan tabel *Krejcie dan Morgan*, sesuai dengan jumlah populasi yang dimiliki.
3. Menetapkan responden secara acak (*random sampling*) dari populasi tersebut, agar hasil survei dapat mewakili populasi secara objektif dan tidak bias.

Sebagai contoh:

- Jika jumlah populasi penerima layanan mencapai 2400 orang, maka jumlah minimum responden yang harus disurvei adalah 331 orang;
- Jika populasi adalah 6000 orang, maka jumlah minimum sampel adalah 361 orang.

Berikut adalah kutipan data dari tabel *Krejcie & Morgan* sebagai acuan :

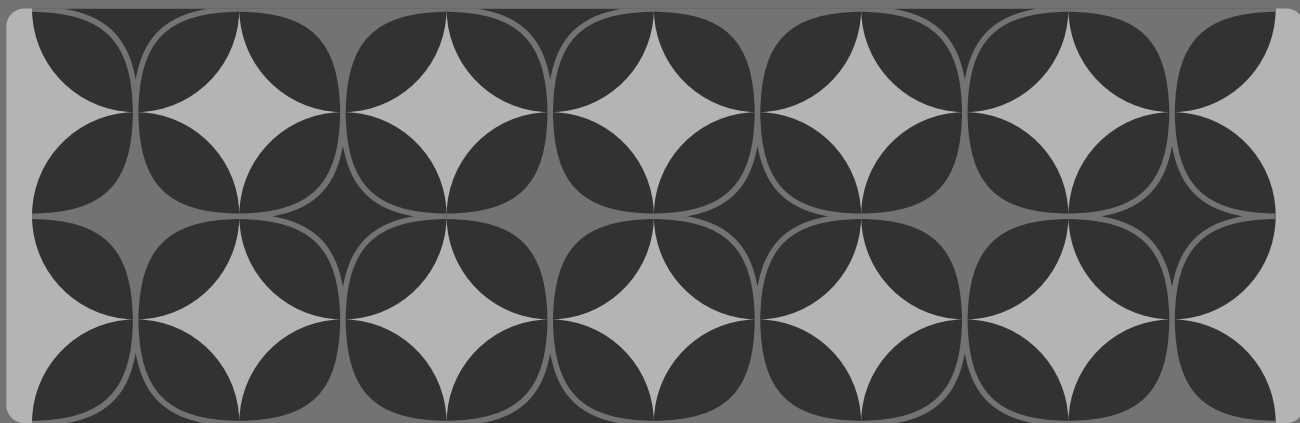
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	180	123	800	248
15	14	190	127	900	263
20	19	200	132	1000	278
25	24	220	136	1200	291
30	28	230	140	1300	297
35	32	240	144	1400	302
40	36	250	148	1500	306
45	40	260	152	1600	310
50	44	270	155	1700	313
55	48	280	159	1800	317
60	52	290	162	1900	320
65	56	300	165	2000	322
70	59	320	169	2200	327
75	63	340	173	2400	331

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
80	66	360	181	2600	335
85	70	380	186	2800	338
90	73	400	191	3000	341
95	76	420	196	3300	346
100	80	440	201	4000	351
110	86	460	205	4300	354
120	92	480	210	5000	357
130	97	500	214	6000	361
140	103	550	217	7000	364
150	108	600	226	8000	367
160	113	650	234	9000	368
170	118	700	242		

Tabel Krejcie and Morgan

Gambar 2.: Sampel Rumus Krejcie & Morgan

Catatan : Jumlah sampel bisa melebihi nilai minimum di tabel untuk meningkatkan akurasi, tetapi tidak boleh kurang dari yang ditentukan agar validitas hasil tetap terjaga. Metode ini menjamin bahwa **hasil SKM dapat dianalisis secara statistik dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan administratif.**

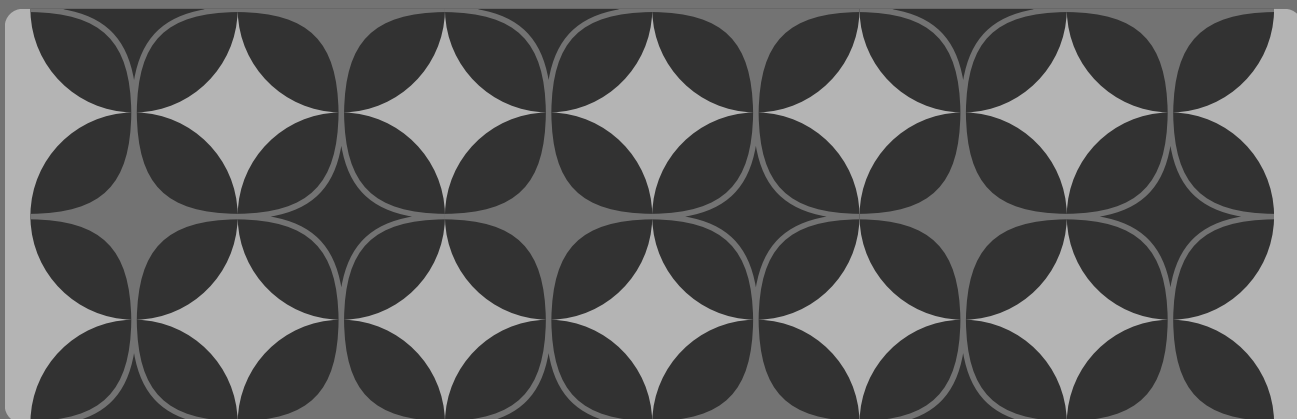


BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

**SKM SEMSESTER I
TAHUN 2026**

BAWASLU KABUPATEN KARANGANYAR



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester I Tahun 2026 pada Bawaslu Kabupaten Karanganyar, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh adalah sebanyak **160 orang responden**.

Dari segi jenis kelamin, komposisi responden didominasi oleh **laki-laki sebanyak 97 orang (60,63%)**, sedangkan responden **perempuan berjumlah 63 orang (39,37%)**. Sementara itu, dari segi tingkat pendidikan, responden dengan latar belakang SMA/Sederajat menjadi kelompok terbanyak yaitu 112 orang (70,00%), diikuti oleh jenjang S-1 sebanyak 42 orang (26,25%), S-2 sebanyak 3 orang (1,88%), serta SD, SMP, dan S-3 masing-masing sebanyak 1 orang (0,63%). Tingginya persentase responden berpendidikan menengah dan tinggi menunjukkan bahwa masyarakat pemohon layanan di Bawaslu Kabupaten Karanganyar memiliki kualifikasi yang kritis dan objektif dalam menilai kualitas pelayanan.

