



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PEMATANGSIANTAR

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PEMATANGSIANTAR
SEMESTER I TAHUN 2025



Survey Kepuasan Masyarakat

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PEMATANGSIANTAR



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PEMATANGSIANTAR
SEMESTER I TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas RahmatNya lah kelancaran berlangsungnya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kota Pematangsiantar Pada Semester I Tahun 2025 ini.

Adapun disusunnya Survey ini sebagai wujud komitmen KPU Kota Pematangsiantar dalam menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan atas layanan yang kami berikan kepada masyarakat. Sehingga dari kegiatan ini diperoleh gambaran objektif tentang tingkat kepuasan masyarakat di lingkungan KPU Kota Pematangsiantar, serta menerima masukan kritik dan saran dari masyarakat guna meningkatkan pelayanan serta kinerja dari KPU Kota Pematangsiantar.

Kami juga ingin menyampaikan terimakasih serta apresiasi sebesar-besarnya kepada masyarakat yang terlibat dalam proses pengisian survei ini guna meningkatkan kinerja pelayanan dari KPU Kota Pematangsiantar.

Kami berharap dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi masyarakat khususnya di wilayah KPU Kota Pematangsiantar sekaligus menjadi evaluasi terhadap peningkatan pelayanan publik kedepannya

Pematangsiantar, 10 September 2025
Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kota Pematangsiantar



NIKEN PUSPA FEBRIAN, S.Sos
NIP. 198302022009022007



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL, DIAGRAM DAN GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
1.4. Target dan sasaran	5
1.5. Manfaat.....	5
1.6. Ruang Lingkup	5
1.7. Metode Penilaian Survey	6
BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
2.1. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
2.3. Metode, Instrumen dan Analisis.....	10
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
3.1. Profil Responden	13
3.2. Hasil Penyusunan Indeks Unsur Pelayanan	17
3.3. Masukan, Saran, Kritik dan Apresiasi Responden	22
BAB IV PENUTUP	26
LAMPIRAN.....	27



DAFTAR TABEL, DIAGRAM DAN GAMBAR

I. Daftar Tabel

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	17
Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik KPU Kota Pematangsiantar Per Responden dan per Unsur Pelayanan	19

II. Daftar Diagram

Diagram 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
Diagram 2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	15
Diagram 3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	16
Diagram 4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	17
Diagram 5. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	18

III. Daftar Gambar

Gambar 1. Logo KPU Melayani	1
Gambar 2. Gedung KPU Kota Pematangsiantar	7
Gambar 3. Pesan <i>Whatsapp</i> kepada Responden Sebagai Undangan Mengisi Survei	9
Gambar 4. Nilai SKM KPU Kota Pematangsiantar	26



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komisi Pemilihan Umum sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan terselenggaranya pemilu yang transparan, akuntabel, dan inklusif. Dalam menjalankan tugasnya, KPU tidak hanya bertindak sebagai penyelenggara tahapan pemilu, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang harus memenuhi harapan masyarakat dalam berbagai aspek, termasuk akses informasi, kejelasan prosedur, serta kemudahan bagi masyarakat untuk berpartisipasi.

Prinsip ini tercermin dalam tagline "**KPU Melayani**", yang menegaskan komitmen KPU di semua tingkatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Tagline ini merupakan identitas KPU yang diinisiasi oleh KPU pada periode 2017-2022 sebagai wujud dari semangat Reformasi Birokrasi dalam memberikan pelayanan informasi yang mudah dan aksesibel bagi semua masyarakat, baik masyarakat pemilih maupun peserta pemilihan umum, namun tetap teguh pada independensi.



Implementasi dari tagline tersebut terlihat dalam berbagai inovasi yang dilakukan, seperti digitalisasi layanan informasi, penyederhanaan prosedur administrasi, serta penyediaan akses yang lebih ramah bagi kelompok Masyarakat

berkebutuhan khusus, termasuk penyandang disabilitas. Dengan pendekatan ini, KPU berupaya memastikan bahwa setiap warga negara dapat menjalankan hak



politiknya dengan mudah dan tanpa hambatan, sejalan dengan prinsip demokrasi yang inklusif dan berkeadilan.

