



BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BREBES

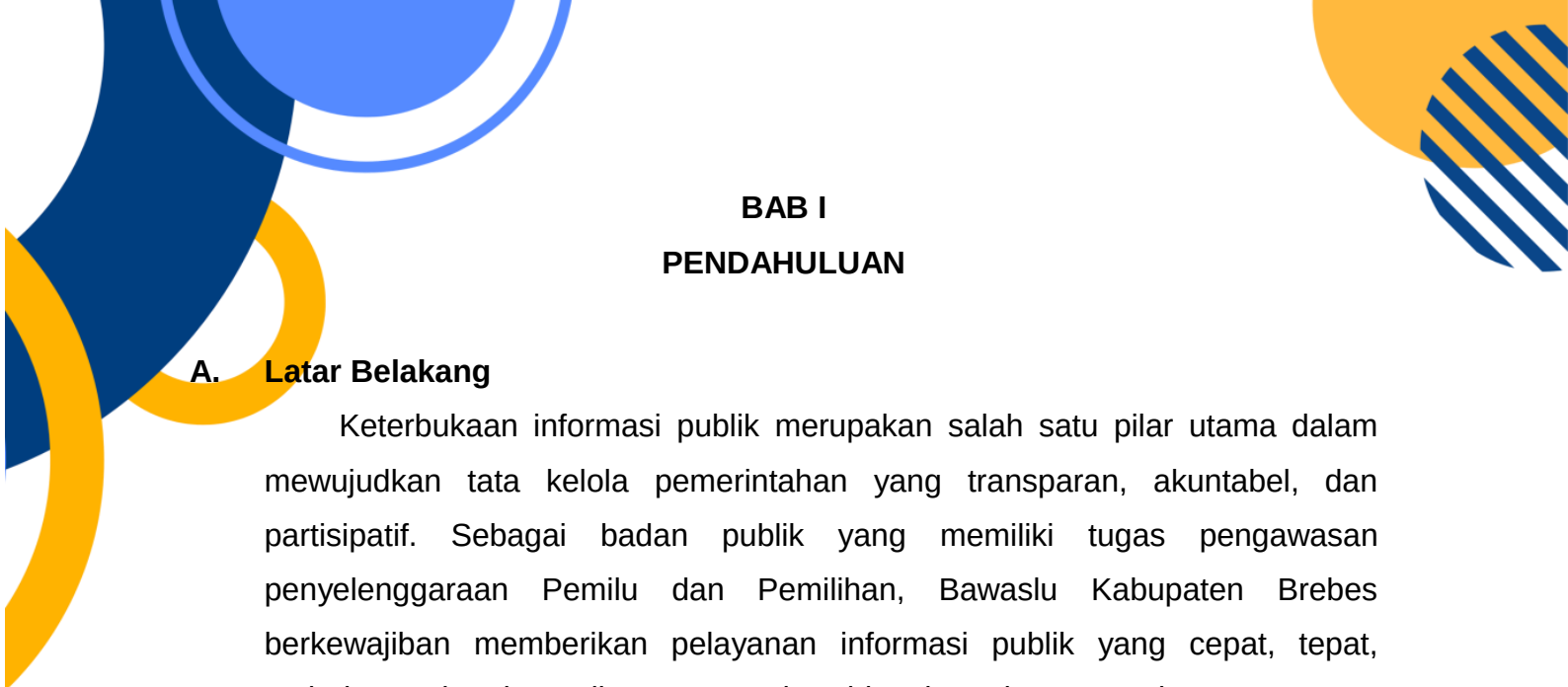
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK BAWASLU KABUPATEN BREBES

TAHUN 2025

Disusun oleh Tim PPID Bawaslu
Kabupaten Brebes

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	1
C. Tujuan Ruang Lingkup Survei	2
BAB II METODE SURVEI.....	4
A. Polulasi, Teknik Penarikan Sampel dan Jumlah Sampel	4
B. Instrumen Survei.....	4
C. Teknik Survei	5
D. Jadwal Survei	6
E. Teknik Pengolahan Data	6
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	8
A. Hasil SKM Layanan Informasi Publik Bawaslu Kabupaten Brebes Tahun 2025	8
BAB IV PENUTUP	10
A. Kesimpulan	10
B. Saran.....	10



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Sebagai badan publik yang memiliki tugas pengawasan penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan, Bawaslu Kabupaten Brebes berkewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, sederhana, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Pelayanan informasi publik yang berkualitas menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengawas pemilu. Oleh karena itu, Bawaslu Kabupaten Brebes terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan informasi melalui berbagai inovasi dan penguatan kapasitas pengelola informasi.