Berikut kami sajikan data Survey Kepuasan Masyarakat Bawaslu Kabupaten Karanganyar Semester I dengan tabel dan diagram secara rinci agar pembaca lebih memahami seluruh sebaran responden pada pelaksanaan SKM ini.

B. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I pada Bawaslu Kabupaten Karanganyar, diperoleh total responden sebanyak 160 orang. Penyebaran data responden berdasarkan jenis kelamin disajikan secara terperinci sebagai berikut:

- Responden Laki-Laki: Didominasi oleh kelompok laki-laki yaitu sebanyak 97 orang atau setara dengan 60,6% (dibulatkan menjadi 61%) dari total keseluruhan responden.
- Responden Perempuan: Jumlah responden perempuan mencakup sebanyak 63 orang atau setara dengan 39,4% (dibulatkan menjadi 39%) dari total keseluruhan responden.



Gambar 3.: Diagram Sebaran responden berdasar jenis kelamin pada SKM Semester I

Total Responden: Keseluruhan responden yang berpartisipasi dan memberikan penilaian layanan adalah sebanyak 160 orang.

No	Jenis Kelamin	TOTAL
1	Laki-Laki	97
2	Perempuan	63
Jumlah		160

Gambar 4.: jumlah responden berdasar jenis kelamin pada SKM Semester I

Dari data sebaran responden di atas, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penilaian kualitas pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Karanganyar pada Semester I didominasi oleh responden laki-laki dengan selisih sebesar 21,2% dibandingkan responden perempuan. Meskipun demikian, tingkat keterwakilan pemohon layanan perempuan sebesar 39,4% telah menunjukkan partisipasi gender yang cukup memadai dan inklusif dalam memberikan evaluasi serta masukan terhadap peningkatan mutu pelayanan di Bawaslu Kabupaten Karanganyar.

C. Berdasarkan Pendidikan Responden

Berdasarkan Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Bawaslu Kabupaten Karanganyar, data responden berdasarkan latar belakang pendidikan formal dikelompokkan ke dalam beberapa jenjang dengan rincian sebagai berikut:

- SMA / Sederajat: Merupakan kelompok responden mayoritas terbesar yaitu sebanyak **112** orang atau menyumbang sebesar **70,0%** dari total keseluruhan responden;

- S-1 (Sarjana): Menempati urutan kedua terbanyak yaitu sebanyak **42** orang atau setara dengan **26,3%** dari total responden;
- S-2 (Magister): Terdapat sebanyak **3** orang responden atau sebesar **1,9%** responden;
- SD, SMP, dan S-3 (Doktor): Masing-masing jenjang pendidikan mencakup **1** orang responden atau sebesar **0,6%** per jenjang pendidikan.

Total Responden yaitu, Keseluruhan masyarakat/pemohon layanan yang mengisi survei adalah sebanyak **160 orang**, dengan data tabel yang disajikan sebagai berikut :



Gambar 5.: Sebaran responden berdasar tingkat pendidikan pada SKM Semester I

NO	PENDIDIKAN	LARI-LARI	PEREMPUAN	TOTAL	PERSENTASE
1	SD	1	0	1	0,63 %
2	SMP	1	0	1	0,63 %
3	SMA / Sederajat	49	43	112	70,00 %
4	S-1 / Sarjana	23	19	42	26,25 %
5	S-2 / Magister	3	0	3	1,88 %
6	S-3 / Doktor	0	1	1	0,63 %
Jumlah		77	63	160	100,00 %

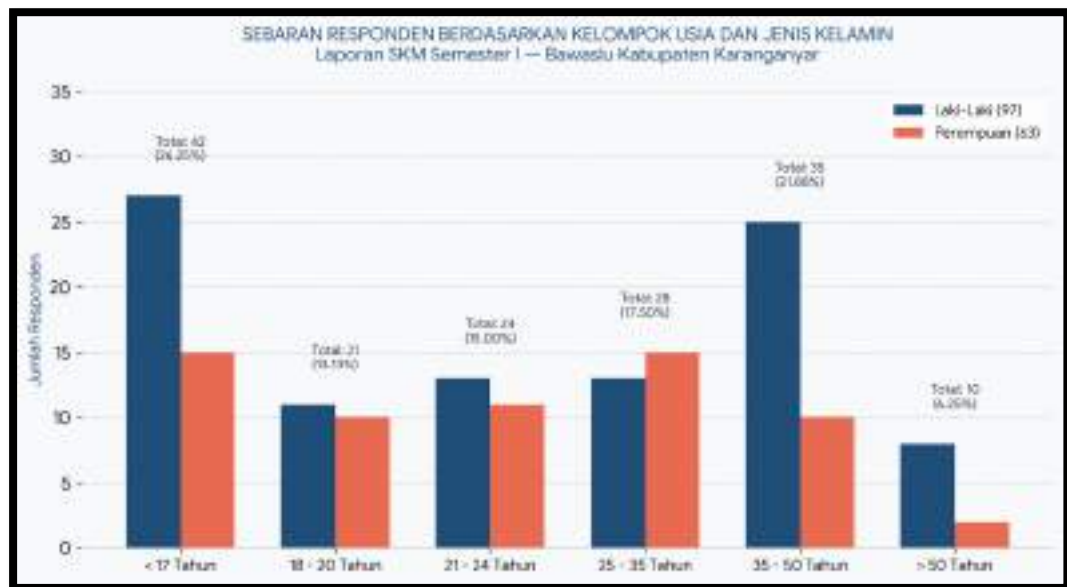
Gambar 6.: Rekapitulasi sebaran berdasar tingkat pendidikan pada SKM Semester I

Dari analisis demografi pendidikan tersebut, terlihat bahwa mayoritas masyarakat pengguna layanan Bawaslu Kabupaten Karanganyar pada Semester I berpendidikan menengah (SMA/Sederajat) dan pendidikan tinggi (Sarjana/S-1). Gabungan dari kedua kelompok ini mencapai **96,3%** dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon layanan Bawaslu memiliki tingkat literasi yang memadai, sehingga mampu memahami serta memberikan evaluasi objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan.