5 (lima) poin utama yang terkandung dalam tagline KPU Melayani (5M KPU Melayani) yang harus diterapkan dengan sepenuh hati oleh KPU di semua jajaran dan tingkatan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah:

1. **Memastikan pemilih terlayani dan terfasilitasi hak pilihnya dengan baik**, sehingga pemilih mendapatkan pelayanan optimal dan tanpa hambatan.
2. **Menginformasikan kepada partai politik dengan baik**, dengan menyampaikan informasi yang akurat dan transparan kepada partai politik, agar seluruh tahapan pemilu berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku.
3. **Mempublikasikan produk hukum KPU dengan baik**, sehingga mudah diakses guna memberikan kepastian hukum bagi seluruh pemangku kepentingan pemilu.
4. **Memberikan informasi pemilu secara tepat waktu**, sehingga masyarakat dapat mengikuti proses pemilihan dengan baik dan memperoleh data yang akurat.
5. **Memudahkan publik mengakses seluruh rangkaian informasi KPU**, dengan menghadirkan sistem layanan yang inklusif, baik secara digital maupun melalui kanal resmi KPU di semua tingkatan.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi serta pembangunan **Zona Korupsi Integritas menuju Wilayah Bebas dari (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)**, **KPU Kota Pematangsiantar** sebagai bagian dari KPU, berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan transparan. Upaya peningkatan kualitas layanan menjadi prioritas utama, guna memastikan bahwa setiap proses penyelenggaraan pemilu dan kelembagaan berjalan profesional dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Untuk mengukur sejauh mana dampak dari komitmen tersebut, diperlukan evaluasi kinerja, salah satunya melalui **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**. Survei ini bertujuan untuk menjangring persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Pematangsiantar.



Sebagai lembaga publik yang mengemban amanah dalam penyelenggaraan pemilu, KPU Kota Pematangsiantar tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga berkomitmen untuk menerapkan prinsip *good governance* dalam setiap layanan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan survei, selain menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, penting pula untuk mempertimbangkan indikator yang melekat pada pengguna layanan, seperti kepuasan *stakeholders*, akuntabilitas, dan responsivitas.

Dengan demikian, hasil survei tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga menjadi dasar bagi perbaikan dan pengembangan layanan, serta bahan referensi bagi pengambilan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

1.2. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Pematangsiantar ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5053);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang



- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2023 tentang Evaluasi Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 601);
 7. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 314/ORT.07Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
 8. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Pematangsiantar Nomor 4 Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Pematangsiantar Tahun 2025.

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 Komisi Pemilihan Umum Kota Pematangsiantar.

Dengan diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Pematangsiantar memiliki tujuan yakni :

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.



1.4. Target dan sasaran

Adapun target dan sasaran Survei Kepuasan Masyarakat ini :

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan KPU Kota Pematangsiantar dalam menilai kinerja penyelenggara pemilu.
2. Meningkatkan motivasi penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang mana dalam hal ini KPU Kota Pematangsiantar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan yakni KPU Kota Pematangsiantar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.5. Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Pematangsiantar ini 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.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang kualitas layanan yang dilakukan oleh KPU Kota Pematangsiantar dalam kurun waktu semester I tahun 2025, mulai dari perencanaan, persiapan, pelaksanaan, metode, indikator penilaian, maupun penyajian hasil survei.



1.7. Metode Penilaian Survey

Metode penilaian survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik dirancang untuk menghasilkan data yang akurat dan dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan. Dalam hal ini, KPU Kota Pematangsiantar menerapkan metode Skala Likert, sebuah pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kemudahan akses, transparansi informasi, dan responsivitas petugas.

Metode **Skala Likert** dikembangkan oleh Rensis Likert, seorang psikolog sosial asal Amerika Serikat, dan telah menjadi salah satu teknik paling umum dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Dalam survei ini, masyarakat diberikan sejumlah pernyataan terkait pengalaman mereka dalam mengakses layanan yang disediakan oleh KPU Kota Pematangsiantar. Setiap pernyataan dijawab dengan pilihan skala bertingkat, mulai dari Sangat **Tidak Puas** (1) hingga Sangat **Puas** (4).

Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih sistematis, sehingga KPU Kota Pematangsiantar dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang sudah baik serta area yang perlu ditingkatkan. Hasil dari survei berbasis Skala Likert menjadi dasar bagi KPU Kota Pematangsiantar dalam merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif dan berbasis bukti. Dengan demikian, kebijakan yang dihasilkan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sejalan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan.



BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan KPU Kota Pematangsiantar merupakan kegiatan pengukuran yang dilakukan secara komprehensif untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh KPU Kota Pematangsiantar selama semester I tahun 2025.



Pelaksanaan survei ini melibatkan partisipasi aktif masyarakat, serta pihak-pihak terkait yang pernah mendapatkan layanan dari KPU Kota Pematangsiantar. Dengan pendekatan ini, survei bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang perbaikan layanan.

2.1. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Persiapan SKM memerlukan perencanaan agar pelaksanaannya berjalan efektif dan menghasilkan data yang akurat. Persiapan yang dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Penetapan Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri secara mandiri oleh KPU Kota Pematangsiantar dengan sumber daya manusia yang dimiliki. KPU Kota Pematangsiantar membentuk tim pelaksana SKM, sebagai bagian dari pelaksanaan penyelenggaraan Reformasi Birokrasi di lingkungan KPU Kota Pematangsiantar.



2. **Penyusunan Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pada tahap ini disusun jadwal rencana dan pelaksanaan survei. Penyelenggaraan survei dilakukan selama kurun waktu bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025, mulai dari persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian data, sampai dengan pelaporan hasil survei.

3. **Penyiapan dan Penyusunan Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat**

Bahan atau instrumen kuesioner SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 juncto Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

Untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pengumpulan data, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memanfaatkan *Google Form* sebagai instrumen utama. *Platform* ini dipilih karena memberikan aksesibilitas yang luas bagi responden, memungkinkan mereka untuk mengisi survei secara fleksibel, baik melalui perangkat komputer maupun ponsel.

Dengan penggunaan *Google Form*, proses survei juga menjadi lebih praktis dan terstruktur. Responden dapat mengisi kuesioner secara online, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat. Selain itu, data yang terkumpul dapat langsung tersimpan dalam sistem, memungkinkan KPU Kota Pematangsiantar untuk melakukan analisis lebih cepat.

4. **Penetapan Responden Survei Kepuasan Masyarakat**

Penetapan responden dalam SKM dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai aspek agar hasil survei representatif dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Beberapa aspek dalam penetapan responden yaitu:

- a. Responden memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan KPU Kota Pematangsiantar.



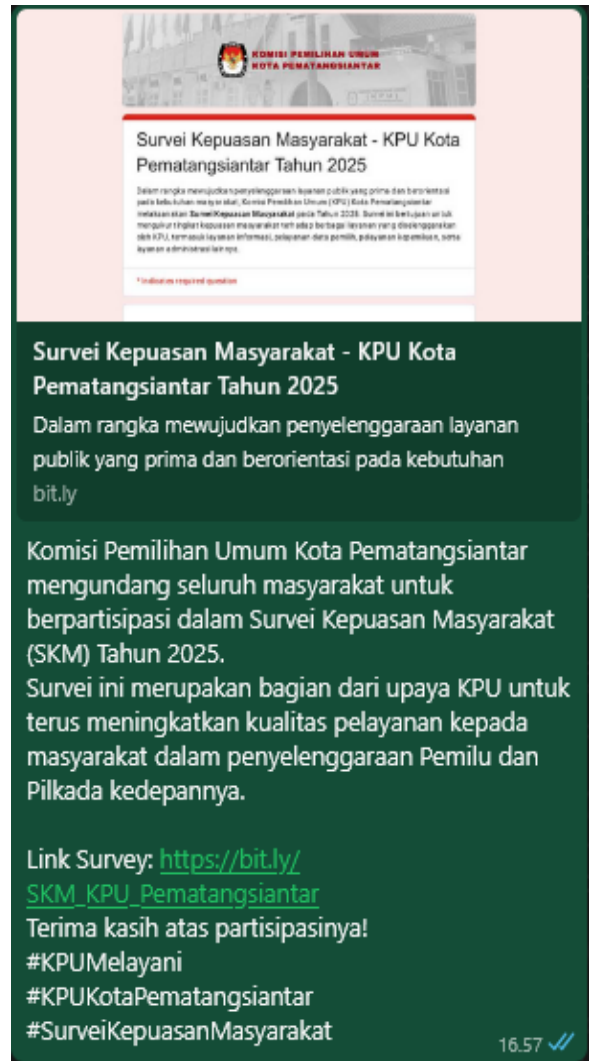
- b. Keragaman responden berdasarkan usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, maupun organisasi agar hasil lebih representatif.
- c. Menetapkan jumlah responden yang memadai untuk menghasilkan data yang valid secara statistik

2.2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kota Pematangsiantar dengan membentuk tim penyusun kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Pematangsiantar dengan Koordinator Kepala Subbagian Perencanaan, Data dan Informasi.