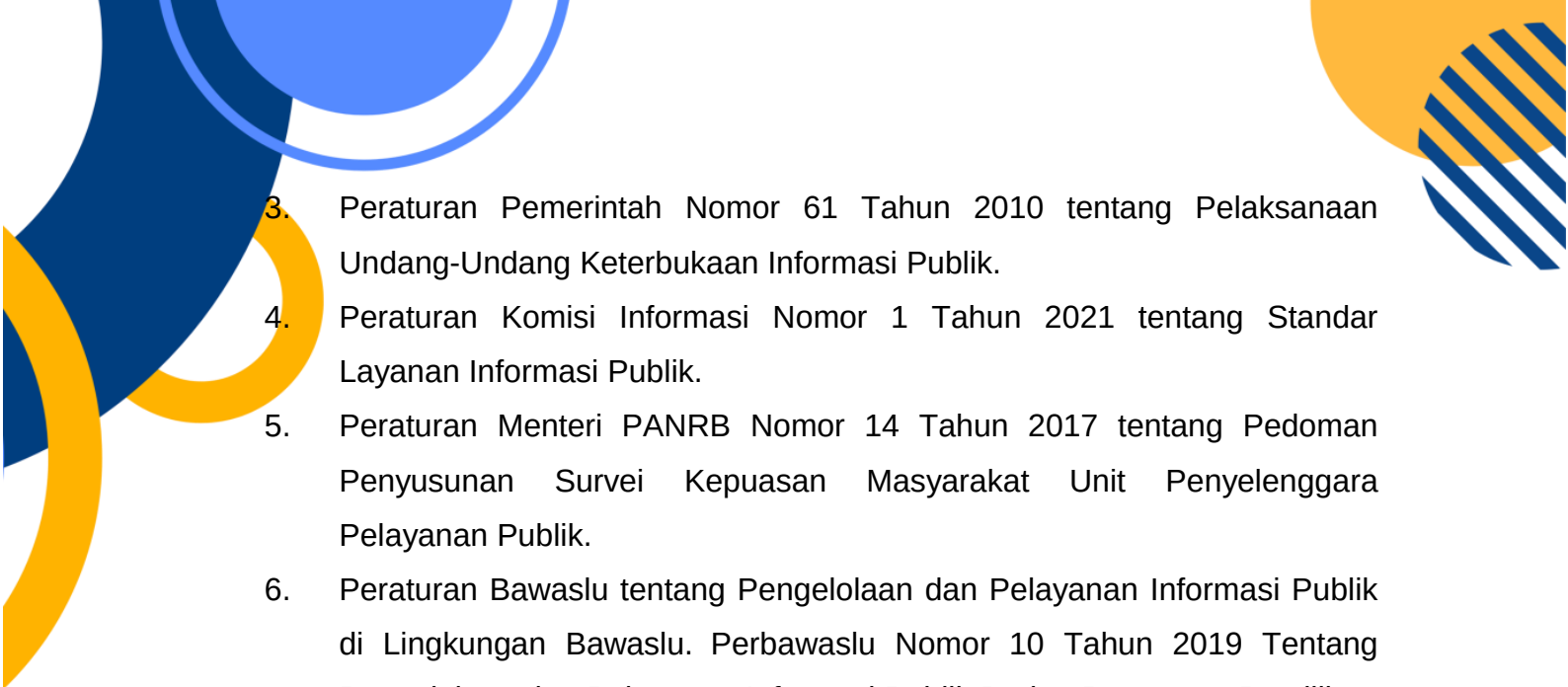
Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, Bawaslu Kabupaten Brebes melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik selama Tahun 2025. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan, serta menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas layanan informasi publik.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID Bawaslu Kabupaten Brebes sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

B. Dasar Hukum

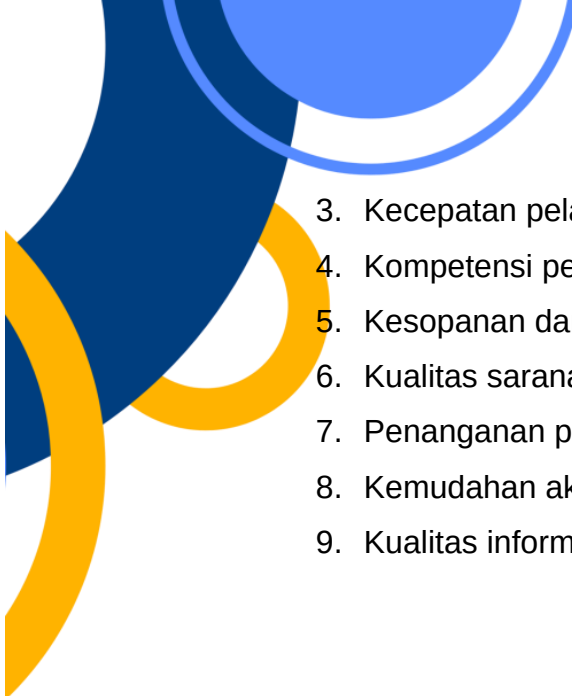
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan informasi publik Bawaslu Kabupaten Brebes berpedoman pada:

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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.
 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
 6. Peraturan Bawaslu tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Bawaslu. Perbawaslu 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;
 7. Perbawaslu 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. Tujuan Ruang Lingkup Survei

- a) Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:
 1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik.
 2. Mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PPID Bawaslu Kabupaten Brebes.
 3. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan informasi publik.
 4. Menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan masukan masyarakat.
 5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- b) Ruang lingkup survei meliputi seluruh aspek pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID Bawaslu Kabupaten Brebes, antara lain:
 1. Persyaratan pelayanan.
 2. Prosedur pelayanan.

- 
- 
3. Kecepatan pelayanan.
 4. Kompetensi petugas pelayanan.
 5. Kesopanan dan keramahan petugas.
 6. Kualitas sarana dan prasarana.
 7. Penanganan pengaduan dan keberatan.
 8. Kemudahan akses informasi.
 9. Kualitas informasi yang diberikan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Populasi, Teknik Penarikan Sampel dan Jumlah Sampel

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah seluruh pengguna layanan informasi publik yang mengajukan permohonan informasi atau memanfaatkan layanan informasi publik yang disediakan oleh PPID Bawaslu Kabupaten Brebes selama periode survei Tahun 2025.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu setiap pengguna layanan informasi publik yang bersedia mengisi kuesioner survei secara daring diberikan kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Metode ini dipilih karena survei dilaksanakan secara terbuka kepada seluruh pengguna layanan informasi publik selama periode survei berlangsung.

Jumlah responden yang menjadi sampel survei merupakan seluruh pengguna layanan yang mengisi kuesioner secara lengkap selama periode pelaksanaan survei.

B. Instrumen Survei

1. Kuesioner

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat berupa kuesioner elektronik (online) yang disusun berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi indikator penilaian, yaitu:

1. Persyaratan.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
3. Waktu penyelesaian.
4. Biaya/Tarif.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
7. Perilaku pelaksana.

- 
- 
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
 9. Sarana dan prasarana.

Selain pertanyaan terkait unsur pelayanan, kuesioner juga memuat identitas umum responden dan kolom saran atau masukan untuk peningkatan kualitas layanan informasi publik.

2. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dalam kuesioner menggunakan skala penilaian 4 (empat) tingkat sebagaimana diatur dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

Nilai	Kategori Penilaian
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap unsur pelayanan sesuai pengalaman yang diperoleh saat menggunakan layanan informasi publik Bawaslu Kabupaten Brebes.

3. Teknik Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Brebes Tahun 2025 dilaksanakan dengan menggunakan metode survei daring (online). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran tautan kuesioner elektronik kepada pengguna layanan informasi publik yang mengakses layanan melalui berbagai kanal pelayanan yang tersedia. Responden dapat mengisi kuesioner secara mandiri menggunakan perangkat elektronik yang terhubung dengan jaringan internet.

Metode survei daring dipilih untuk memudahkan proses pengumpulan data, memperluas jangkauan responden, meningkatkan efisiensi pelaksanaan survei, serta mendukung penerapan pelayanan publik berbasis digital.

C. Jadwal Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Brebes Tahun 2025 dilaksanakan selama periode:

1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025.

Selama periode tersebut, pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan kepada seluruh pengguna layanan informasi publik yang mengakses layanan PPID Bawaslu Kabupaten Brebes.

D. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tahapan pengolahan data meliputi:

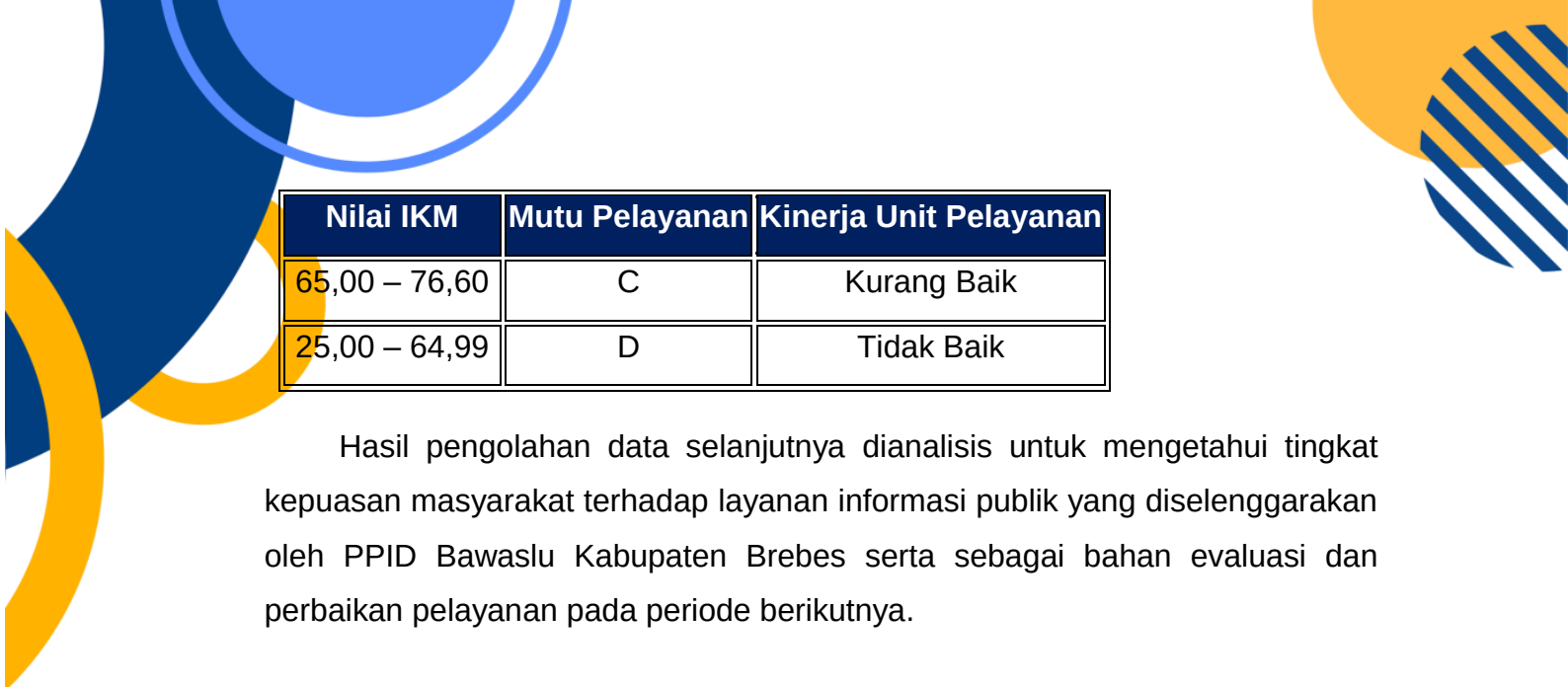
1. Pemeriksaan kelengkapan data hasil pengisian kuesioner.
2. Rekapitulasi jawaban responden untuk setiap unsur pelayanan.
3. Perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) masing-masing unsur pelayanan.
4. Perhitungan NRR tertimbang dengan bobot yang sama untuk seluruh unsur pelayanan.
5. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan rumus:

$$\text{IKM} = \text{Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25$$

6. Penentuan mutu pelayanan berdasarkan hasil konversi nilai IKM.

Adapun kategori mutu pelayanan mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik

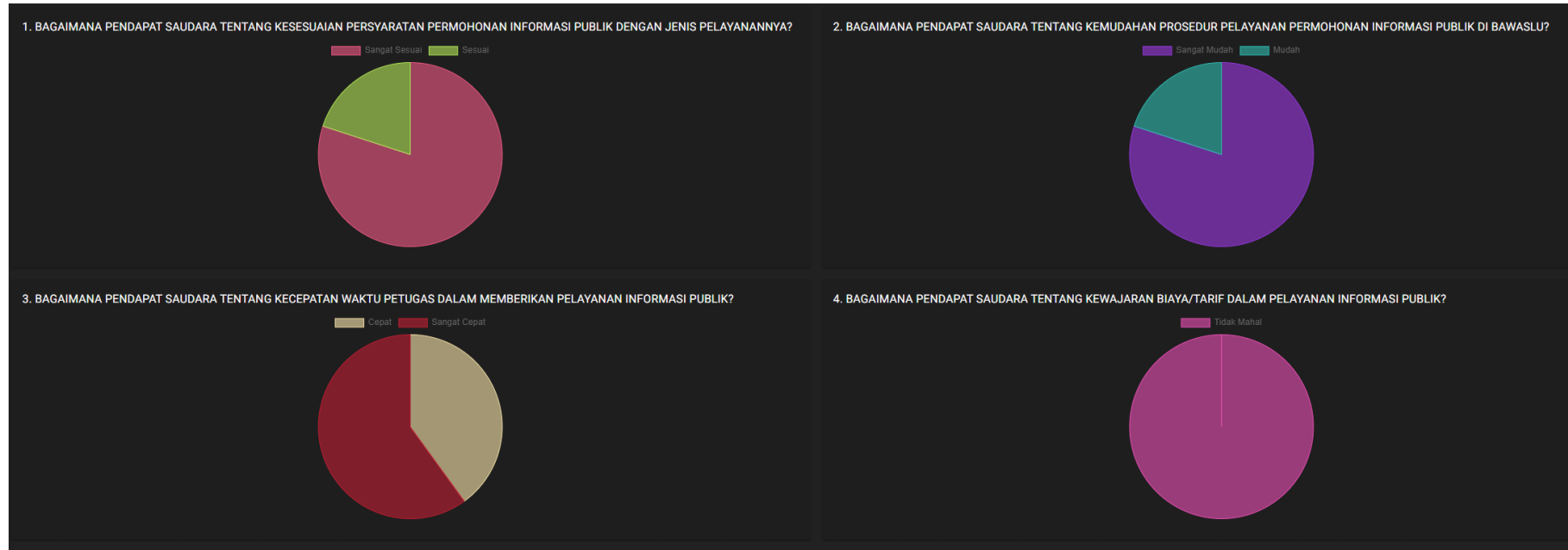


Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

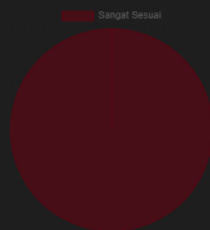
Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID Bawaslu Kabupaten Brebes serta sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada periode berikutnya.

BAB III ANALISIS HASIL SURVEI

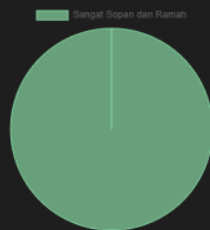
A. Hasil SKM Layanan Informasi Publik Bawaslu Kabupaten Brebes Tahun 2025



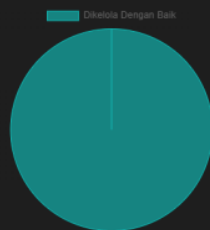
5. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN?



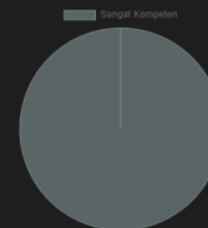
7. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PERILAKU PETUGAS DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN?



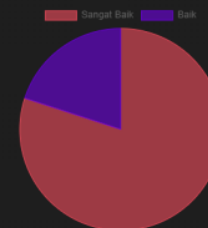
9. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN INFORMASI PUBLIK?



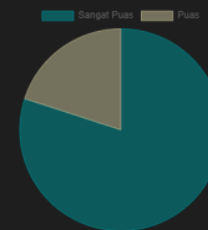
6. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK?



8. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK?



10. BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KESELURUHAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BAWASLU?



Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi publik Bawaslu Kabupaten Brebes telah berjalan dengan sangat baik. Meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan agar mampu memenuhi harapan masyarakat yang semakin berkembang.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Informasi Publik Bawaslu Kabupaten Brebes Tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik berada pada kategori sangat baik.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,50 dengan mutu pelayanan kategori A.
3. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif dan perilaku petugas.
4. Unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan.
5. Secara umum masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Bawaslu Kabupaten Brebes.

B. Saran

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masa mendatang, disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana layanan informasi publik.
2. Mengembangkan sistem pelayanan informasi berbasis digital.
3. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas PPID melalui pelatihan berkala.
4. Memperluas sosialisasi layanan informasi publik kepada masyarakat.
5. Memperkuat mekanisme pengelolaan pengaduan dan keberatan informasi.
6. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin setiap tahun sebagai bagian dari evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Informasi Publik Bawaslu Kabupaten Brebes Tahun 2025 ini disusun sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Bawaslu Kabupaten Brebes.



Penanggungjawab,



TRIO PAHLEVI, S.E.

Koordinator Divisi Penanganan
Pelanggan dan Data Informasi
Bawaslu Kabupaten Brebes