D. Berdasarkan Usia Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Bawaslu Kabupaten Karanganyar, sebaran 160 orang responden (terdiri dari 97 laki-laki dan 63 perempuan) berdasarkan kelompok usia disajikan sebagai berikut:

- Usia < 17 Tahun: Terdapat **42 orang responden (26,25%)**, yang terdiri dari **27 laki-laki** dan **15 perempuan**. Kelompok usia ini merupakan proporsi terbanyak dari total penerima/pemohon layanan.
- Usia 35 – 50 Tahun: Menempati urutan terbanyak kedua yaitu sebanyak **35 orang responden (21,88%)**, terdiri dari **25 laki-laki** dan **10 perempuan**.
- Usia 25 – 35 Tahun: Mencakup **28 orang responden (17,50%)**, terdiri dari **13 laki-laki** dan **15 perempuan**.
- Usia 21 – 24 Tahun: Mencakup **24 orang responden (15,00%)**, terdiri dari **13 laki-laki** dan **11 perempuan**.
- Usia 18 – 20 Tahun: Mencakup **21 orang responden (13,13%)**, terdiri dari **11 laki-laki** dan **10 perempuan**.
- Usia > 50 Tahun: Merupakan kelompok dengan persentase paling sedikit yaitu **10 orang responden (6,25%)**, terdiri dari **8 laki-laki** dan **2 perempuan**.



Gambar 7.: Sebaran responden berdasar kelompok usia pada SKM Semester I

REKAPITULASI SEBARAN RESPONDEN BERDASARKAN USIA
Bawaslu Kabupaten Karanganyar — Semester I

NO	KELOMPOK USIA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	TOTAL	PERSENTASE
1	< 17 Tahun	27	15	42	26,25 %
2	18 - 20 Tahun	11	10	21	13,13 %
3	21 - 24 Tahun	13	11	24	15,00 %
4	25 - 35 Tahun	13	15	28	17,50 %
5	35 - 50 Tahun	25	10	35	21,88 %
6	> 50 Tahun	8	2	10	6,25 %
	JUMLAH	97	83	180	100,00 %

Gambar 8.: Rekapitulasi sebaran responden berdasar usia pada SKM Semester I

Dari analisis data demografi tersebut, terlihat bahwa pengguna layanan Bawaslu Kabupaten Karanganyar pada Semester I sangat dinamis dan didominasi oleh kelompok usia muda di bawah 17 tahun (26,25%) serta kelompok usia produktif dewasa 35–50 tahun (21,88%).

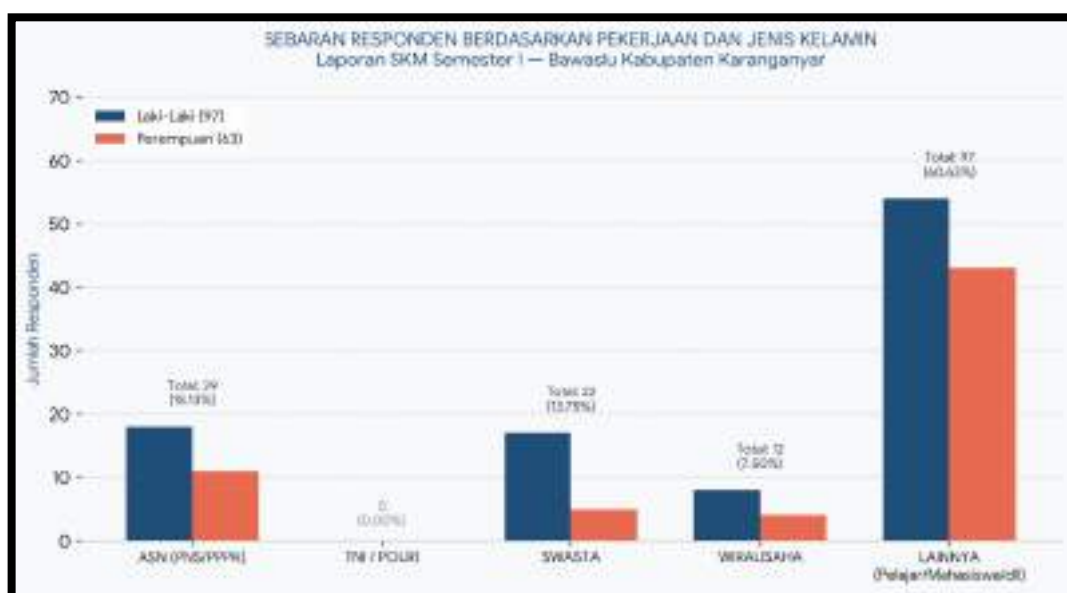
Tingginya partisipasi pada kelompok usia muda (<17 tahun) menunjukkan keberhasilan sosialisasi layanan publik serta besarnya antusiasme pemilih pemula/generasi muda dalam berinteraksi dengan Bawaslu Kabupaten Karanganyar. Selain itu, keterlibatan kelompok dewasa produktif mencerminkan kepercayaan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan kelembagaan Bawaslu secara berkelanjutan.

E. Berdasarkan Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I pada Bawaslu Kabupaten Karanganyar, sebaran 160 orang responden (terdiri dari 97 laki-laki dan 63 perempuan) berdasarkan latar belakang pekerjaan disajikan sebagai berikut:

- **Pelajar/Mahasiswa/Pencari Kerja/dll** : Terdapat **97 orang responden (60,63%)**, yang terdiri dari 54 laki-laki dan 43 perempuan. Kelompok ini merupakan proporsi paling dominan di antara seluruh kategori pekerjaan;
- **ASN (PNS/PPPK)**: Menempati urutan terbanyak kedua yaitu sebanyak **29 orang responden (18,13%)**, terdiri dari 18 laki-laki dan 11 perempuan;
- **Karyawan Swasta**: Mencakup **22 orang responden (13,75%)**, terdiri dari 17 laki-laki dan 5 perempuan;
- **Wirausaha**: Mencakup **12 orang responden (7,50%)**, terdiri dari 8 laki-laki dan 4 perempuan;
- **TNI / POLRI**: Tidak terdapat responden (**0 orang / 0,00%**) dari unsur TNI maupun POLRI.

