



KPU
KOTA TERNATE



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Januari - Juni 2023



14
Februari
2024



DAFTAR ISI

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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
4. Dokumentasi Pelaksana SKM.....	16

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 mengamanatkan 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) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kota Ternate sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Maluku Utara, 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 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Publik yang telah diberikan oleh KPU Kota Ternate.

Adapun sasaran dilakukannya 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 SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara 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 SKM

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kota Ternate yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk atau waktu pelayanan jam kantor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu 6 (Enam) Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan

pada KPU Kota Ternate. Jumlah responden yang terkumpul dalam satu periode SKM adalah 43 (empat puluh tiga) orang dengan menggunakan metode krejcie morgan maka jumlah sampel responden adalah 39 (Enam Puluh Enam) Orang.

Pengambilan Jumlah Sampel dengan penghitungan Metode Krecjie dan
Mdimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- X^2 = nilai Chi Kuadrat
- d = galat pendugaan
- P = Proporsi populasi

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

$$n = \frac{3,52 \times 43 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{(43 - 1) \times 0,0025 + 3,52 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{37,84}{0,985 + 0,96}$$

➔

$$n = 35,53 = 53$$

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 79 orang responden, dengan rincian Karakteristik sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

No	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Laki - Laki	26	66,66%
2	Perempuan	13	33,33%

b. Usia

No	Indikator	Jumlah	Persentase
1	17 Tahun sampai dengan 29 Tahun	10	25,64%
2	30 Tahun sampai dengan 40 Tahun	20	51,28%
3	41 Tahun sampai dengan 61 Tahun	9	23,07%

c. Pendidikan

No	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Sekolah Dasar (SD)	0	0%
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	0	0%
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	11	28,20%
4	Diploma	0	0%
5	Sarjana (S1)	28	71,79%
6	Magister (S2)	0	0%
7	Doktor (S3)	0	0%

d. Pekerjaan

No	Indikator	Jumlah	Persentase
1	ASN/ PNS	15	38,46%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	1	2,560%
4	Swasta	0	0%
5	Wirausaha	3	7,69%
6	Partai Politik	20	51,28%

e. Jenis Layanan yang diterima

No	Indikator		Persentase
1	Pelayanan Keuangan	5	12,82%
2	Pelayanan Konsultasi persyaratan Pencalonan		20,51%
3	Pelayanan Permohonan Surat Pengantar		5,13%
4	Pelayanan Data Pemilih	1	2,56%
5	Pemutakhiran Data Pemilih		58,97%