Tim pelaksana survei berkomunikasi dengan responden melalui aplikasi *WhatsApp*, memastikan bahwa setiap responden memperoleh informasi yang jelas mengenai tujuan, mekanisme, serta tata cara pengisian survei. Jika responden mengalami kesulitan dalam memahami pertanyaan atau prosedur survei, tim SKM siap memberikan panduan agar pengisian dilakukan secara akurat dan efektif.

Setelah survei selesai, jawaban responden dikompilasi dan dikelompokkan berdasarkan klasifikasi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.



Survei Kepuasan Masyarakat - KPU Kota Pematangsiantar Tahun 2025

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan layanan publik yang prima dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Pematangsiantar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2025. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan yang diselenggarakan oleh KPU, serta untuk meningkatkan pelayanan dan perbaikan layanan ke depannya.

Survei Kepuasan Masyarakat - KPU Kota Pematangsiantar Tahun 2025

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan layanan publik yang prima dan berorientasi pada kebutuhan [bit.ly](https://bit.ly/SKM_KPU_Pematangsiantar)

Komisi Pemilihan Umum Kota Pematangsiantar mengundang seluruh masyarakat untuk berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025. Survei ini merupakan bagian dari upaya KPU untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan Pemilu dan Pilkada kedepannya.

Link Survey: https://bit.ly/SKM_KPU_Pematangsiantar
Terima kasih atas partisipasinya!
#KPUMelayani
#KPUKotaPematangsiantar
#SurveiKepuasanMasyarakat

16.57 ✓✓



Klasifikasi ini bertujuan untuk memastikan analisis dilakukan secara obyektif, sehingga hasil survei mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif.

2.3. Metode, Instrumen dan Analisis

Pelaksanaan SKM menggunakan Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei dari platform *google form* yang dibagikan kepada pengguna layanan dengan tautan https://bit.ly/SKM_KPU_Pematangsiantar dan bisa melalui laman sosial media dengan scan barcode yang tersedia di Instagram resmi KPU Kota Pematangsiantar (@kpu_pematangsiantar).

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 Komisi Pemilihan Umum Kota Pematangsiantar 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Setiap pertanyaan unsur pelayanan memiliki jawaban berbentuk pilihan berganda dengan kategori penilaian kualitatif, yang mencerminkan tingkat kualitas layanan, yakni:

- a. Pilihan jawaban 1 - Tidak Baik (nilai persepsi 1)
- b. Pilihan jawaban 2 - Kurang Baik (nilai persepsi 2)
- c. Pilihan jawaban 3 - Baik (nilai persepsi 3)
- d. Pilihan jawaban 4 - Sangat Baik (nilai persepsi 4)

Pertanyaan survei terkait unsur pelayanan diberikan nilai persepsi, sementara pertanyaan tentang Reformasi Birokrasi serta masukan terbuka dari responden tidak diberikan nilai. Perhitungan SKM terhadap unsur- unsur pelayanan dilakukan menggunakan metode "nilai rata-rata tertimbang", di mana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$



Untuk memperoleh nilai SKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Kemudian untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah data diolah dan dianalisis, akan didapatkan hasil untuk mengetahui Nilai Persepsi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagaimana penetapan nilainya diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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



BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berikut ini merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kota Pematangsiantar pada Semester I Tahun 2025. Data dalam survei ini diperoleh melalui pengumpulan dan pengolahan kuesioner dari sebanyak 73 (tujuh puluh tiga) responden.

3.1. Profil Responden

Profil responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini dikelompokkan ke dalam empat (4) kategori, yaitu: Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, serta Pekerjaan. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh gambaran karakteristik responden pada masing-masing kategori sebagai berikut:

1. Profil Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, Responden survei terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 34 orang (47%), sedangkan responden perempuan sebanyak 39 orang (53%).