Dari data sebaran pekerjaan tersebut, mayoritas pengguna layanan Bawaslu Kabupaten Karanganyar pada Semester I berasal dari kelompok **Lainnya (60,63%)**, yang secara umum didominasi oleh kalangan muda, pelajar, dan mahasiswa. Hal ini berkesinambungan dengan data profil usia responden yang mayoritas berada di tingkat pemula dan usia muda.



Gambar 9.: Sebaran responden berdasar pekerjaan dan jenis kelamin pada SKM Semester I

REKAPITULASI SEBARAN RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN Bawaslu Kabupaten Karanganyar – Semester I					
NO	PEKERJAAN	LARI-LARI	PEREMPUAN	TOTAL	PERSENTASE
1	ASN (PNS/PPK)	18	11	29	18,13 %
2	TNI / POLRI	0	0	0	0,00 %
3	SWASTA	17	6	23	13,75 %
4	WIRASWAHA	8	4	12	7,50 %
5	LAINNYA	54	43	97	60,63 %
	JUMLAH	97	63	160	100,00 %

Gambar 10.: rekapitulasi sebaran responden berdasar pekerjaan pada SKM Semester I

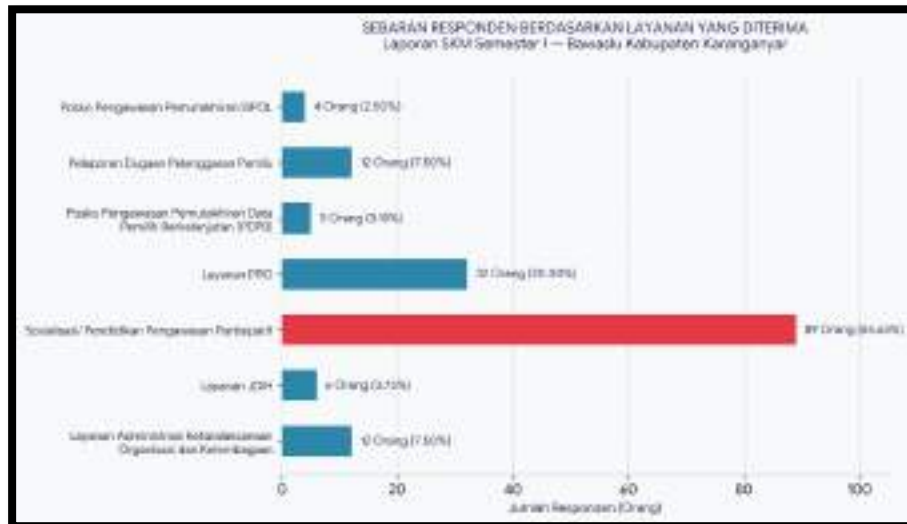
Selain itu, proporsi responden dari sektor formal seperti **ASN (18,13%)** dan **Swasta (13,75%)** menunjukkan bahwa layanan publik Bawaslu Kabupaten Karanganyar juga diakses secara aktif oleh profesional instansi pemerintah maupun pegawai swasta. Tidak adanya responden dari unsur TNI/POLRI konsisten dengan ketentuan netralitas serta demografi umum pemohon layanan publik kelembagaan

F. Berdasarkan Jenis Pelayanan yang diterima

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Bawaslu Kabupaten Karanganyar, sebaran 160 orang responden berdasarkan jenis layanan publik yang diterima dijabarkan sebagai berikut:

- **Sosialisasi / Pendidikan Pengawasan Partisipatif:** Menjadi jenis layanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat, yaitu **sebanyak 89 orang responden (55,63%)**. Hal ini menunjukkan tingginya antusiasme serta partisipasi masyarakat dalam kegiatan edukasi dan pencegahan pelanggaran pemilu;
- **Layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi):** Menempati posisi terbanyak kedua dengan **32 orang responden (20,00%)**, yang mencerminkan kebutuhan masyarakat terhadap transparansi serta keterbukaan informasi publik kelembagaan;
- **Layanan Administrasi Ketatalaksanaan Organisasi dan Kelembagaan:** Diikuti oleh **12 orang responden (7,50%)**, terkait dengan pelayanan administrasi umum dan tata kelola organisasi;
- **Pelaporan Dugaan Pelanggaran Pemilu:** Diikuti oleh **12 orang responden (7,50%)**, yang memanfaatkan kanal pengaduan resmi Bawaslu untuk melaporkan indikasi pelanggaran pemilu;
- **Layanan JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum):** Diakses oleh **6 orang responden (3,75%)**, terkait dengan kebutuhan layanan informasi produk hukum dan regulasi pemilu;

- **Posko Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB):** Dimanfaatkan oleh **5 orang responden (3,13%)** untuk pelayanan dan koordinasi pemutakhiran data pemilih;
- **Posko Pengawasan Pemutakhiran SIPOL:** Diikuti oleh **4 orang responden (2,50%)** terkait pengawasan dan verifikasi sistem informasi partai politik.



Gambar 11.: Sebaran responden berdasar layanan yang diterima pada SKM Semester I

Dari hasil analisis di atas, fungsi edukasi pengawasan partisipatif dan keterbukaan informasi publik (PPID) merupakan dua pilar utama layanan Bawaslu Kabupaten Karanganyar yang paling dominan diakses oleh masyarakat pada Semester I, dengan akumulasi kontribusi mencapai 75,63% dari total seluruh responden.

NO	LAYANAN YANG DITERIMA	JUMLAH	PROSENTASE
1	Layanan administrasi ketatalaksanaan organisasi dan kelembagaan	12	7,50%
2	Layanan JDIH	6	3,75%
3	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	89	55,63%
4	Layanan PPID	32	20,00%
5	Posko Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)	5	3,13%
6	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	12	7,50%
7	Posko Pengawasan Pemutakhiran SIPOL	4	2,50%
JUMLAH		160	100,00%

Gambar 12.: Rekapitulasi layanan yang diterima responden pada SKM Semester I

Sementara itu, unit layanan teknis operasional (seperti penanganan laporan pelanggaran, konsultasi hukum JDIH, posko PDPB, dan SIPOL) tetap berjalan secara optimal dan konsisten dalam memfasilitasi kebutuhan spesifik para pemangku kepentingan maupun masyarakat Kabupaten Karanganyar.

G. Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester I Tahun 2026 pada Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten Karanganyar dilakukan berdasarkan **9 (sembilan) unsur pelayanan publik** sesuai standar Keputusan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengukuran ini melibatkan total **160 responden** penerima layanan publik dengan menerapkan 9 (sembilan) unsur layanan menggunakan data *google form*, sebagai berikut :

Keterangan Sembilan Unsur Layanan (U1 - U9):

- **Unsur 1/U1: Persyaratan Pelayanan**
- **Unsur 2/U2: Kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
- **Unsur 3/U3: Jangka Waktu Penyelesaian**
- **Unsur 4/U4: Kewajaran Biaya / Tarif (*Rp 0 / Gratis*)**
- **Unsur 5/U5: Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
- **Unsur 6/U6: Kemampuan kompetensi Pelaksana**
- **Unsur 7/U7: Perilaku Petugas layanan**
- **Unsur 8/U8: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**
- **Unsur 9/U9: Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, performa dari masing-masing indikator unsur dengan hasil **Unsur layanan Sarana dan Prasarana mendapatkan Nilai Tertinggi dengan angka 3,94** dan **Unsur layanan Waktu pelayanan dan Pengaduan mendapatkan nilai pelayanan terendah dengan angka 3,58** yang menjadi area evaluasi strategis, hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

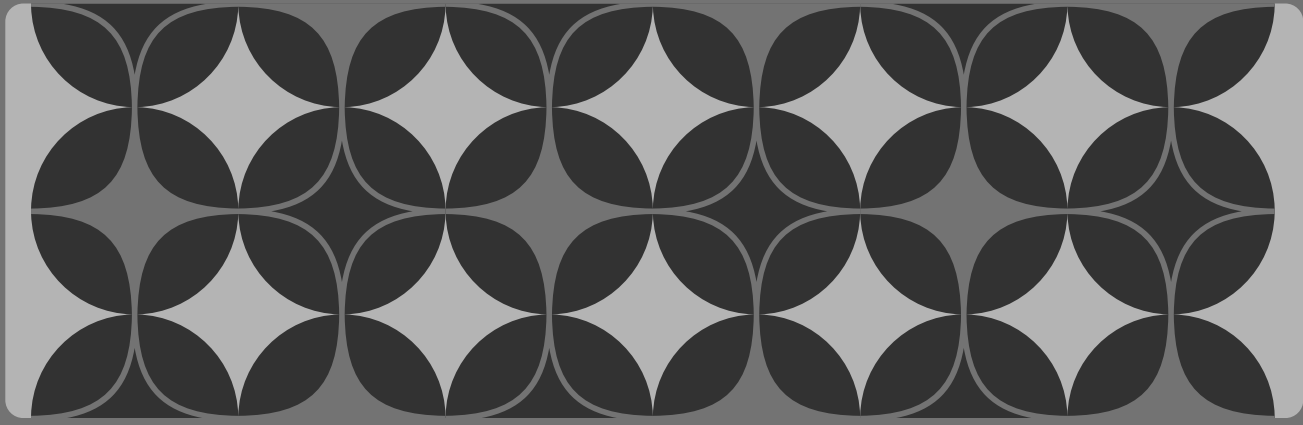
- **Sarana dan Prasarana (U9 = 3,94):**
Sarana dan prasarana penunjang pelayanan memperoleh nilai tertinggi. Hal ini membuktikan bahwa Bawaslu Kabupaten Karanganyar berhasil menyediakan ruang pelayanan yang nyaman, akomodatif, memadai, dan mudah diakses oleh masyarakat serta pemohon informasi.
- **Biaya / Tarif Layanan (U4 = 3,88):**
Meraih skor tinggi dalam hal kewajaran tarif dan biaya layanan, hal ini sebagai bentuk transparansi dan komitmen integritas lembaga dalam memastikan seluruh proses pelayanan publik diberikan secara bebas biaya (Rp 0) tanpa ada praktik pungutan liar.
- **Persyaratan & Perilaku Pelaksana (U1 & U7 = 3,64):**
Menunjukkan bahwa persyaratan yang ditetapkan dinilai masuk akal dan tidak menyulitkan pemohon, didukung oleh sikap petugas pemohon layanan yang responsif, sopan, dan beretika tinggi.
- **Prosedur & Kompetensi Pelaksana (U2 & U6 = 3,63):**
Menggambarkan bahwa alur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta ditangani oleh SDM/petugas yang kompeten dan menguasai bidang tugasnya.
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5 = 3,60):**

Mencerminkan hasil akhir layanan atau informasi yang disajikan selalu presisi, akurat, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan.

- **Jangka Waktu Pelayanan & Penanganan Pengaduan (U3 & U8 = 3,58):**

Meskipun tetap berada pada kategori Sangat Baik, indikator ketepatan waktu penyelesaian layanan (U3) serta penanganan pengaduan dan masukan (U8) memperoleh nilai relatif paling rendah. Hal ini menjadi rekomendasi penting bagi Bawaslu Kabupaten Karanganyar untuk terus melakukan percepatan durasi pelayanan dan optimalisasi saluran komunikasi pengaduan pada Semester II.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, Bawaslu Kabupaten Karanganyar mencatatkan performa pelayanan publik yang sangat memuaskan dengan capaian **Nilai Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 3,64** dari skala 4,00. Jika ditransformasikan ke dalam skala 25–100, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bawaslu Kabupaten Karanganyar meraih skor **91,00** yang masuk dalam **Kategori Mutu A (Sangat Baik)**