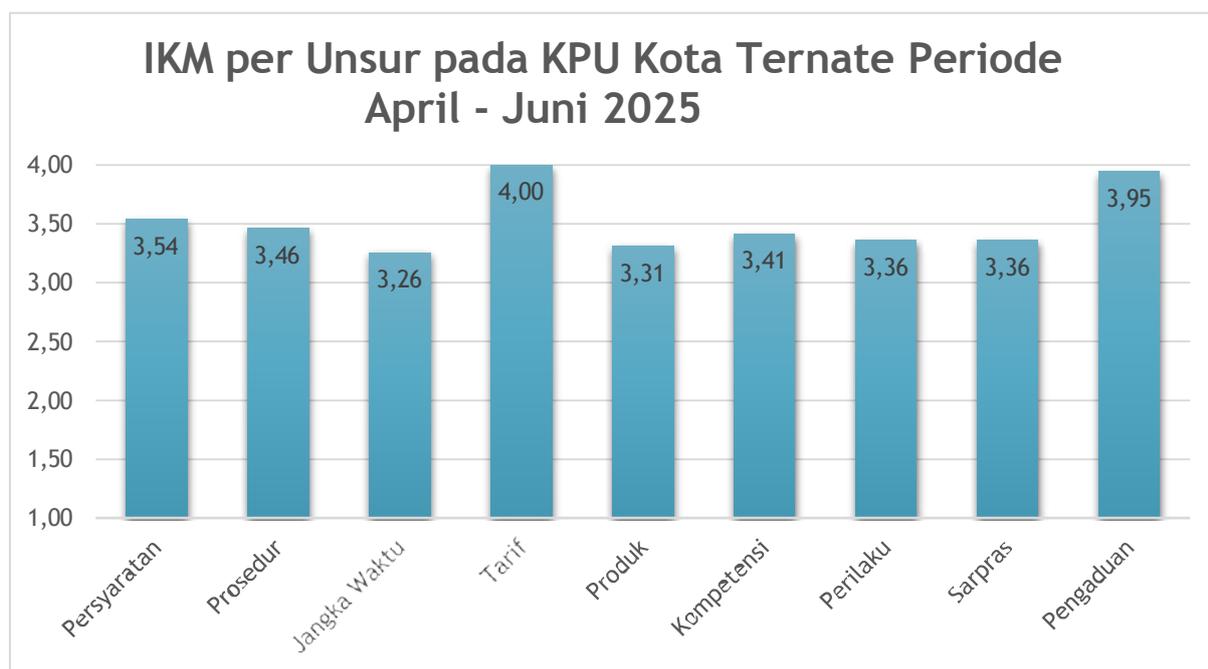
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,54	3,46	3,26	4,00	3,21	3,41	3,36	3,36	3,95
Kategori	A	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,89 (B) Baik								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga Unsur terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :
 - a. Sarana dan Prasarana Pelayanan (3,36)
 - b. Prosedur layanan (3,46)
 - c. Waktu penyelesaian (3,26).
2. Tiga Unsur tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :
 - a. Pengaduan (3,54)
 - b. Biaya/ Tarif (4.00)
 - c. Perilaku Pelaksana (3,36)

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

- “Tingkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan”.
- “Mohon turun langsung dan sosialisasi bila ada perubahan atau ada aturan baru”.
- “Perbanyak sosialisasi terkait tahapan pemilu yang bergerak pada layanan masyarakat agar warga pun memahami serta mengerti setiap tujuan dari pada pemilihan umum”.
- “Harus terus lebih cepat dalam mengupdate berita seputar pemilu”.

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

- Sarana dan Prasarana pelayanan yang disediakan oleh KPU Kota Ternate masih dinilai kurang, meskipun pelayanan Dokumentasi dan Informasi secara online sudah tersedia namun dalam hal publikasi tidak tersampaikan secara menyeluruh

ke masyarakat karena kendala eksternal yaitu ketersediaan akses internet.

- Sarana dan Prasarana Pelayanan berupa Desk Pelayanan dan kebutuhannya perlu dikembangkan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 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.

