



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PAGAR ALAM**

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PAGAR ALAM
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PAGAR ALAM**

Jl. Laskar Wanita Mentarjo Komplek Perkantoran
Gunung Gare, Pagar Alam 31510

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DAFTAR ISI

LAPORAN	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Responden	2
Tabel 2.1 Rincian Data Responden	4
Tabel 2.2 Nilai IKM Per Layanan	6
Tabel 2.3. Rencana Tindak Lanjut	8
Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025	11
Tabel. 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	7
Gambar 2.2. Tren IKM KPU Kota Pagar Alam 2024-2026	9

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain :

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara daring melalui google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2026. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Total responden yang telah menerima layanan adalah sebanyak 144 responden. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Responden.

No.	Jenis Layanan	Sampel Responden yang di ambil (Metode Morgan & Krejcie)
1.	Layanan PPID	40
2.	Layanan Pendidikan Pemilih	36
3.	Layanan Kerjasama	32
4.	Layanan Pengaduan Masyarakat	36
TOTAL		144 Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **144 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Rincian Data Responden.

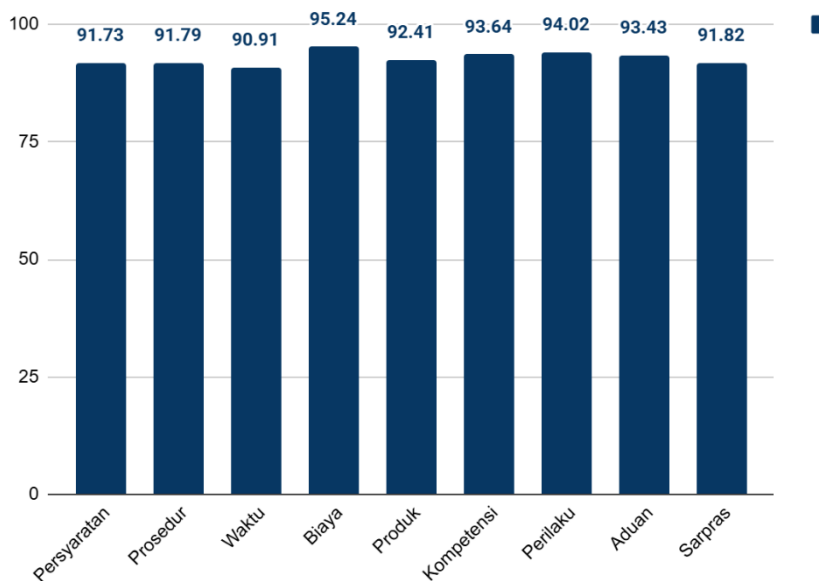
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	80	55,6%
		Perempuan	64	44,4%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	81	56,2%
		D1/D2/D3	6	4,2%
		D4/S1	46	32%
		S2	11	7,6%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	25	17,4%
		TNI	12	8,3%
		POLRI	1	0,7%
		Swasta	23	16%
		Wirausaha	12	8,3%
		Ibu Rumah Tangga	7	4,9%
		Pelajar/Mahasiswa	45	31,2%
		Petani/Nelayan	6	4,2%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	2%

		Pensiunan	0	0%
		Dosen	10	7%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	139	96,53%
		Disabilitas	5	3,47%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	5	100%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2.2. Nilai IKM Per Layanan.

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan PPID	40	90,31	91,04	90,63	96,67	93,75	95,63	95,42	95,00	94,38	93,65
2.	Layanan Pendidikan Pemilih	36	92,71	92,36	91,67	95,14	93,75	93,75	94,21	95,14	93,06	93,53
3.	Layanan Kerjasama	32	89,45	91,41	88,28	94,01	89,06	91,41	92,45	89,84	87,50	90,38
4.	Layanan Pengaduan Masyarakat	36	94,44	92,36	93,06	95,14	93,06	93,75	93,98	93,75	92,36	93,54
Rerata IKM Per Unsur			91,73	91,79	90,91	95,24	92,41	93,64	94,02	93,43	91,82	
IKM Unit Layanan			92.87									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai konversi di atas 90 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori **“Sangat Baik”**. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai 95,24, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan biaya yang berlaku serta memberikan kepastian dalam aspek pembiayaan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 90,91, Persyaratan Pelayanan dengan nilai 91,73 dan Prosedur Pelayanan dengan nilai 91,79. Nilai tersebut tetap berada dalam kategori sangat baik, namun perlu menjadi perhatian sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

Berdasarkan hasil perbandingan Survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya dan periode berjalan, unsur Persyaratan Pelayanan mengalami peningkatan nilai dari 89,75 menjadi 91,73, unsur Waktu Pelayanan meningkat dari 89,25 menjadi 90,91 dan unsur Prosedur Pelayanan meningkat dari 90,75 menjadi 91,79. Peningkatan terhadap beberapa unsur tersebut menunjukkan bahwa tindak

lanjut yang telah dilaksanakan pada periode sebelumnya memberikan dampak positif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan KPU Kota Pagar Alam.

