



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PAYAKUMBUH

Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2025

x
x
x
x
x
x
x

x
x
x
x
x
x
x



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Berkat rahmat dan karunia itulah kami dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 ini.

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 Sekretariat KPU Kota Payakumbuh ini, mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Dinas Sekretaris Jenderal KPU RI Nomor 2544/ORT.07-SD/01/2025 tanggal 28 Juli 2025 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Lebih lanjut Survei ini dilakukan untuk memenuhi kewajiban Sekretariat KPU Kota Payakumbuh dalam upaya meningkatkan manajemen mutu kinerja dan meningkatkan kualitas layanan publik yang dilaksanakan Sekretariat KPU Kota Payakumbuh.

Kuesioner menjadi instrument utama SKM yang memuat 9 (sembilan) aspek Layanan yang meliputi: Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Kewajaran Biaya/Tarif, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kesigapan Petugas, Perilaku Petugas, Penanganan Pengaduan Layanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

Hasil Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Tertinggi dan Terendah yang diperoleh dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (sembilan) Indikator Layanan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh periode Januari s.d Juni Tahun 2025 ini meliputi :

a). Tiga Aspek Tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana (3,93)
2. Kewajaran Biaya/Tarif (3,78)
3. Perilaku Petugas (3,48)

b). Tiga Aspek Terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :

1. Kecepatan Waktu (3,40)
2. Persyaratan Pelayanan (3,42)
3. Penanganan Pengaduan (3,43)

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat KPU Kota Payakumbuh menunjukkan bahwa hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Sekretariat KPU Kota Payakumbuh adalah dengan Nilai Interval 3,534 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konversi sebesar 88,31 berada pada kategori "SANGAT BAIK". Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk membantu Sekretariat KPU Kota Payakumbuh dalam memahami karakteristik dan kebutuhan pengguna layanan sekaligus menjadi evaluasi atas kinerja layanan yang diberikan.

Sekretariat KPU Kota Payakumbuh menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berpartisipasi dan berkontribusi dalam memberikan kebutuhan laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat KPU Kota Payakumbuh.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Sekretariat KPU Kota Payakumbuh masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar kami dapat memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan di Sekretariat KPU Kota Payakumbuh pada tahun-tahun mendatang. Akhir kata, semoga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 KPU Kota Payakumbuh ini dapat memberi manfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Payakumbuh, 10 September 2025
KPU Kota Payakumbuh
Sekretaris,



Berni Mustika

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
2.1 Metode Pengumpulan Data	3
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.4 Responden Survei.....	5
BAB III.....	6
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
3.1 Kriteria Responden.....	6
3.2 Hasil Survei	10
3.3 Rencana Tindak Lanjut	26
3.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	27
BAB IV	29
PENUTUP	29
LAMPIRAN	29
Form Isian Survei Kepuasan Masyarakat	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
Tabel 3.1. Rentang Usia Responden	6
Tabel 3.2. Jenis Kelamin Responden	7
Tabel 3.3. Pendidikan Responden	8
Tabel 3.4. Pekerjaan Responden.....	9
Tabel 3.5. Indikator Survei Mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	11
Tabel 3.6. Nilai Interval Persepsi Kualitas Pelayanan	11
Tabel 3.7. Indikator Persyaratan Pelayanan	12
Tabel 3.8. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	13
Tabel 3.9. Indikator Kecepatan Waktu	15
Tabel 3.10. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	16
Tabel 3.11. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	17
Tabel 3.12. Indikator Kesigapan Petugas	18
Tabel 3.13. Indikator Perilaku/Kemampuan Petugas	20
Tabel 3.14. Indikator Penanganan Pengaduan	21
Tabel 3.15. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	22
Tabel 3.16. Tabel Nilai Rata-Rata 9 (sembilan) Indikator	23
Tabel 3.17. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	28

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Rentang Usia Responden	7
Grafik 3.2. Jenis Kelamin Responden	8
Grafik 3.3. Pendidikan Responden	9
Grafik 3.4. Pekerjaan Responden.....	10
Grafik 3.5. Indikator Persyaratan Pelayanan.....	13
Grafik 3.6. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	14
Grafik 3.7. Indikator Kecepatan Waktu	15
Grafik 3.8. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	16
Grafik 3.9. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	18
Grafik 3.10. Indikator Kesigapan Petugas	19
Grafik 3.11. Indikator Perilaku/Kemampuan Petugas	20
Grafik 3.12. Indikator Penanganan Pengaduan	22
Grafik 3.13. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	23
Grafik 3.14. Nilai rata-rata 9 (sembilan) Indikator	24
Grafik 3.15. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	28

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) Aspek yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kota Payakumbuh sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Payakumbuh, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 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. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Sekretariat KPU Kota Payakumbuh.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner digital dalam bentuk google form dengan alamat tautan https://s.id/SKM_SEMESTER_I_2025_KPU_PAYAKUMBUH yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah aspek 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat KPU Kota Payakumbuh 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, 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan di Lingkungan Sekretariat KPU Kota Payakumbuh. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui google form dengan link: https://s.id/SKM_SEMESTER_I_2025_KPU_PAYAKUMBUH. Penggunaan Survei online melalui google form dipandang lebih efektif dan efisien mengingat Responden pengguna layanan Sub Bagian juga tersebar di Lingkungan Sekretariat KPU Kota Payakumbuh. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dan unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) per semester/6 bulan di bulan Januari s.d Juni 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.4 Responden Survei

Responden Survei terdiri dari para Pengguna Layanan yang pada Sub Bagian di Lingkungan Sekretariat KPU Kota Payakumbuh. Responden merupakan jumlah pengguna layanan pada masing-masing sub bagian.

Teknik Penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing sub bagian. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2.N.P.Q\} / \{d^2 (N-1)+ \lambda^2.P.Q\}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

λ^2 = Nilai Chi Kuadrat = 3,841

P = Populasi menyebar Normal = Q = 0,5

D = Nilai Batas Kesalahan/Galat Pendugaan = 0,05

Dengan memperhatikan jumlah populasi pengguna layanan pada Sub Bagian di Lingkungan Sekretariat KPU Kota Payakumbuh kurang lebih sebanyak 120 orang, maka minimal jumlah sampel merujuk pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan sebanyak 92 sampel, Namun dalam survei ini Sekretariat KPU Kota Payakumbuh mampu menjangkau Responden melebihi jumlah minimal yaitu sebanyak 29 Responden.