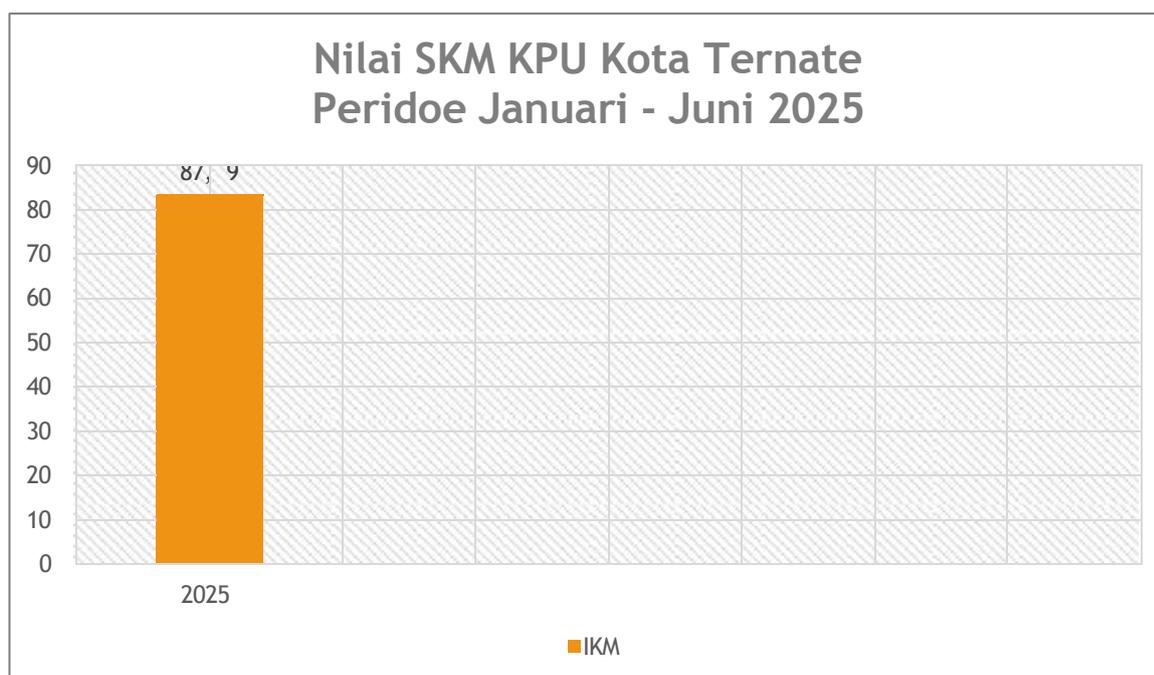
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal KPU Kota Ternate. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana			√	√	Subbagian Teknis Pemilu
2	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik untuk perbaikan standar			√	√	Seluruh Subbagian

3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√	√	Subbagian Teknis Pemilu
4	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√	√	Subbagian Hukum dan SDM

4.3 Tren Nilai 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 Ternate dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan Grafik di atas, dapat disimpulkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Ternate diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **3,52** atau Nilai Pelayanan **(B) Baik** (Nilai Interval 3,06 – 3,53), dengan demikian, aparatur pada KPU Kota Ternate dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kota Ternate, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 87,89. Meskipun demikian, KPU Kota Ternate akan terus memberikan dan menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,46, unsur layanan Biaya/tarif 4.00, serta perilaku pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,54

Ternate, 5 Juli 2025

Sekretaris KPU Kota Ternate



LAMPIRAN

1. Kuesioner

a. Kuesioner

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

b. Kuesioner melalui google form

The image shows a screenshot of a Google Form titled "KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN KPU KOTA TERNATE". The form is part of a survey conducted by the "Komisi Pemilihan Umum Kota Ternate", as indicated by the logo and text at the top. The form is divided into several sections:

- Header:** "Komisi Pemilihan Umum Kota Ternate" with the KPU logo.
- Section 1:** "KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN KPU KOTA TERNATE". It includes an "Email" field with a red asterisk, a "Alamat email valid" error message, and a note: "Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)".
- Section 2:** "PROFIL" with a sub-label "Deskripsi (opsional)".
- Section 3:** "NAMA" with a red asterisk and a "Teks jawaban singkat" input field.
- Section 4:** "NO HP/ WA" with a red asterisk and a "Teks jawaban singkat" input field.
- Section 5:** "JENIS KELAMIN" with a red asterisk and two radio button options: "1. LAKI - LAKI" and "2. PEREMPUAN".

USIA *

Teks jawaban singkat

PENDIDIKAN *

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. S1
5. S2
6. S3

PEKERJAAN *

- PNS
- TNI
- Polri
- Swasta
- Wirausaha
- Lainnya...

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- Informasi Pemutakhiran Data Pemilih
- Permohonan Informasi
- Konsultasi Kepemiluan
- Sumber Daya Manusia
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Dokumentasi dan Informasi Hukum
- Kunjungan Rumah Pintar Pemilu
- Audiensi
- Sosialisasi
- Pengaduan Masyarakat
- Pengelolaan Anggaran

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 2

RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Deskripsi (opsional)

Bagaimanakah Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya

- 1. Tidak sesuai
- 2. Kurang sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat sesuai

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- 1. Tidak Mudah
- 2. Kurang Mudah
- 3. Mudah
- 4. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

- 1. Tidak cepat
- 2. Kurang Cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat Cepat

...