Meskipun demikian, ketiga unsur tersebut masih menjadi unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang perbaikan yang perlu dilakukan secara berkelanjutan. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain adanya pengguna layanan baru yang belum memahami persyaratan pelayanan, perubahan regulasi atau kebijakan yang memerlukan penyesuaian informasi kepada masyarakat, kemungkinan adanya gangguan terhadap sistem yang berskala nasional yang mempengaruhi waktu penyelesaian layanan pada kondisi tertentu dan informasi mengenai alur pelayanan belum tersaji dengan baik dan menarik.

Berdasarkan dari hasil analisis masalah tersebut, KPU Kota Pagar Alam akan melaksanakan beberapa langkah penguatan dan pengembangan lebih lanjut terhadap tindak lanjut yang akan difokuskan pada 3 (tiga) unsur tersebut yaitu Persyaratan Pelayanan, Waktu Penyelesaian dan Prosedur Pelayanan. Adapun rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut :

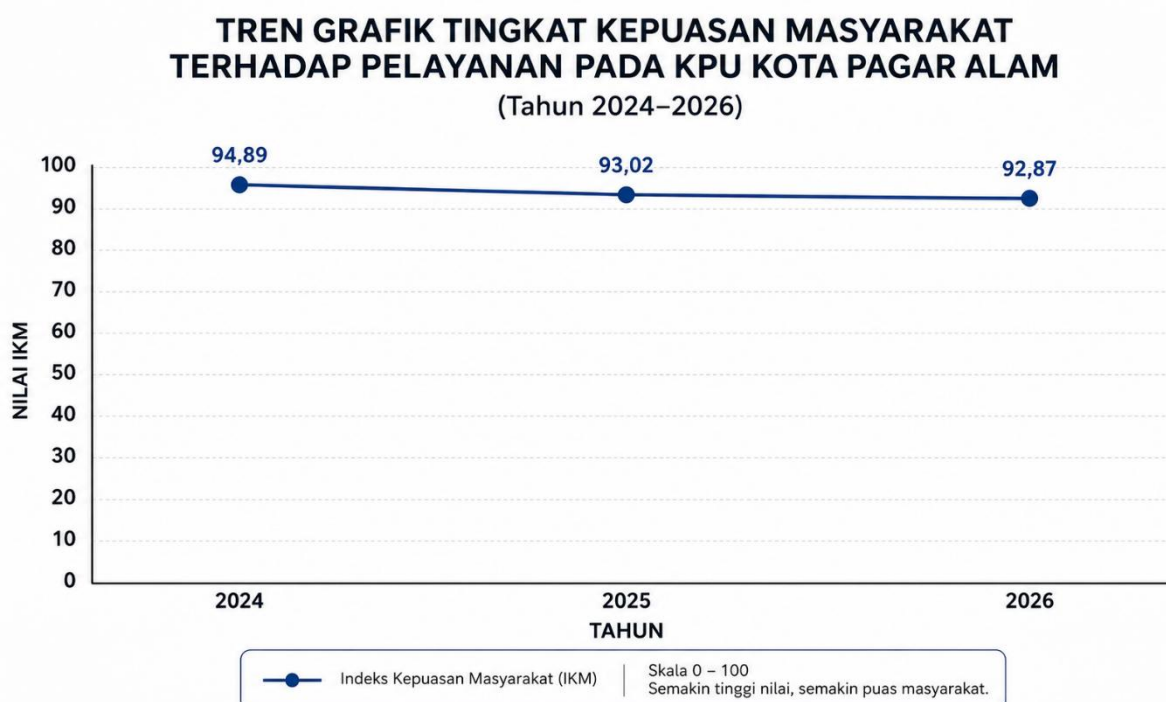
Tabel 2.3. Rencana Tindak Lanjut.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan Pelayanan	Meningkatkan penyampaian informasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat melalui media informasi yang tersedia	Triwulan III 2026	Petugas / Tim Pelayanan PPID
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan	Triwulan III 2026	Petugas / Tim Pelayanan PPID