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh terhadap penggunaan layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Sekretariat KPU Kota Payakumbuh. Pengguna layanan dapat mengakses survei google form dengan link https://s.id/SKM_SEMESTER_I_2025_KPU_PAYAKUMBUH.

Data Responden pada form kuesioner survei secara mandiri. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri atas :

1. Nama Responden
2. Nomor HP
3. Usia
4. Domisili
5. Jenis Kelamin
6. Pendidikan
7. Pekerjaan

Hasil olah data survei berdasarkan kriteria Responden adalah sebagai berikut:

1. Usia Responden

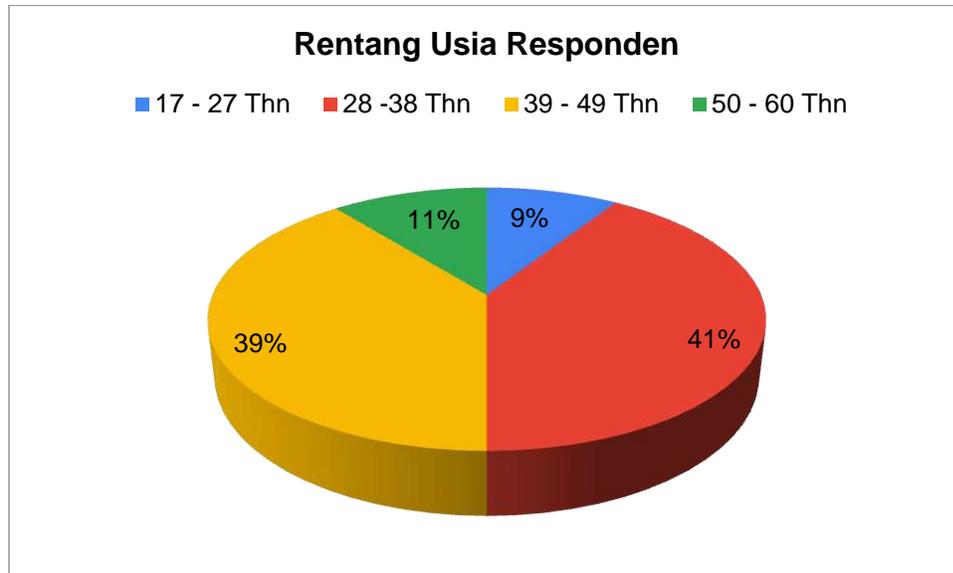
Berdasarkan kelompok usia 120 Responden pengguna layanan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh mayoritas berada dalam kelompok usia 28 – 38 Tahun sejumlah 49 orang dengan presentase 41%. Adapun kriteria data survei Rentang Usia Responden dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1. Rentang Usia Responden

No	Rentang Usia	Jumlah Responden	% Jumlah Responden
1	17 - 27 Thn	11	9%
2	28 -38 Thn	49	41%
3	39 - 49 Thn	47	39%
4	50 - 60 Thn	13	11%
	Jumlah	120	100%

Berdasarkan tabel 3.1. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Rentang Usia Responden yang memberikan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat KPU Kota Payakumbuh Manusia terhadap kualitas 9 (sembilan) aspek Indikator dalam bentuk grafik berikut ini :

Grafik 3.1. Rentang Usia Responden



2. Jenis Kelamin

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 120 Responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 57 orang atau 47% dan pengguna layanan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang atau 53%. Adapun kriteria data survei Jenis Kelamin Responden dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	% Jumlah Responden
1	Laki-laki	57	47%
2	Perempuan	63	53%
	Jumlah	120	100%

Berdasarkan tabel 3.2. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Jenis Kelamin Responden yang memberikan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat KPU Kota Payakumbuh Manusia terhadap kualitas 9 (sembilan) aspek Indikator dalam bentuk grafik berikut ini :

Grafik 3.2. Jenis Kelamin Responden



3. Pendidikan Responden

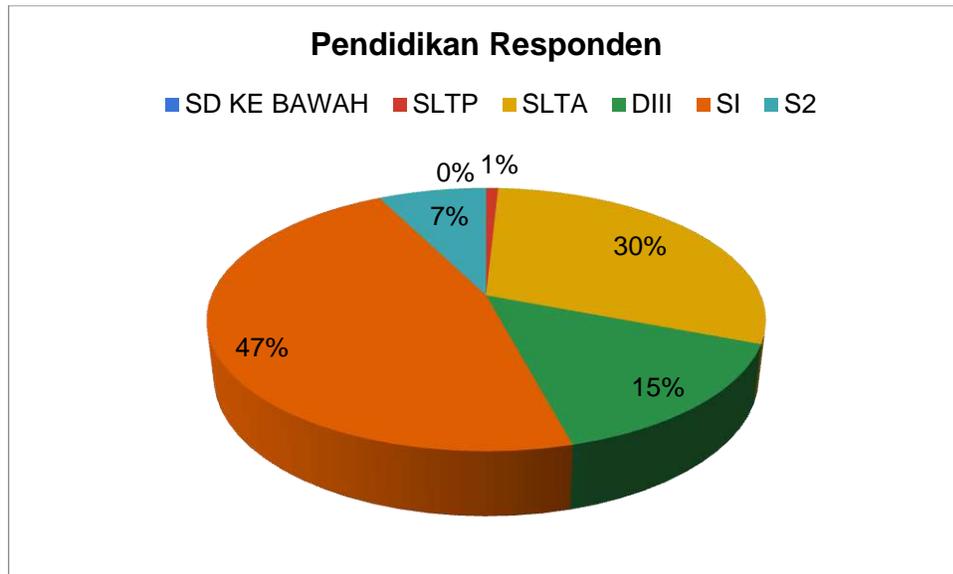
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Sekretariat KPU Kota Payakumbuh mayoritas berpendidikan S1 sejumlah 56 orang dari 120 Responden atau sejumlah 47%. Adapun kriteria data survei Pendidikan Responden dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah Responden	% Jumlah Responden
1	SD KE BAWAH	0	0%
2	SLTP	1	1%
3	SLTA	36	30%
4	DIII	18	15%
5	SI	56	47%
6	S2	9	8%
JUMLAH		120	100%