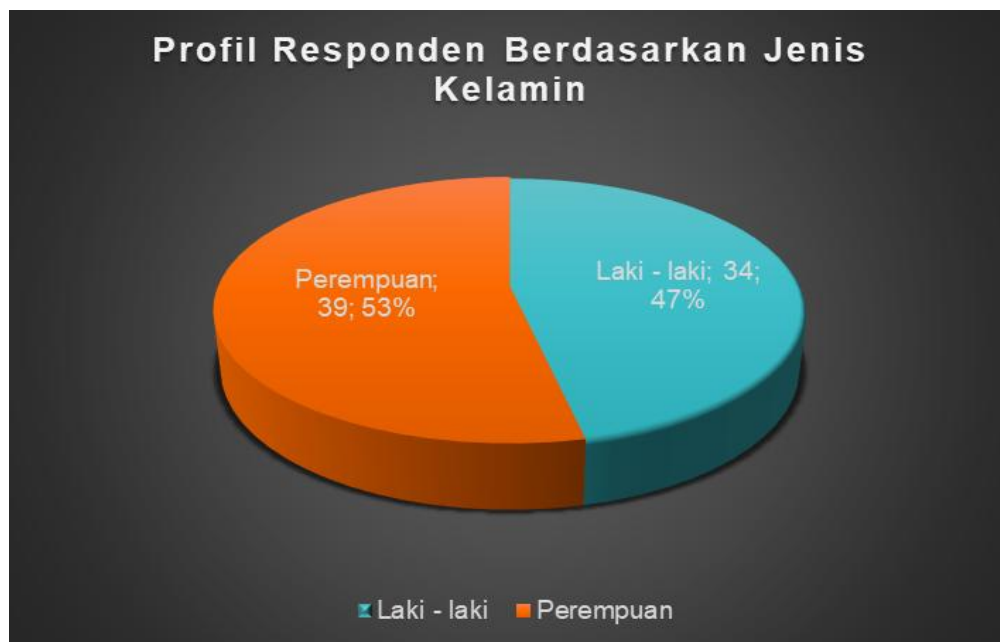


Diagram 1. Profil Responden Berdasarkan jenis kelamin

2. Profil Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan kategori usia, responden didominasi oleh kelompok usia dibawah 20 tahun sebanyak 6 orang (8%), diikuti oleh kelompok usia 20-24 tahun sebanyak 6 orang (8%), serta kelompok usia 25-29 tahun sebanyak 33 orang (45%), sementara itu, responden dari kelompok usia 30-34 tahun sebanyak 10 orang (14%), responden dari kelompok usia 35-39 sebanyak 7 orang (10%), dan %, responden dari kelompok usia 40-44 tahun ke atas berjumlah 6 orang (8%), responden dari kelompok usia 45-49 tahun ke atas berjumlah 2 orang (3%), responden dari kelompok usia 50-54 tahun ke atas berjumlah 1 orang (1%) dan responden dari kelompok usia 55-60 tahun ke atas berjumlah 2 orang (3%).