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan

- 1. Sangat mahal
- 2. Cukup Mahal
- 3. Murah
- 4. Gratis

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

- 1. Tidak sesuai
- 2. Kurang sesuai
- 3. Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

- 1. Tidak kompeten
- 2. Kurang Kompeten
- 3. Kompeten
- 4. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- 1. Tidak sopan dan ramah
- 2. Kurang sopan dan ramah
- 3. sopan dan ramah
- 4. sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- 1. Buruk
- 2. Cukup
- 3. Baik
- 4. Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- 1. Tidak ada
- 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- 3. Berfungsi kurang maksimal
- 4. Dikelola dengan baik

Masukan yang Bapak/ Ibu berikan terkait peningkatan kualitas pelayanan sekretariat KPU Kab. Halmahera Tengah.

Teks jawaban panjang

2. Hasil Olah Data SKM

 KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA TERNATE														
JENIS LAYANAN		: Layanan Informasi, Dokumentasi dan Konsultasi												
JUMLAH POPULASI		: 75 <i>(Jumlah Penerima Layanan)</i>												
JUMLAH TARGET RESPONDEN		: 63 <i>Target Jumlah Responden berdasar total penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2011</i>												
NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELA									SARAN/ MASUKAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	P	27	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Sangat Profesional
2	P	37	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Sangat Profesional
3	L	39	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Sangat Profesional
4	P	26	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Sangat Profesional
5	P	25	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Sangat Profesional
6	L	36	SMA	Ketua Partai	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	L	35	S1	Ketua Partai	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
8	L	32	SMA	ANGGOTA PARTAI	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	L	40	S1	BENDAHARA PAR	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
10	L	38	s1	ANGGOTA PARTAI	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
11	L	45	S1	Ketua Partai	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
12	L	36	S1	ANGGOTA PARTAI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
13	L	40	S1	ANGGOTA PARTAI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sangat Profesional
14	L	21	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	L	46	S1	IRT	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik
16	L	46	S1	Pekerja lepas	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	L	38	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	L	18	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan ramah
19	L	26	S1	SWASTA	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
20	L	40	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sudah sangat baik
21	L	27	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Profesional
22	P	30	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	P	31	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Baik
24	L	35	sma	Polisi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
25	L	46	SMA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan sangat baik
26	L	57	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Profesional
27	P	38	S1	SWASTA	3	2	3	4	3	4	3	2	4	
28	P	29	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Baik
29	P	33	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
30	L	71	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Semoga pelayanan terus ditingkatkan, aami
31	L	45	SMA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
32	P	39	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
33	L	29	S1	SWASTA	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Baik
34	P	24	S1	SWASTA	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Semoga kedepan lebih baik lagi
35	L	28	S1	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Profesional
36	L	56	SMA	Ketua Partai	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Profesional
37	L	38	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	P	31	S1	SWASTA	3	3	2	4	3	2	3	3	4	Pelayanan sangat baik
39	P	18	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelayanan sangat baik
TOTAL NILAI PERSEPSI PER UNIT					138	135	127	156	129	133	131	131	154	
NRR PER UNSUR					3,54	3,46	3,26	4,00	3,31	3,41	3,36	3,36	3,95	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR					0,39	0,38	0,36	0,44	0,37	0,38	0,37	0,37	0,44	
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)					3,52									
KOVERSI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					87,89									
NILAI PELAYANAN					B									



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TERNATE**

NILAI RATA - RATA UNSUR UNIT PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	88,46	A	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	86,54	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	81,41	B	BAIK
U4	Biaya/ Tarif	100,00	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	82,69	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	85,26	B	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	83,97	B	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	83,97	B	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	98,72	A	SANGAT BAIK

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU 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 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