Berdasarkan tabel 3.3. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Rentang Usia Responden yang memberikan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat KPU Kota Payakumbuh Manusia terhadap kualitas 9 (sembilan) aspek Indikator dalam bentuk grafik berikut ini :

Grafik 3.3. Pendidikan Responden



4. Pekerjaan Responden

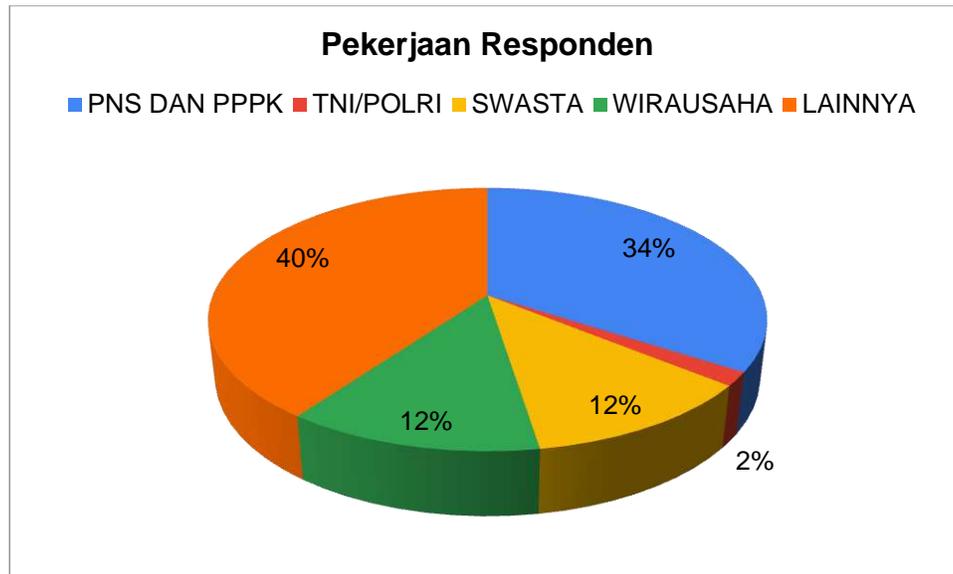
Dari sisi jenis pekerjaan Responden pengguna layanan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh mayoritas yaitu Pekerjaan Lainnya sejumlah 40% dan PNS/PPPK sejumlah 34%. Adapun kriteria data survei Pekerjaan Responden dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	% Jumlah Responden
1	PNS dan PPPK	41	34%
2	TNI/POLRI	2	2%
3	SWASTA	14	12%
4	WIRUSAHA	15	12%
5	LAINNYA	48	40%
	JUMLAH	120	100%

Berdasarkan tabel 3.4. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Rentang Usia Responden yang memberikan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat KPU Kota Payakumbuh Manusia terhadap kualitas 9 (sembilan) aspek Indikator dalam bentuk grafik berikut ini :

Grafik 3.4. Pekerjaan Responden



3.2 Hasil Survei

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 s.d 4. Nilai 1 (satu) merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 (empat) merupakan skor persepsi paling tinggi. Data Survei persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala Indeks tiap aspek berkisar antara 1 s.d 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1 s.d 4. Skala Indeks

persepsi korupsi antara 1 s.d 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

Untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan Sekretariat KPU Kota Payakumbuh, maka Responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survei yang tercermin dalam 9 (sembilan) pertanyaan survei yang mencakup sebagai berikut ini :

Tabel 3.5. Indikator Survei Mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Indikator
1	Persyaratan Pelayanan
2	Kemudahan Prosedur Layanan
3	Kecepatan Waktu
4	Kewajaran Biaya/Tarif
5	Kesesuaian Produk Layanan
6	Kesigapan/Kemampuan Petugas
7	Perilaku Petugas
8	Penanganan Pengaduan
9	Kualitas Sarana Prasarana

Tabel 3.6. Nilai Interval Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Nilai Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5332	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berikut hasil deskriptif Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat KPU Kota Payakumbuh pada setiap indikator/aspek penilaian.

1. Indikator Persyaratan Pelayanan

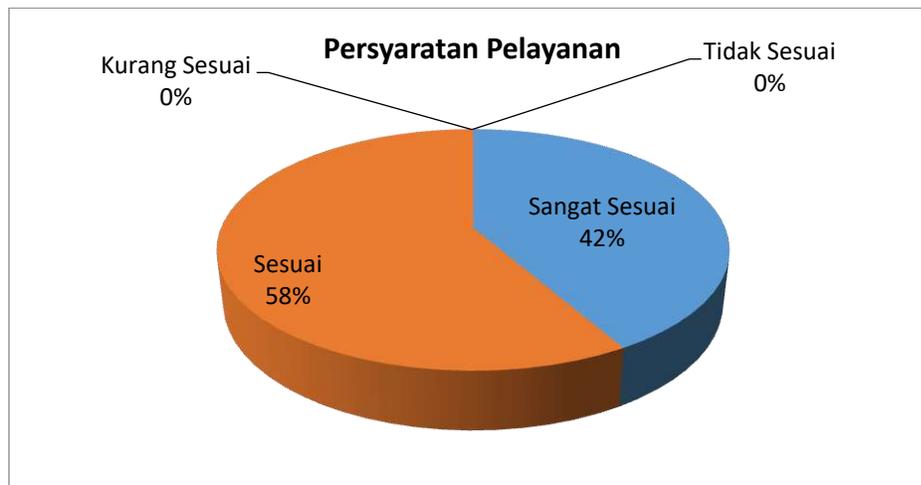
Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil terbesar Responden yang menyatakan "Sangat Sesuai" sejumlah 70 orang atau 58,33% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,42 dengan kategori mutu pelayanan "**Baik**", berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh Sangat sesuai dengan yang diinformasikan. Adapun hasil survei Indikator Persyaratan Pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.7. Indikator Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Sangat Sesuai	4	50	200	41,67%	3,42	B/BAIK
2	Sesuai	3	70	210	58,33%		
3	Kurang Sesuai	2	0	0	0,00%		
4	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	430	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.7. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian kualitas Indikator Persyaratan Pelayanan dalam bentuk grafik berikut ini.