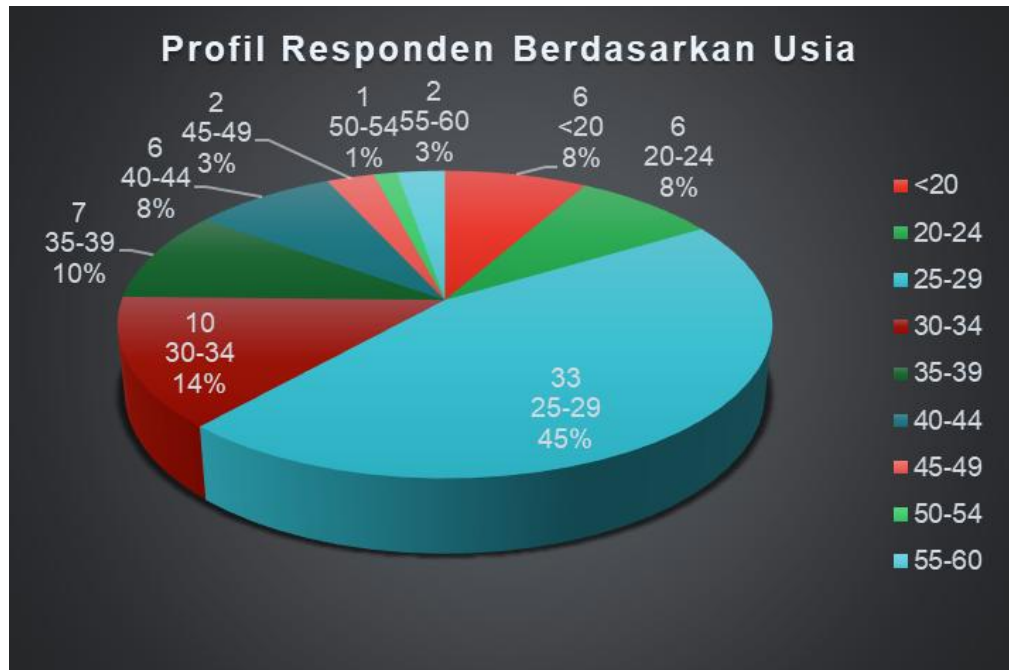


Diagram 2. Profil Responden Berdasarkan Usia

3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan

Responden survei berdasarkan pendidikan terakhirnya didominasi oleh lulusan Strata 1 Strata 2 (S2) sebanyak 4 orang (6%), (S1) sebanyak 44 orang (60%), Diploma 3 (D3) Sebanyak 7 orang (10%), SMA atau sederajat sebanyak 17 orang (23%), selanjutnya lulusan SMP sebanyak 1 orang (1%).

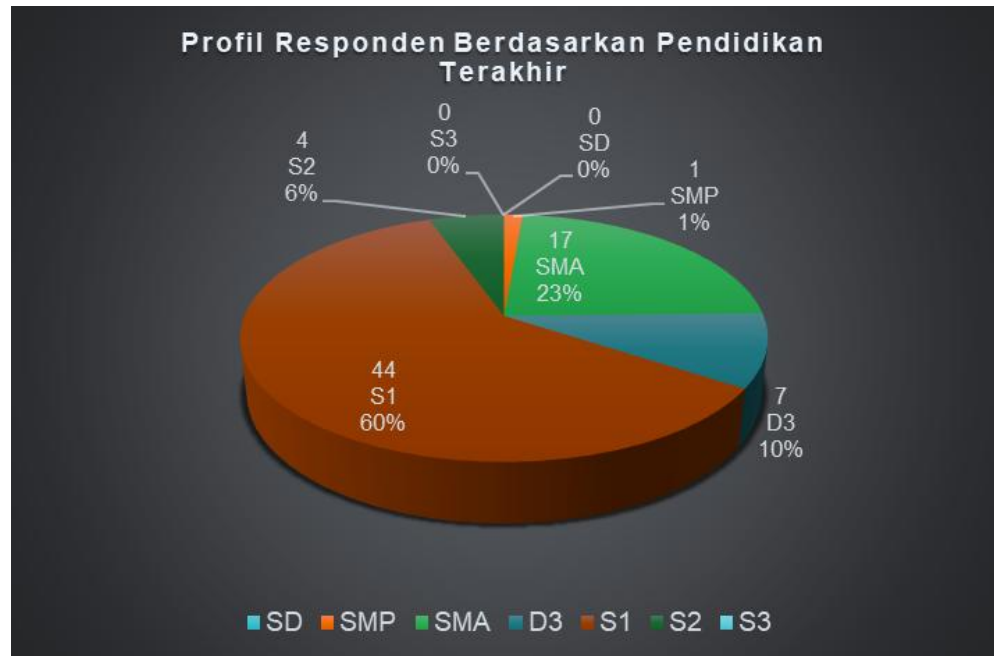


Diagram 3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan terbanyak berada dalam klasifikasi responden yang menyebutkan definisi pekerjaannya kedalam kategori Pekerja Swasta, yaitu sebanyak 28 orang (38,89%). Jenis pekerjaan lainnya yang disebutkan responden antara lain TNI/POLRI/ASN yaitu sebanyak 15 orang (20,83%) Mahasiswa/Pelajar sebanyak 8 orang (11,11%) Ibu Rumah Tangga 4 orang (5,56%) dan lainnya sebanyak 18 orang (29,16%).