3	Prosedur Pelayanan	Membuat dan memasang bagan/alur prosedur pelayanan yang lebih sederhana dan informatif	Triwulan III 2026	Petugas / Tim Pelayanan PPID
---	---------------------------	--	--------------------------	-------------------------------------

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2.2. Tren IKM KPU Kota Pagar Alam 2024-2026

Berdasarkan grafik tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan KPU Kota Pagar Alam Tahun 2024–2026, terlihat bahwa nilai IKM berada pada kategori sangat baik selama tiga tahun berturut-turut. Nilai IKM tahun 2024 sebesar 94,89, kemudian menjadi 93,02 pada tahun 2025 dan 92,87 pada tahun 2026 (di triwulan I).

Secara umum, terjadi penurunan nilai IKM sebesar 1,87 poin dari tahun 2024 ke tahun 2025 dan 0,15 poin dari tahun 2025 ke tahun 2026. Meskipun demikian, penurunan tersebut relatif kecil dan masih berada dalam rentang nilai yang sangat tinggi yaitu di atas nilai 90. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih memberikan

penilaian yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Pagar Alam.

Penurunan nilai yang terjadi dapat dipandang sebagai hal yang wajar dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu dapat memengaruhi persepsi kepuasan, terutama ketika masyarakat mengharapkan pelayanan yang semakin cepat, mudah dan responsif. Selain itu, adanya perubahan kebutuhan masyarakat seperti peningkatan jumlah pengguna layanan pada periode tertentu dimana pada tahun 2024 merupakan saat tahapan pemilu dan pemilihan sedangkan pada tahun 2025 – 2026 masa saat setelah tahapan atau non tahapan dan kemungkinan terjadinya penyesuaian prosedur pelayanan juga dapat memengaruhi hasil penilaian tanpa mengurangi kualitas pelayanan secara signifikan.

Di sisi lain, capaian nilai IKM yang tetap berada di atas angka 90 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh KPU Kota Pagar Alam selama ini telah berjalan dengan baik dan mampu menjaga tingkat kepuasan masyarakat pada kategori sangat baik. Kondisi ini juga mencerminkan konsistensi kinerja pelayanan serta komitmen KPU Kota Pagar Alam dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan dan akuntabel kepada masyarakat.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam periode (2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	89,75	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	90,75	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	89,25	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97,5	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	93,25	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	90,75	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (2025). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel. 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Unsur	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Sudah	Deskripsi : KPU Kota Pagar Alam melaksanakan Rapat membahas tentang evaluasi terhadap persyaratan pelayanan. Hasil monitoring dan evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi persyaratan yang perlu disederhanakan atau diperjelas agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Tantangan : Sebagian pengguna layanan belum memahami persyaratan yang telah ditetapkan sehingga masih terdapat dokumen yang tidak lengkap.	 
2	Melakukan Evaluasi terhadap pelaksanaan standar Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Sudah	KPU Kota Pagar Alam Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan melalui rapat internal, penelaahan hasil survei kepuasan masyarakat dan identifikasi kendala yang terjadi selama proses pelayanan	

				Tantangan : Keterbatasan data umpan balik dari pengguna layanan, rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan, dan adanya perbedaan persepsi antara petugas dan pengguna layanan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan menjadi tantangan dalam proses evaluasi	
3	Memberikan penjelasan kepada penerima layanan terkait dengan waktu yang di perlukan dalam proses layanan	Waktu Penyelesaian	Sudah	Deskripsi : Petugas Menyampaikan informasi kepada penerima layanan mengenai estimasi waktu penyelesaian layanan sesuai standar pelayanan melalui petugas layanan untuk meningkatkan transparansi dan kepastian layanan. Tantangan : Tidak semua penerima layanan memahami informasi yang diberikan dengan baik, terutama apabila terdapat proses layanan yang memerlukan koordinasi dengan pihak lain.	 

4	Melakukan Sosialisasi terkait dengan waktu pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)	Waktu Penyelesaian	Sudah	Deskripsi : KPU Kota Pagar Alam Melakukan sosialisasi standar waktu pelayanan sesuai SOP kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan pemahaman kepatuhan dan kepastian pelayanan. Tantangan : Kemungkinan terjadinya kondisi tertentu di luar kendali petugas, seperti gangguan terhadap sistem, keterlambatan dokumen pendukung dan kebutuhan koordinasi dengan pihak lain yang dapat memengaruhi waktu penyelesaian pelayanan.	 
---	---	--------------------	-------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode triwulan I yaitu mulai dari bulan Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 144 orang mengisi SKM pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam di tahun 2026 Triwulan I. Layanan PPID menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 40 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,87 pada Tahun 2026 di Triwulan I. Meskipun demikian, Penurunan nilai SKM dari tahun 2024 – 2026 yang terjadi masih dalam batas yang wajar dan tidak terlalu signifikan, mengingat nilai SKM tetap berada di atas 90. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tetap terjaga dengan baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian dan prosedur pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KPU Kota Pagar Alam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%, dimana dari 4 (empat) Rencana Tindak Lanjut telah dilaksanakan semuanya.