Grafik 3.5. Indikator Persyaratan Pelayanan



2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

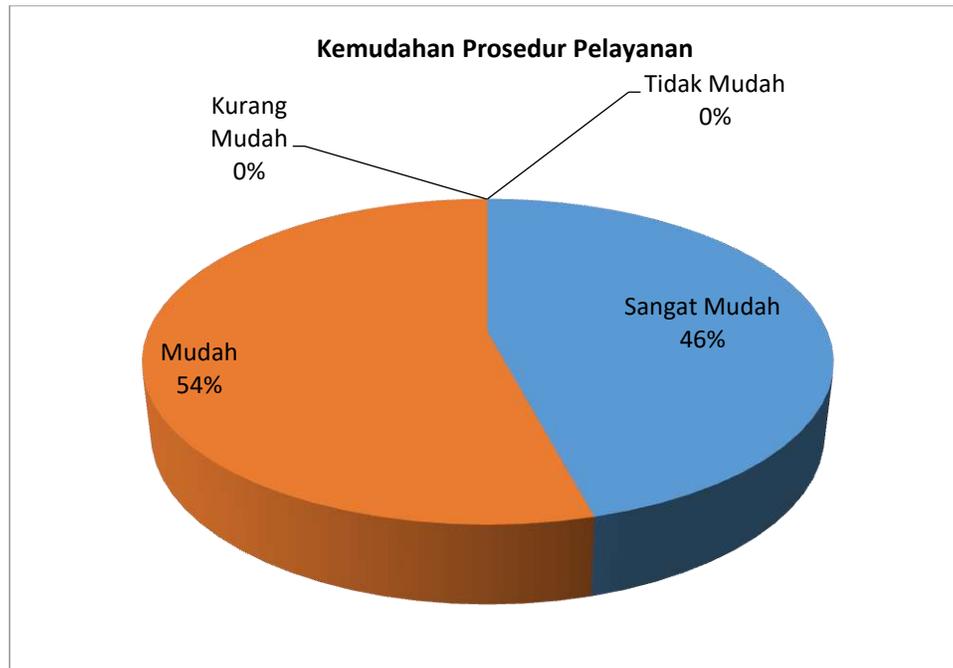
Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan menunjukkan hasil “Mudah” lebih tinggi sejumlah 65 orang atau 54,17% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,46 dengan kategori mutu pelayanan ‘BAIK”, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan SOP/Prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh. Adapun hasil survei Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.8. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Sangat Mudah	4	55	220	45,83%	3,46	B/BAIK
2	Mudah	3	65	195	54,17%		
3	Kurang Mudah	2	0	0	0,00%		
4	Tidak Mudah	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	415	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.8. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam bentuk grafik berikut ini:

Grafik 3.6. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan



3. Indikator Kecepatan Waktu

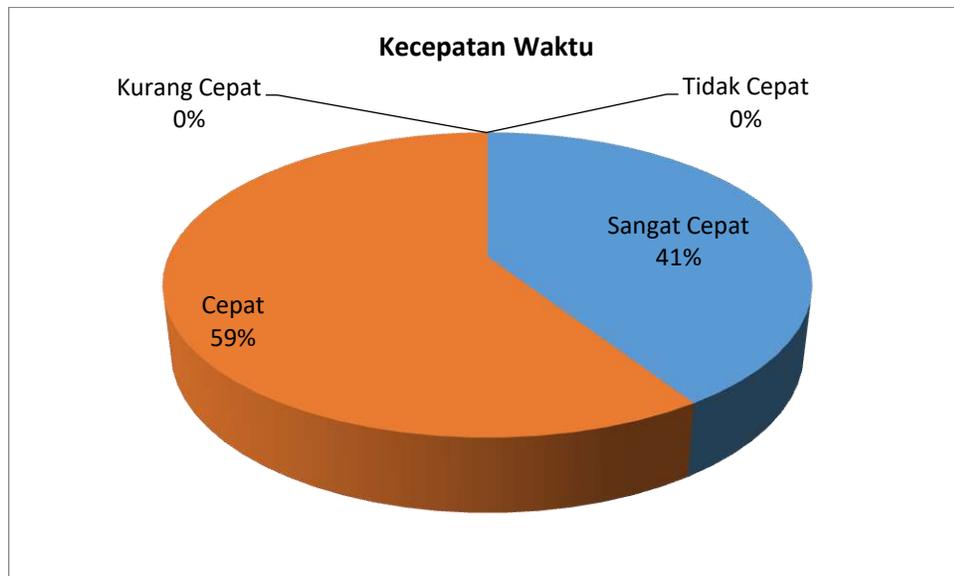
Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada Indikator Kecepatan Waktu menunjukkan hasil "Cepat" lebih tinggi sejumlah 71 orang atau 59,17% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,40 dengan kategori mutu pelayanan 'BAIK', berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh dilaksanakan dengan cepat pada pengguna layanan. Adapun hasil survei Indikator Kecepatan Waktu dapat dilihat pada tabel 3.9.