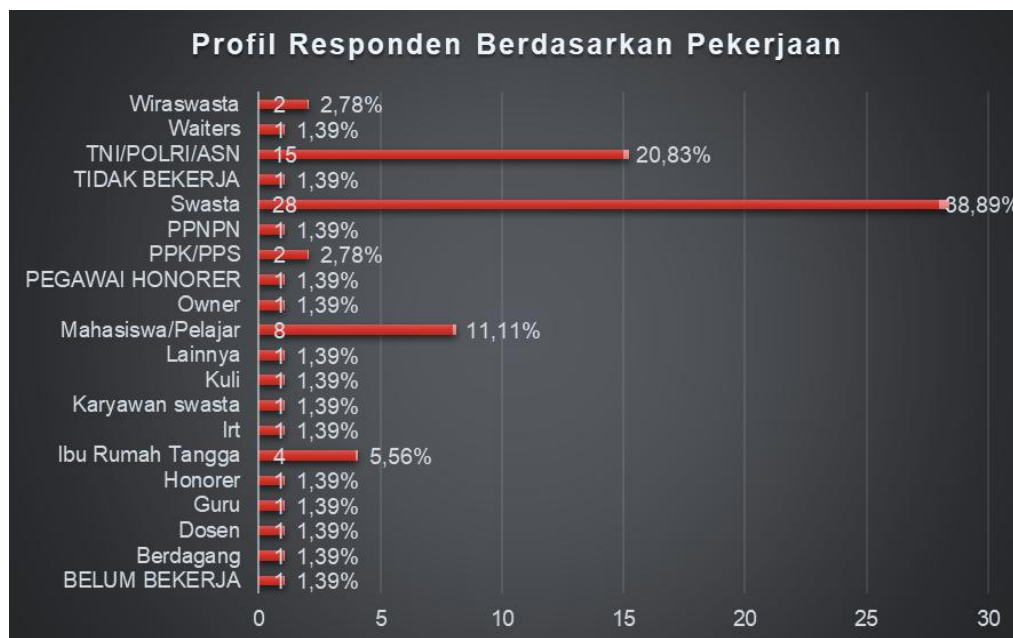


Diagram 4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

3.2. Hasil Penyusunan Indeks Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071 (untuk 9 unsur pelayanan).

Nilai Rata-rata hasil survei untuk setiap unsur pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata	Peringkat
U1	Persyaratan	3,59	2
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,58	4
U3	Waktu penyelesaian	3,52	8
U4	Biaya/ tarif	3,70	1
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,49	9



U6	Kompetensi pelaksana	3,59	2
U7	Perilaku pelaksana	3,53	7
U8	Sarana dan prasarana	3,55	6
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,56	5

Dari tabel diatas terlihat bahwa 3 unsur dengan nilai terendah berada pada unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan, Waktu penyelesaian, dan Perilaku pelaksana. Sedangkan 3 unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Biaya/tarif pelayanan, Kompetensi pelaksana, dan unsur persyaratan pelayanan.

