

SIARAN PERS

Nomor : 3/HM.00.02/K.JT-02/08/2026

Tanggal : 11 Agustus 2026

Bawaslu Banyumas Catat IKM 82,75, Pelayanan Publik Dinilai Baik

Purwokerto - Bawaslu Kabupaten Banyumas mencatat **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,75** pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026. Nilai tersebut berada pada **kategori B dengan mutu pelayanan “Baik”** berdasarkan klasifikasi penilaian dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Hasil tersebut menjadi gambaran bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima dari Bawaslu Kabupaten Banyumas. Namun, Bawaslu memandang angka tersebut bukan sebagai tujuan akhir, melainkan sebagai **cermin untuk melihat kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat dan menentukan ruang perbaikan ke depan**.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 melibatkan **61 responden** yang merupakan masyarakat pengguna layanan Bawaslu Kabupaten Banyumas. Responden berasal dari masyarakat yang telah memperoleh layanan, termasuk pemohon informasi publik, pelapor dugaan pelanggaran, peserta Pemilu atau Pemilihan, pengurus partai politik, instansi pemerintah, akademisi, mahasiswa, serta pengguna layanan lainnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui **kuesioner elektronik (google form)** yang dapat diakses melalui tautan dan kode QR yang tersedia pada ruang pelayanan serta media informasi Bawaslu Kabupaten Banyumas. Pengisian juga dilakukan setelah masyarakat menerima layanan, sehingga penilaian diharapkan dapat diberikan berdasarkan pengalaman mereka secara langsung. Survei ini merepresentasikan pelayanan yang diberikan selama **Januari sampai Juni 2026**, sementara pengisian kuesioner dilaksanakan pada **20 Juli sampai 7 Agustus 2026**.

Penilaian dilakukan berdasarkan sembilan unsur pelayanan sebagaimana mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi



Nomor 14 Tahun 2017, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Dalam pelaksanaannya, sembilan unsur tersebut dijabarkan ke dalam **16 butir pertanyaan** untuk menangkap pengalaman masyarakat secara lebih spesifik, mulai dari ketersediaan informasi pelayanan, kejelasan persyaratan dan prosedur, kepastian waktu, hingga keramahan petugas, akses pengaduan, serta kenyamanan sarana dan prasarana.

Hasil pengolahan menunjukkan bahwa **sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan menjadi salah satu kekuatan pelayanan Bawaslu Kabupaten Banyumas**. Penilaian masyarakat terhadap aspek ini menunjukkan bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan telah berjalan dengan baik dan menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang positif.

Selain itu, sejumlah aspek perilaku pelayanan juga menunjukkan penilaian yang positif. Misalnya, butir mengenai **petugas melayani dengan ramah dan pengguna layanan dilayani tanpa diskriminasi** masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,443. Sementara aspek petugas merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan sesuai memperoleh nilai rata-rata 3,361.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh terselesaikannya suatu layanan, tetapi juga oleh bagaimana masyarakat mengalami proses pelayanan tersebut, mulai dari memperoleh informasi, berinteraksi dengan petugas, hingga mendapatkan produk layanan.

Di balik capaian kategori “**Baik**”, hasil survei juga memberikan sejumlah catatan yang perlu menjadi perhatian Bawaslu Kabupaten Banyumas. Aspek **kepastian waktu penyelesaian pelayanan, kejelasan persyaratan, serta kepastian informasi mengenai biaya/tarif** menjadi bagian yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Khusus pada aspek biaya/tarif, hasil pengolahan menunjukkan bahwa butir “*biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan*” memperoleh nilai rata-rata 3,180, sehingga perlu mendapat perhatian lebih lanjut dibandingkan beberapa aspek lainnya.

Bawaslu Kabupaten Banyumas juga memberi perhatian terhadap **aksesibilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas**. Hal tersebut menjadi bagian dari upaya membangun standar pelayanan yang semakin inklusif sehingga setiap masyarakat dapat memperoleh pengalaman pelayanan yang nyaman dan setara.

Menindaklanjuti hasil survei tersebut, Bawaslu Kabupaten Banyumas menetapkan beberapa langkah perbaikan. Prioritas pertama diarahkan pada peningkatan kepastian waktu penyelesaian pelayanan, disusul dengan penyederhanaan dan peningkatan kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan.



BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BANYUMAS

SIARAN PERS



Bawaslu Kabupaten Banyumas juga akan memastikan informasi mengenai biaya atau tarif pelayanan tersedia secara konsisten pada berbagai media, sehingga masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan tidak mengalami kebingungan ketika membutuhkan layanan.

Langkah perbaikan selanjutnya dilakukan melalui evaluasi internal terhadap standar pelayanan, pemutakhiran informasi, peningkatan kapasitas petugas, penguatan komunikasi dengan pengguna layanan, optimalisasi mekanisme pengaduan dan masukan, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta pemantauan tindak lanjut secara berkala.

Bagi Bawaslu Kabupaten Banyumas, **SKM bukan sekadar angka atau kewajiban administratif**. Survei menjadi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengalaman, penilaian, kritik, dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Karena itu, nilai **82,75** akan ditempatkan sebagai pijakan untuk mempertahankan hal-hal yang sudah baik sekaligus memperbaiki bagian yang masih membutuhkan perhatian. Dengan perbaikan yang dilakukan secara konsisten, Bawaslu Kabupaten Banyumas berkomitmen menghadirkan pelayanan publik yang semakin **mudah, transparan, responsif, inklusif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan**.



BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BANYUMAS

SIARAN PERS



Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Banyumas
Jl. Ahmad Yani No. 38A Kode Pos 53127
Telepon: 0281-7773552
Email: set.banyumas@bawaslu.go.id
Website: <https://banyumas.bawaslu.go.id/>