Tabel 3.9. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Sangat Cepat	4	49	196	40,83%	3,40	B/BAIK
2	Cepat	3	71	213	59,17%		
3	Kurang Cepat	2	0	0	0,00%		
4	Tidak Cepat	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	409	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.9. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian kualitas Indikator Kecepatan Waktu dalam bentuk grafik berikut ini :

Grafik 3.7. Indikator Kecepatan Waktu



4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada indikator Kewajaran Biaya/Tarif menunjukkan hasil “Gratis” lebih tinggi sejumlah 95 orang atau

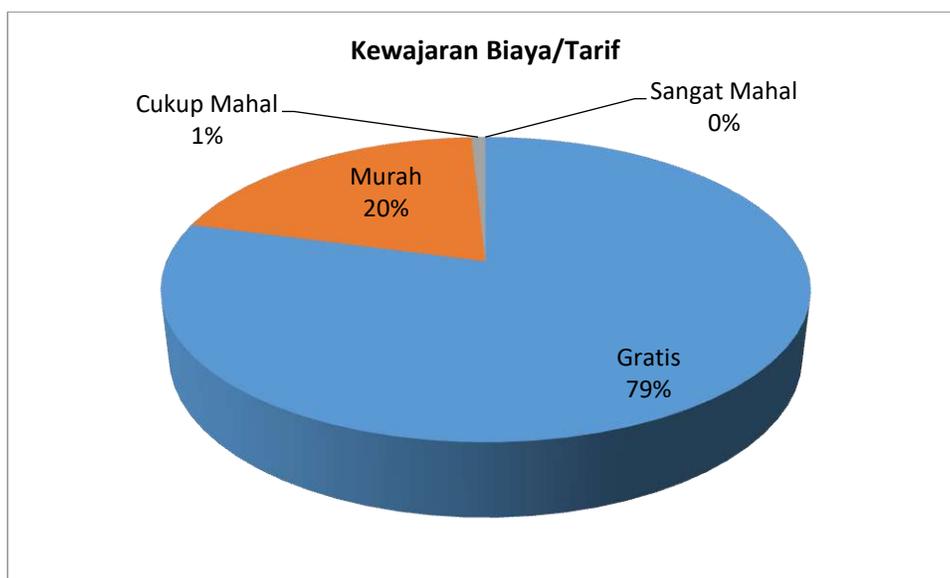
79,17% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,78 dengan kategori mutu pelayanan ‘BAIK “SANGAT BAIK”, berarti dapat disimpulkan Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh dilaksanakan dengan Bebas biaya/tarif pada pengguna layanan. Adapun hasil survei Indikator Kewajaran Biaya/tarif dapat dilihat pada tabel 3.10.

Tabel 3.10. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Gratis	4	95	380	79,17%	3,78	A/Sangat Baik
2	Murah	3	24	72	20,00%		
3	Cukup Mahal	2	1	2	0,83%		
4	Sangat Mahal	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	454	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.10. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian kualitas Indikator Kewajaran Biaya/Tarif dalam bentuk grafik berikut ini :

Grafik 3.8. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif.



5. Indikator Kesesuaian Produk Layanan

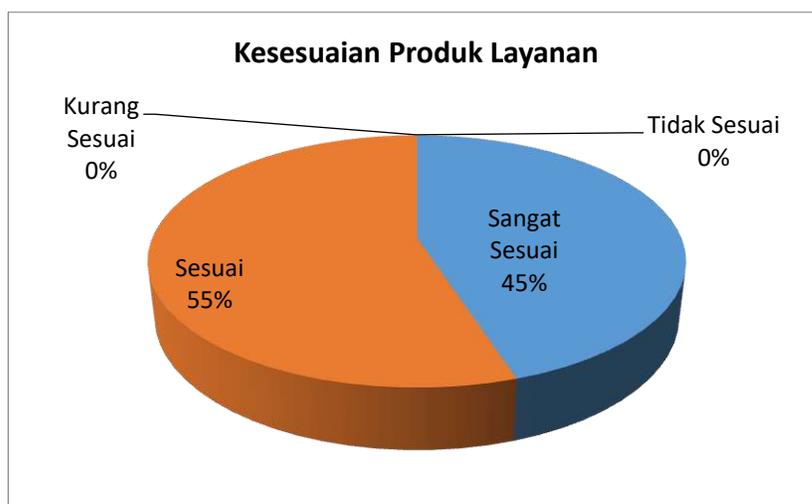
Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada indikator Kesesuaian Produk Pelayanan menunjukkan hasil “Sesuai” lebih tinggi sejumlah 66 orang atau 55,00% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,45 dengan kategori mutu pelayanan “BAIK”, berarti dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima Sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Adapun hasil survei Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.11.

Tabel 3.11. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Sangat Sesuai	4	54	216	45,00%	3,45	B/BAIK
2	Sesuai	3	66	198	55,00%		
3	Kurang Sesuai	2	0	0	0,00%		
4	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	414	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.11. tersebut di atas dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian kualitas Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan dalam bentuk grafik berikut ini:

Grafik 3.9. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan



6. Indikator Kesigapan/Kemampuan Petugas

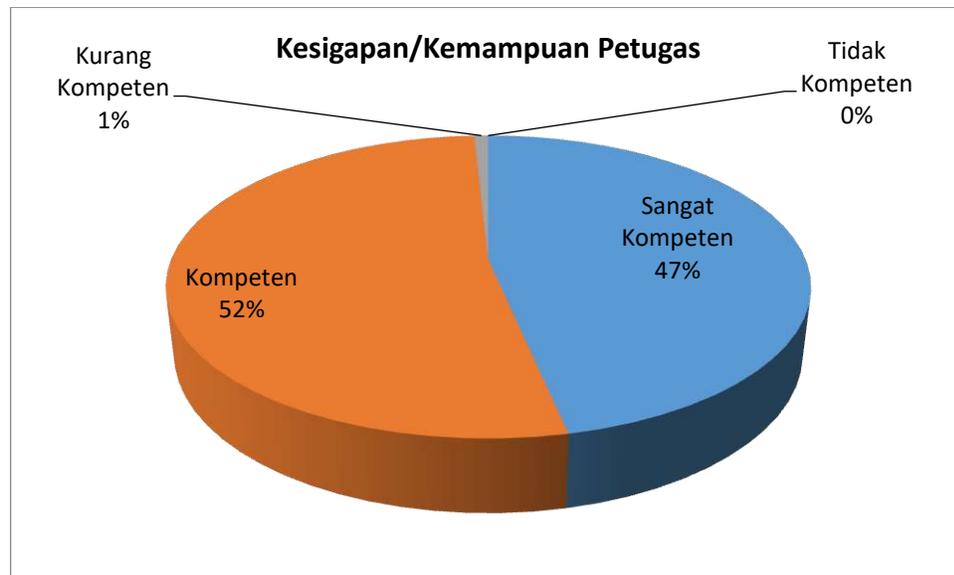
Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada indikator Kesigapan Petugas menunjukkan hasil “Cepat” lebih tinggi sejumlah 63 orang atau 52,50% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,46 dengan kategori mutu pelayanan “BAIK”, berarti dapat disimpulkan bahwa Petugas pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh memiliki Kecepatan dan Ketanggapan dalam Pelayanan. Adapun hasil survei Indikator Kesigapan Petugas dapat dilihat pada tabel 3.11.