Pagar Alam, 10 Juni 2025

Ketua Komisi Pemilihan Umum
Kota Pagar Alam

The image shows a circular official stamp of the Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam. The text 'KOMISI PEMILIHAN UMUM' is written around the top inner edge, and 'KOTA PAGAR ALAM' is written across the center. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the name 'IBRAHIM PUTRA' is printed in bold capital letters.

IBRAHIM PUTRA

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KOTA PAGAR ALAM

Terima kasih telah menggunakan layanan di KPU Kota Pagar Alam.

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Pagar Alam.

Partisipasi dan Masukan Anda sangat berarti sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kami kedepannya.

myonandio@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

NAMA *

Jawaban Anda

NO. TLPN (HP) *

Jawaban Anda

JENIS KELAMIN *

☐ PEREMPUAN

☐ LAKH-LAKI

PENDIDIKAN *

☐ TIDAK SEKOLAH

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

USIA *

☐ <17 Tahun

☐ 17-25 Tahun

☐ 26-34 Tahun

☐ 35-44 Tahun

☐ 45-54 Tahun

☐ 55-65 Tahun

☐ >65 Tahun

PEKERJAAN *

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ DOSEN

☐ IBU RUMAH TANGGA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ PETANI/NELAYAN

☐ PEKERJA LEPAS/FREELANCE

☐ Pensiunan

☐ Yang lain: _____

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



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KOTA PAGAR ALAM

myonandio@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

SURVEY KEPUASAN

Informasi pelayan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Standar dan prosedur layanan yang diinformasikan dengan jelas *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

1 2 3 4

Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

KRITIK DAN SARAN *

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Petugas merespon kebutuhan dengan cepat *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Petugas melayani saya dengan ramah *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

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

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Halo, Teman Pemilih!

KPU Kota Pagar Alam mengajak seluruh masyarakat untuk berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kami.



**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KPU KOTA PAGAR ALAM**

No	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategori Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategori Jenis Disabilitas	Nilai Umur Pelayanan																		
							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	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	D1/D2/D3	ASN	Tidak	Disabilitas Fisik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	D4/S1	ASN	Tidak		3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
5	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	D4/S1	DOSEN	Tidak		4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
6	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	D4/S1	DOSEN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	D4/S1	SWASTA	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	D4/S1	ASN	Tidak		4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	D4/S1	ASN	Tidak	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
12	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	D4/S1	ASN	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	D4/S1	ASN	Tidak	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	D4/S1	ASN	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	S2	DOSEN	Tidak	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	S2	DOSEN	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	S2	DOSEN	Tidak	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
18	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	S2	DOSEN	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	S2	ASN	Tidak	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	S2	DOSEN	Tidak	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	S2	SWASTA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	S2	DOSEN	Tidak	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
23	Layanan Kerjasama	PEREMPUAN	S2	DOSEN	Tidak	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	TNI	Tidak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	
25	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	TNI	Tidak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	TNI	Tidak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	TNI	Tidak	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	TNI	Tidak	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	TNI	Tidak	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	ASN	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	D1/D2/D3	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Layanan Kerjasama	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PETANI/NEGLAYAN	Tidak	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
33	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	S2	DOSEN	Tidak	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
35	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
36	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
38	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	SWASTA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
43	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Layanan Pendidikan Pemilih	LAKI-LAKI	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
50	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
51	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
55	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
59	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
66	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
68	Layanan Pendidikan Pemilih	PEREMPUAN	SMA/Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	Tidak	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	Layanan Pengaduan Masyarakat	LAKI-LAKI	D1/D2/D3	TNI	Tidak	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
70	Layanan Pengaduan Masyarakat	LAKI-LAKI	D4/S1	Swasta	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	Layanan Pengaduan Masyarakat	LAKI-LAKI	D4/S1	ASN	Tidak	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	Layanan Pengaduan Masyarakat	LAKI-LAKI	D4/S1	Wiraswaha	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	Layanan Pengaduan Masyarakat	LAKI-LAKI	D4/S1																						