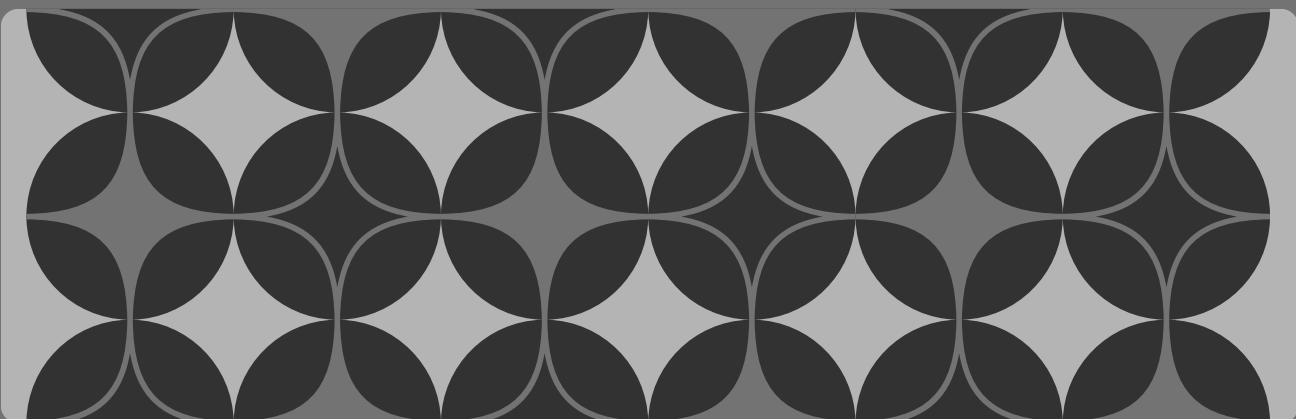


BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

**SKM SEMSESTER I
TAHUN 2026**

BAWASLU KABUPATEN KARANGANYAR



BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

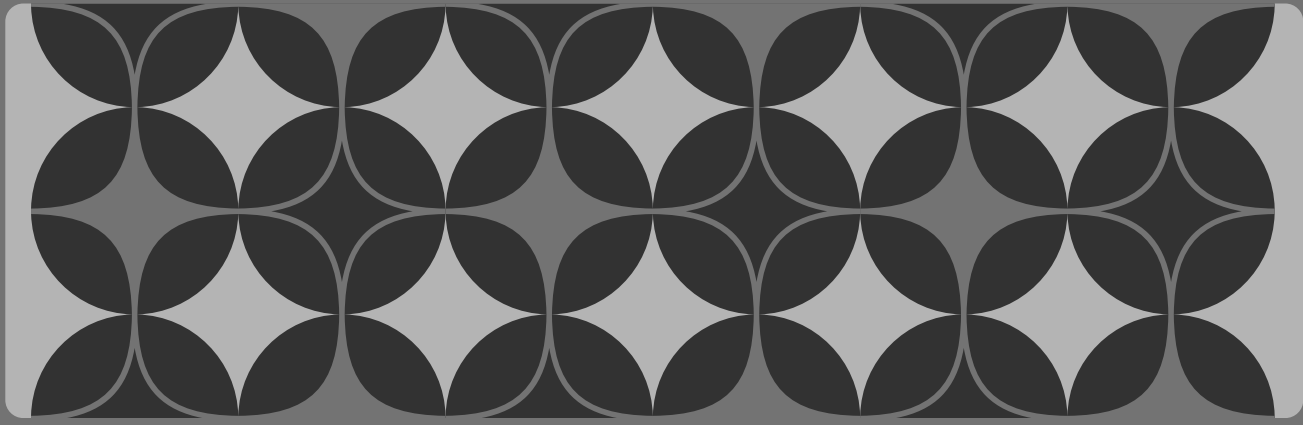
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Karanganyar. Tindak lanjut yang akan dilakukan meliputi:

1. Melakukan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai belum optimal.
2. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas pelayanan melalui pembinaan dan penguatan kapasitas.
3. Menjaga kualitas sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan.

Atas dasar hasil yang disampaikan, telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya selama 3 (tiga) bulan. Yaitu :

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi	Waktu			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Jangka Waktu Penyelesaian	Sosialisasi internal kepada pegawai petugas layanan terkait. SOP target waktu yang harus dipenuhi.		V		Subbagian Pengawasan / Petugas PPID
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sosialisasi internal kepada pegawai petugas layanan terkait SOP penanganan pengaduan yang harus dilaksanakan		V		Subbagian Hakam, Penanganan Pelanggaran dan Penyelesaian Sengketa
		Menyediakan formulir/kanal evaluasi anonim di ruang pelayanan			V	
3	Prosedur & Kompetensi Pelaksana	Sosialisasi internal terkait SOP pelayanan petugas layanan.	V	V		Subbagian Administrasi
		Petugas Senior atau koordinator memberikan Pendampingan langsung bagi petugas baru atau petugas yang mendapatkan jadwal tugas di meja pelayanan.	V	V	V	

Gambar 13.: Rencana Tindak Lanjut hasil perbaikan pada SKM Semester I

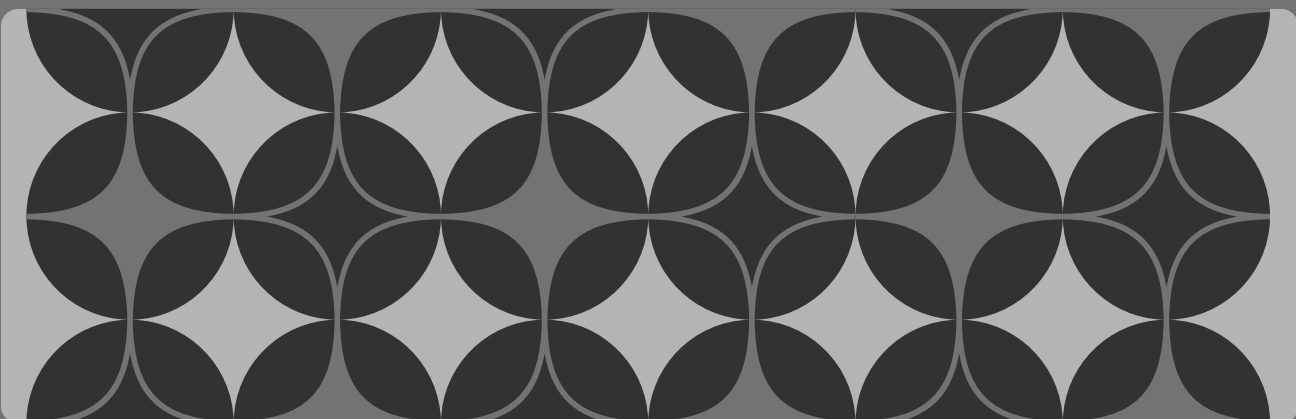


BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

**SKM SEMSESTER I
TAHUN 2026**

BAWASLU KABUPATEN KARANGANYAR



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 di Bawaslu Kabupaten Karanganyar merupakan bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Melalui survei ini, Bawaslu Kabupaten Karanganyar memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus memperoleh masukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Karanganyar pada Semester I Tahun 2026 berjalan sangat optimal dengan meraih **Nilai SKM sebesar 3,64** yang masuk dalam **Kategori A (Sangat Baik)**. Hasil SKM menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh Bawaslu Kabupaten Karanganyar telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