Tabel 3.12 . Indikator Kesigapan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Sangat Kompeten	4	56	224	46,67%	3,46	B/BAIK
2	Kompeten	3	63	189	52,50%		
3	Kurang Kompeten	2	1	2	0,83%		
4	Tidak Kompeten	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	415	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.10. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian kualitas Indikator Kesigapan Petugas dalam bentuk grafik berikut ini:

Grafik 3.10. Indikator Kesigapan Petugas



7. Indikator Perilaku Petugas

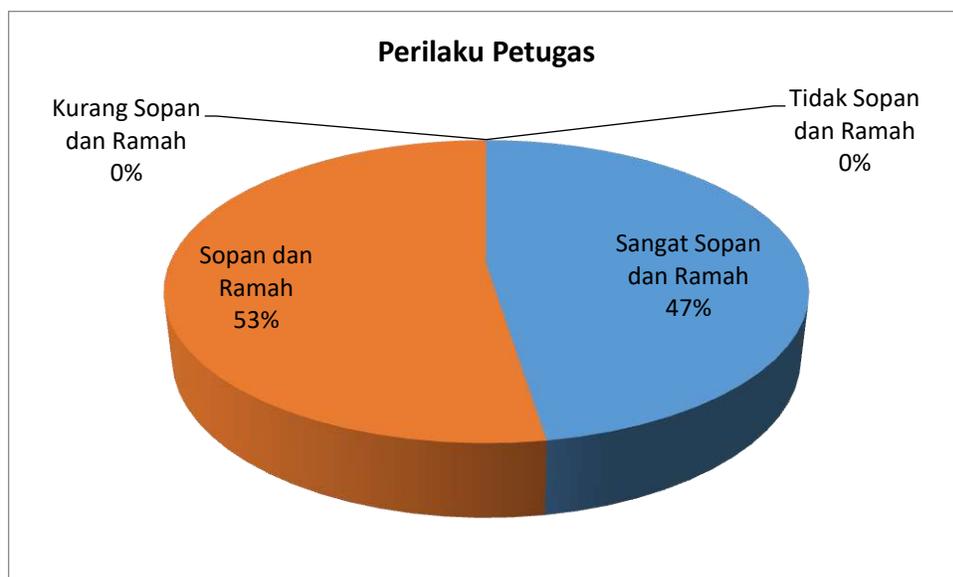
Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan menunjukkan hasil "Baik" lebih tinggi sejumlah 63 orang atau 52,50% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,48 dengan kategori mutu pelayanan "BAIK", berarti dapat disimpulkan bahwa Perilaku Petugas memiliki sikap Baik serta memiliki Keahlian, Kompetensi/Kemampuan dalam memberikan Pelayanan pada pengguna Layanan Sekretariat KPU Kota Payakumbuh. Adapun hasil survei Indikator Perilaku/Kemampuan Petugas dapat dilihat pada tabel 3.13

Tabel 3.13. Indikator Perilaku/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	57	228	47,50%	3,48	B/BAIK
2	Sopan dan Ramah	3	63	189	52,50%		
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0	0,00%		
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	417	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.13. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian kualitas Indikator Perilaku/Kemampuan Petugas dalam bentuk grafik berikut ini.

Grafik 3.11. Indikator Perilaku/Kemampuan Petugas



8. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada indikator Penanganan Pengaduan menunjukkan hasil “Baik” lebih tinggi sejumlah 61 orang atau 50,83% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,34 dengan kategori mutu pelayanan ‘BAIK”, menunjukkan kualitas Penanganan Pengaduan diberikan dengan Baik pada pengguna layanan. Adapun hasil survei Indikator Penanganan Pengaduan dapat dilihat pada tabel 3.16.

Tabel 3.14. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Sangat Baik	4	55	220	45,83%	3,43	B/BAIK
2	Baik	3	61	183	50,83%		
3	Cukup	2	4	8	3,33%		
4	Buruk	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	411	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.16. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian kualitas Indikator Penanganan Pengaduan dalam bentuk grafik berikut ini :

Grafik 3.12. Indikator Penanganan Pengaduan



9. Indikator Kualitas Sarana Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi Responden pada Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana menunjukkan hasil “Dikelola dengan Baik” lebih tinggi sejumlah 111 orang atau 92,50% dari 120 jumlah Responden, dengan Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 3,93 dengan kategori mutu pelayanan ‘SANGAT BAIK”, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana dan prasarana pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh memberikan kenyamanan pada pengguna layanan. Adapun hasil survei Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana dapat dilihat pada tabel 3.15.

Tabel 3.15. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi			IKM Aspek Persyaratan Pelayanan (jumlah Score/jumlah Responden)	Kategori Nilai Aspek
			Responden	Jumlah Score (c x d)	% Responden (Responden /Jumlah Responden) x 100%		
a	b	c	d	e	f	g	h
1	Dikelola dengan baik	4	111	444	92,50%	3,93	A/Sangat Baik
2	Berfungsi Kurang maksimal	3	9	27	7,50%		
3	Ada Tapi Tidak Berfungsi	2	0	0	0,00%		
4	Tidak Ada	1	0	0	0,00%		
Jumlah			120	471	100,00%		

Berdasarkan tabel 3.13. tersebut di atas, dapat disajikan Persentase Responden terhadap penilaian kualitas Indikator Sarana dan Prasarana dalam bentuk grafik berikut ini.

Grafik 3.13. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana



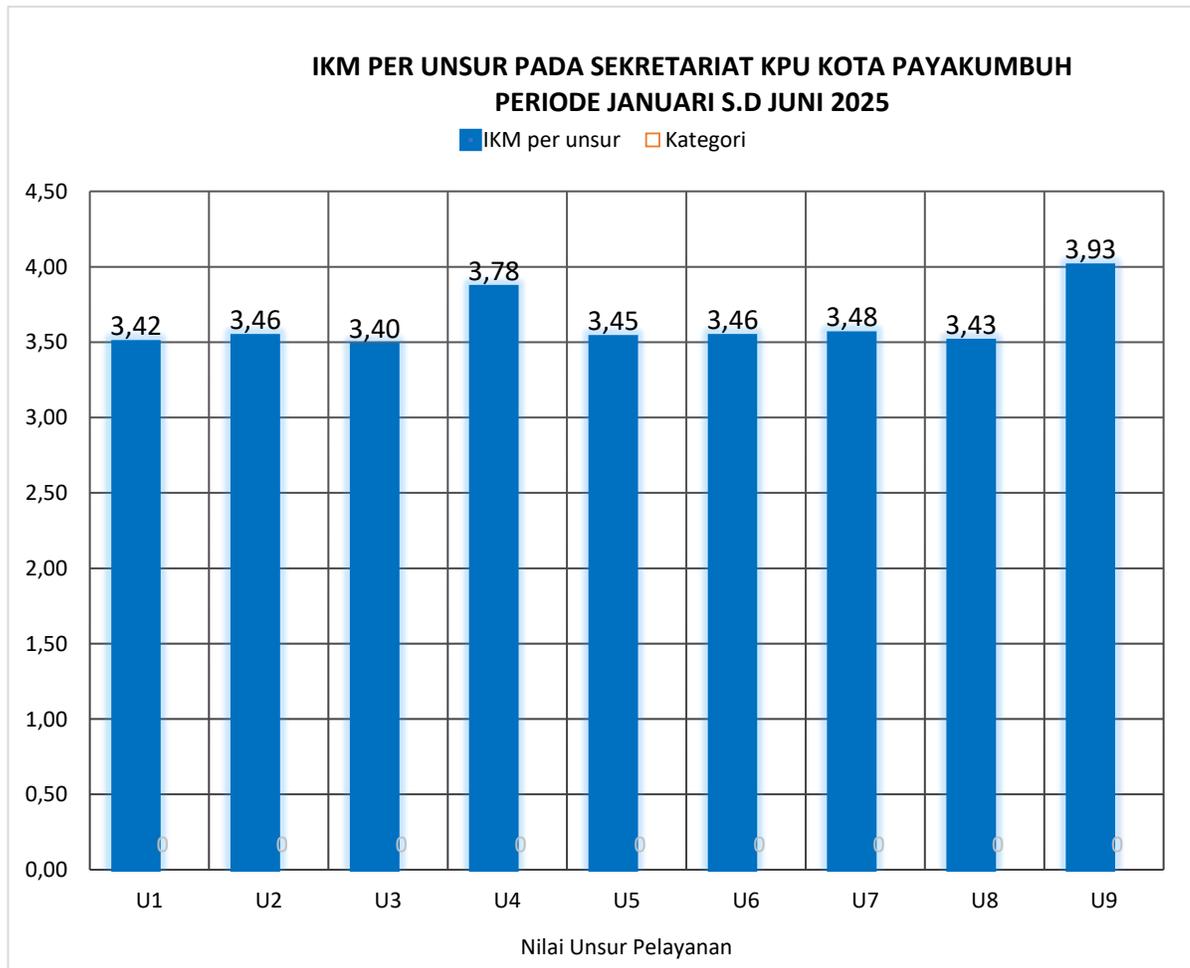
Berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dari Responden terhadap 9 (sembilan) indikator/aspek di atas didapatkan nilai rata rata dan predikat kinerja sebagaimana tabel 3.16 berikut ini :

Tabel 3.16. Tabel Nilai Rata-Rata 9 (sembilan) Indikator

No.	Indikator	Nilai Interval (NI)	Nilai interval Konversi (NIK)	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	3,42	85,42	Baik
2	Kemudahan Prosedur Layanan	3,46	86,46	Baik
3	Kecepatan Waktu	3,4	85,00	Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,78	94,58	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,45	86,25	Baik
6	Kesigapan/Kemampuan Petugas	3,46	86,46	Baik
7	Perilaku Petugas	3,48	86,88	Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,43	85,63	Baik
9	Kualitas Sarana Prasarana	3,93	98,13	Sangat Baik
NRR Tertimbang/Aspek		3,534	88,31	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 3.16 tersebut di atas, dapat disajikan dalam bentuk grafik berikut ini :

Grafik 3.14. Nilai rata-rata 9 (sembilan) Indikator



Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh, sebagai berikut :

a). Tiga Aspek Tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana (3,93)
2. Kewajaran Biaya/Tarif (3,78)
3. Perilaku Petugas (3,48)

b). Tiga Aspek Terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :

1. Kecepatan Waktu (3,40)
2. Persyaratan Pelayanan (3,42)
3. Penanganan Pengaduan (3,43)

Berdasarkan hasil penilaian survei terlihat bahwa:

1. Kecepatan Waktu pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,40. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,42. Begitu juga penanganan pengaduan pengguna layanan termasuk unsur ketiga terendah dengan nilai 3,43.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,93. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,78, Sedangkan unsur tertinggi ketiga Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan yaitu 3,48.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Akan lebih cepat dalam memproses layanan permintaan data”.
- “Akan lebih mempermudah persyaratan Pelayanan”.
- “Memberikan pelayanan, baik tatap muka maupun koordinasi melalui media sosial seperti whatsapp secara baik dan responsif sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa sangat puas dan menyenangkan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kemudahan prosedur pelayan masih dirasakan sulit oleh masyarakat, maka KPU Kota Payakumbuh akan melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.

- Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan masih dirasa kurang sesuai oleh masyarakat, maka KPU Kota Payakumbuh akan melakukan pelatihan terhadap petugas pelayanan dan meminta petugas untuk lebih memperhatikan apa yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang diminta masyarakat.
- Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dan Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan masih dirasa kurang oleh masyarakat, disebabkan Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Penanganan pengaduan pengguna layanan masih kurang dan akan lebih diperhatikan untuk segera ditindaklanjuti.

3.3. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penang- gung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kecepatan Waktu pelayanan dalam memberikan layanan	Meningkatkan Kecepatan dalam Palayanan			√	√	Seluruh sub bagian
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Meningkatkan kemampuan petugas untuk dapat menyesuaikan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan			√	√	Seluruh sub bagian
3.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	segera menindaklanjuti pengaduan.			√	√	Seluruh sub bagian

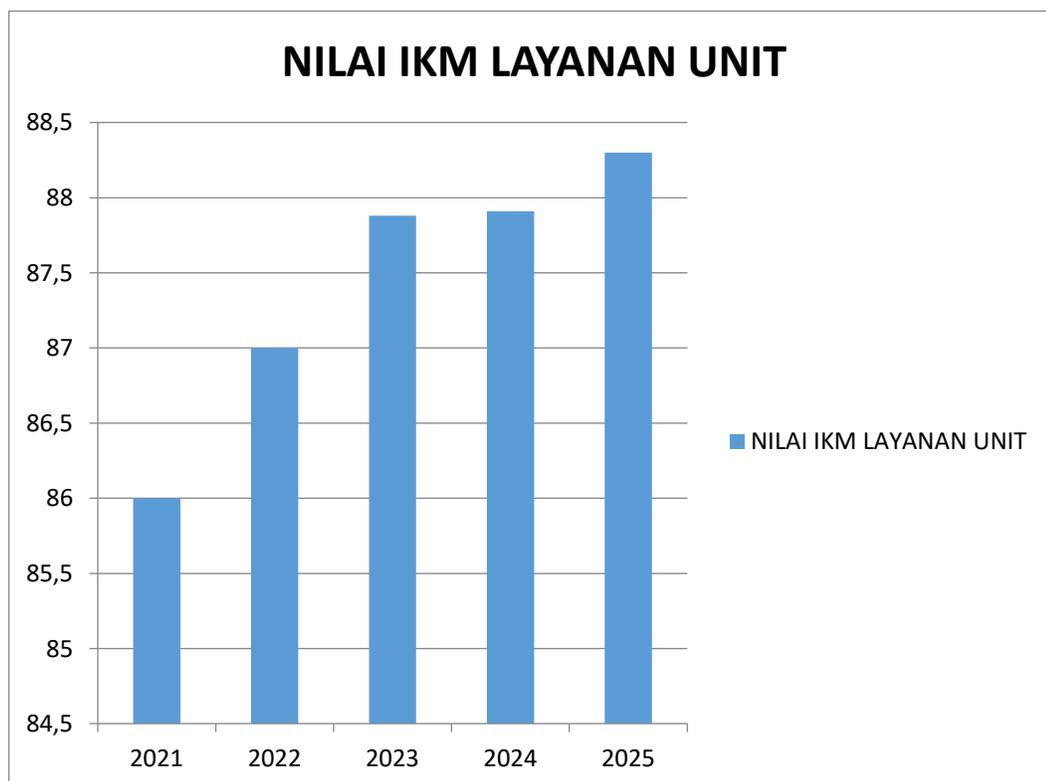
3.4. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan KPU Kota Payakumbuh terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 sampai Tahun 2025 pada KPU Kota Payakumbuh, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.17. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

NO	TAHUN	NILAI IKM LAYANAN UNIT
1	2021	86
2	2022	87
3	2023	87,88
4	2024	87,91
4	2025	88,31

Grafik 3.15. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat



BAB V

PENUTUP

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kota Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,31. Meskipun demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Payakumbuh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah akan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan dan penanganan pengaduan pengguna layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan, Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan.

Demikianlah Laproan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat KPU Kota Payakumbuh. Semoga dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Payakumbuh, 10 September 2025

Sekretaris KPU Kota Payakumbuh


(Beni Mustika)
NIP. 108303292009021002

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE JANUARI S.D JUNI (SEMESTER I) TAHUN 2025 PADA KPU KOTA PAYAKUMBUH

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kota Payakumbuh memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan KPU Kota Payakumbuh

Atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email *

2. Tanggal Survei *

Contoh: 7 Januari 2019

3. Jam *

Contoh: 8.30

Langsung ke pertanyaan 4

Profil

4. Nama *

5. No. HP *

6. Usia *

7. Domisili *

8. Jenis Kelamin *

Centang semua yang sesuai.

Laki - Laki

Perempuan

9. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

SD/SEDERAJAT

SMP/SEDERAJAT

SMA/SEDERAJAT

DIPLOMA

S1

S2

S3

10. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

ASN

TNI

POLRI

SWASTA

WIRAUSAHA

Yang lain: _____

11. Layanan Yang Diminta *

Langsung ke pertanyaan 12

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

12. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

Tandai satu oval saja.

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

13. 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

Tandai satu oval saja.

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

14. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

15. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

- a. Sangat Mahal
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis

16. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

Tandai satu oval saja.

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

17. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

- a. Tidak Kompeten
- b. Kurang Kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

18. 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

Tandai satu oval saja.

- a. Tidak Sopan dan Ramah
- b. Kurang Sopan dan Ramah
- c. Sopan dan Ramah
- d. Sangat Sopan dan Ramah

19. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

Tandai satu oval saja.

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

20. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

Tandai satu oval saja.

- a. Tidak Ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

21. Saran dan Masukan dari Bapak/Ibu untuk peningkatan pelayanan pada sekretariat KPU Kota Payakumbuh: *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PAYAKUMBUH**
kota-payakumbuh.kpu.go.id