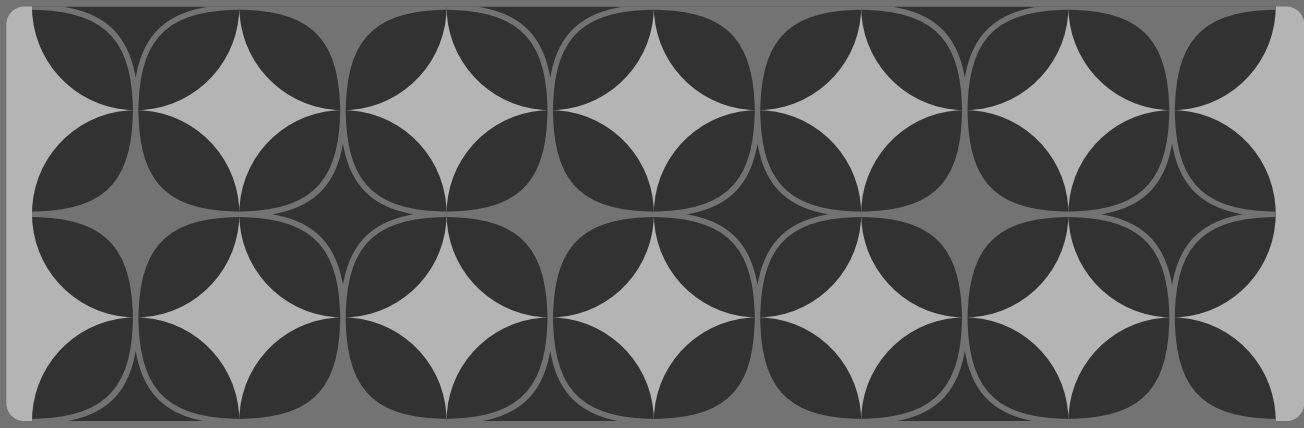
Oleh karena itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini akan menjadi dasar bagi Bawaslu Kabupaten Karanganyar dalam menyusun langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan, baik melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyempurnaan sistem pelayanan, maupun penguatan sarana dan prasarana. Dengan upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik yang diberikan Bawaslu Kabupaten Karanganyar semakin baik serta mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Karanganyar, yaitu:

1. Melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai belum optimal berdasarkan hasil SKM.
2. Meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan petugas melalui pembinaan dan pengembangan kapasitas secara berkala.
3. Memperkuat mekanisme penyampaian pengaduan, saran, dan masukan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
4. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala sebagai instrumen evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

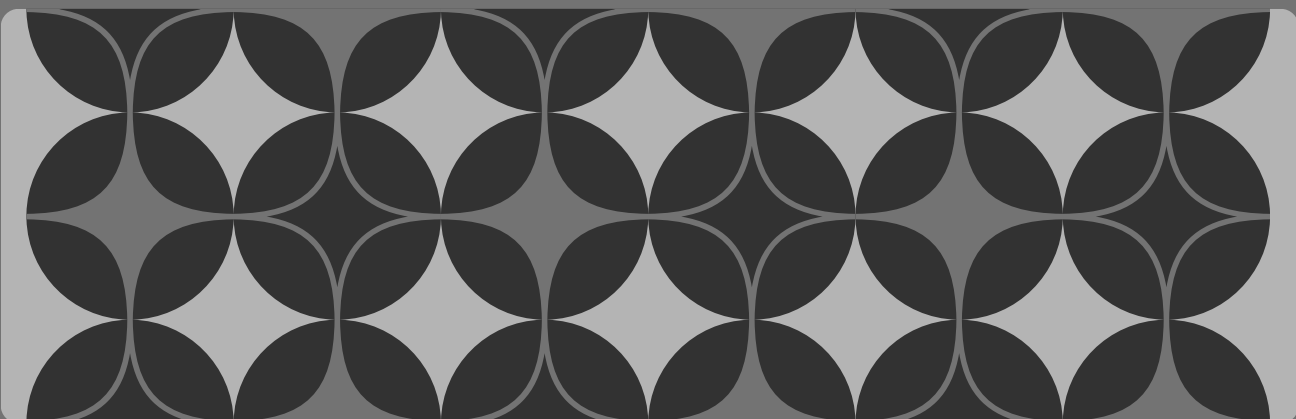
Dengan pelaksanaan tindak lanjut atas hasil survei secara konsisten, diharapkan kualitas pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Karanganyar dapat terus meningkat, sehingga mampu memberikan pelayanan yang semakin efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan memenuhi harapan masyarakat.



LAMPIRAN

**SKM SEMSESTER I
TAHUN 2026**

BAWASLU KABUPATEN KARANGANYAR



Lampiran I Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



The screenshot shows the introduction page of the SKM survey. At the top, there is a banner image of a speedboat on blue water. Below the banner, the title "Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bawaslu Kabupaten Karanganyar" is displayed. The text explains the purpose of the survey and requests participation. At the bottom, there is a "Minta" button.

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bawaslu Kabupaten Karanganyar

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengadakan Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Bawaslu Kabupaten Karanganyar.

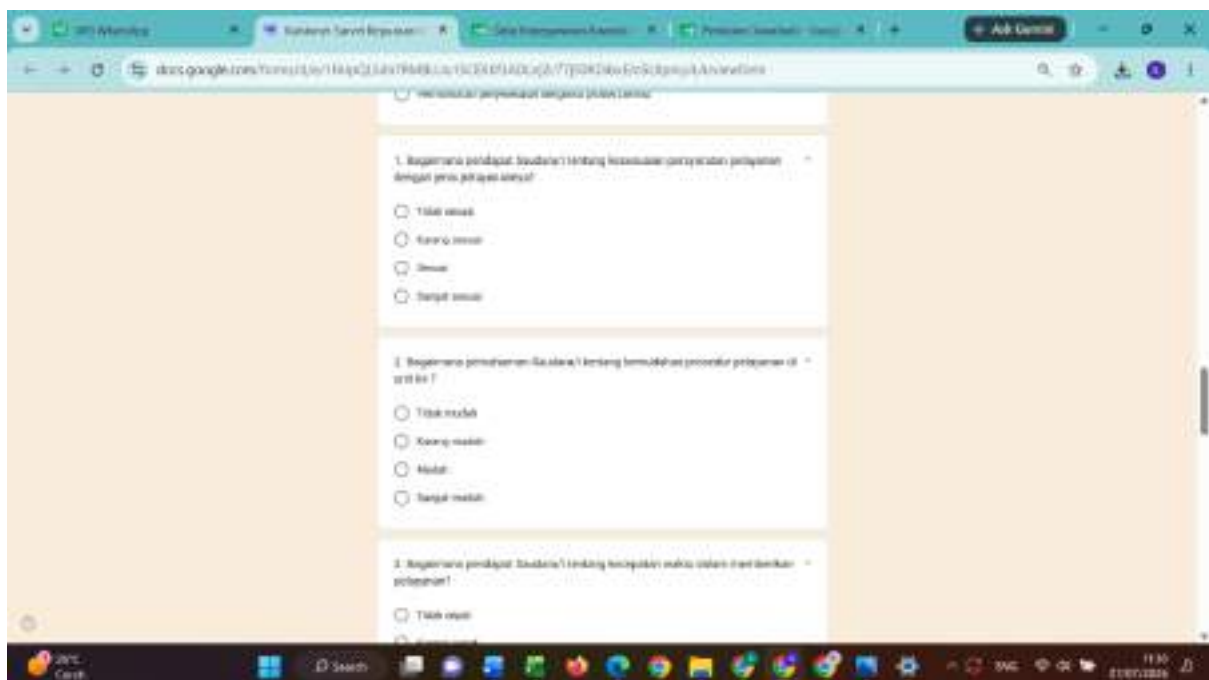
Sukilah Saudara/i mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Bawaslu Kabupaten Karanganyar di bawah. Atas partisipasi pengisian kuisisioner, kami ucapkan terima kasih.

KuisisionerBawaslu@gmail.com [Download](#)

Not a user?

[Indikator respon cepat](#)

Minta



The screenshot shows the survey questions. The first question asks about the respondent's satisfaction with the service. The second question asks about the respondent's satisfaction with the service. The third question asks about the respondent's satisfaction with the service.

1. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesediaan penyelenggaraan pelayanan dengan jenis pelayanan berikut?

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kemudahan prosedur pelayanan di wilayah?

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam menanggapi permohonan?

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat cepat

Lampiran II Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026

Hasil Penilaian responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Tanggal	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Nilai
1	16/11/2025 14:13:07	Indahwati	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Perempuan	40	5
2	14/05/2025 10:04:00	Wijaya (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
3	14/05/2025 10:21:05	Adhika (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
4	13/05/2025 12:25:43	Dewi Kuslita (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Perempuan	40	5
5	13/05/2025 12:02:34	Adhika (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
6	13/05/2025 11:34:34	Adhika (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
7	13/05/2025 12:35:13	Dewi Kuslita (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Perempuan	40	5
8	13/05/2025 14:35:04	Dewi Kuslita (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Perempuan	40	5
9	14/05/2025 12:58:05	Adhika (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
10	16/11/2025 14:13:07	Indahwati	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Perempuan	40	5
11	13/05/2025 11:12:07	Adhika (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
12	13/05/2025 11:35:40	Adhika (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
13	13/05/2025 11:35:13	Dewi Kuslita (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Perempuan	40	5
14	13/05/2025 11:41:45	Adhika (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
15	13/05/2025 11:52:30	Adhika (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Pria	40	5
16	13/05/2025 12:01:02	Dewi Kuslita (Pangreh)	Staf Administrasi Pengawasan Partisipasi	Perempuan	40	5

Lampiran III Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026

HASIL PENGHITUNGAN DATA

NO	KODE RESPONDEN	JENIS LAYANAN YANG PERNAH/SEDANG DITERIMA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	R1	Layanan PPID	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	R2	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	R3	Layanan JDIH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	R4	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	R5	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	R6	Layanan PPID	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	R7	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	R8	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	R9	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	2	3	2	3	4	3	3	4
10	R10	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	R11	Layanan JDIH	4	3	3	4	4	4	3	3	4
12	R12	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	3	3	3	3	4	3	3	4
13	R13	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	R14	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	4	3	3	4	3	3	3	3	4
15	R15	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	R16	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	R17	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	R18	Layanan PPID	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	R19	Layanan PPID	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	R20	Layanan administrasi ketatalaksanaan organisasi dan kelembagaan	3	3	3	4	3	3	3	3	4

46	R46	Posko Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	R47	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	4	3	4	3	4	3	3	4
48	R48	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	R49	Layanan administrasi ketatalaksanaan organisasi dan kelembagaan	3	3	2	2	2	3	3	2	3
50	R50	Layanan JDIH	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	R51	Posko Pengawasan Pemutakhiran Data SIPOL	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	R52	Posko Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)	4	3	3	4	3	3	3	3	4
53	R53	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	3	4	4	4	3	4	4	3	4
54	R54	Layanan PPID	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	R55	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	R56	Layanan PPID	4	3	3	4	3	4	4	3	4
57	R57	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	R58	Layanan administrasi ketatalaksanaan organisasi dan kelembagaan	4	4	3	4	4	4	3	4	4
59	R59	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	3	3	3	3	3	3	4
60	R60	Posko Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)	3	3	3	4	3	3	4	3	4
61	R61	Posko Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)	3	3	3	4	3	4	3	3	4
62	R62	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	4	4	4	3	3	3	3	3	4
63	R63	Layanan administrasi ketatalaksanaan organisasi dan kelembagaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	R64	Layanan administrasi ketatalaksanaan organisasi dan kelembagaan	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	R65	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	3	3	3	4	3	3	4	3	4
66	R66	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	R67	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	R68	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	R69	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	R70	Pelaporan dugaan pelanggaran pemilu	3	3	3	4	3	3	3	3	4

159	R159	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	R160	Sosialisasi/ Pendidikan Pengawasan Partisipatif	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Responden			585	583	575	620	579	584	585	575	632
NRR per-unsur			3,66	3,64	3,59	3,88	3,62	3,65	3,66	3,59	3,95
NRR tertimbang per-unsur			0,40	0,40	0,40	0,43	0,40	0,40	0,40	0,40	0,43
Nilai Kepuasan Masyarakat (SKM)			3,66								