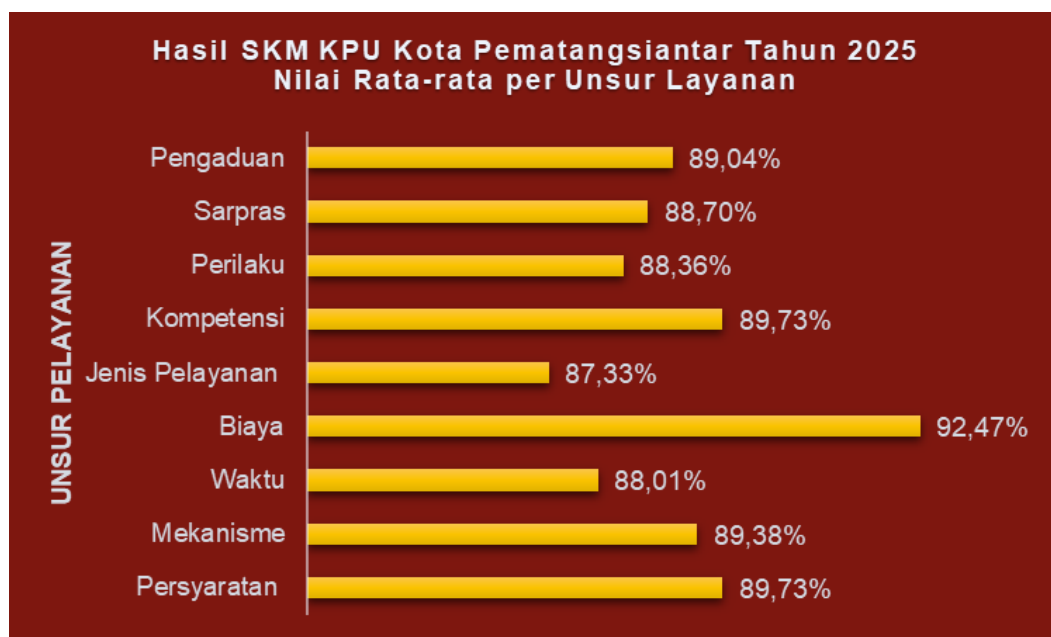


Diagram 5. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Kemudian untuk mengetahui nilai indeks komposit unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks} &= (3,59 \times 0,1111111) + (3,58 \times 0,1111111) + (3,52 \times 0,1111111) \\
 &\quad + (3,70 \times 0,1111111) + (3,49 \times 0,1111111) + (3,59 \times \\
 &\quad 0,1111111) + (3,53 \times 0,1111111) + (3,55 \times 0,1111111) + (3,56 \\
 &\quad \times 0,1111111) \\
 &= \mathbf{3,57}
 \end{aligned}$$



Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,57 \times 25 = 89,25$$

2. Mutu pelayanan berdasarkan tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, masuk pada kategori **Nilai Persepsi 3** dengan **Nilai Mutu Pelayanan A**, dengan kata lain KPU Kota Pematangsiantar mendapatkan **Nilai Kinerja Unit Pelayanan “SANGAT BAIK”**.

Selengkapnya pengolahan data hasil survei dapat dilihat dalam tabel berikut dibawah ini :

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik KPU Kota Pematangsiantar Per Responden dan per Unsur Pelayanan

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	2	3	2	3	3	3	2
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	3	3	4	4	4	4
36	3	3	2	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	2	2	3	3	2	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	2	4	3	3	3	3	2
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3



Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
42	4	4	3	3	4	3	3	3	3
43	3	3	4	3	3	3	3	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4
53	4	2	3	4	3	4	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	2	4	3	3	2	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	4	3	3	3	4	3	3
65	3	3	4	3	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
69	3	4	3	3	3	4	3	3	4
70	3	3	3	4	3	4	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	1	2	3	3	2	1
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ nilai / unsur	262	261	257	270	255	262	258	259	260
NRR / Unsur	3,59	3,58	3,52	3,70	3,49	3,59	3,53	3,55	3,56
NRR Tertimbang / Unsur	0,40	0,40	0,39	0,41	0,39	0,40	0,39	0,39	0,40
	3,57								
	IKM UNIT PELAYANAN					89.25			

Keterangan:

U1 - U14	=	Unsur-unsur pelayanan
NRR	=	Nilai Rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur	=	Jumlah Nilai per Unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang per Unsur	=	NRR per Unsur x 0,111111

3.3. Masukan, Saran, Kritik dan Apresiasi Responden

Kuesioner survei juga memberikan ruang kepada responden untuk memberikan penilaian berupa masukan, kritik, saran dan/atau apresiasi secara terbuka atas kinerja pelayanan KPU Kota Pematangsiantar. Berikut dibawah ini adalah masukan-masukan (komentar) yang disampaikan responden, yang disajikan “apa adanya” sebagaimana ditulis oleh responden:

Kritik / Masukan / Saran / Pesan Responden	
»	Semua nya baik, semoga konsisten KPU Siantar
»	Tingkatkan SLA pelayanannya



»	Senyum sapa dan salam harus dipertahankan
»	Pelayanan yang diberikan sudah baik sekali. Agar tetap dipertahankan dan semakin baik lagi pelayanan yang kami dapat di KPU Kota Pematang Siantar..
»	Pelayanan yang terbaik dipertahankan
»	Sukses selalu KPU Kota Pematangsiantar
»	Supaya pelayanan yang baik tetap dipertahankan.
»	Sangat baik
»	KPU Pematangsiantar Cerdas Sehat Kreatif dan Selaras. Salam Melayani
»	Top Markotop. Dan supaya semakin lbh baik lagi
»	Semoga KPU Kota pematangsiantar mempertahankan baiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
»	Penghitungan hasil menggunakan digital dan menampilkan hasil dari setiap TPS secara terbuka
»	Sangat bagus pertahankan
»	Tingkatkan lagi
»	Pertahankan pelayanan yg sangat baik cepat dan sesuai.
»	Tetap dipertahankan dan semoga makin lebih baik kedepannya
»	Mantap
»	Menurut saya sudah baik dan sangat membantu
»	Semoga semakin baik dan berkah
»	lebih transparan
»	Harus lebih baik dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat



»	Lebih Transparan
»	Semangat!!
»	Pelayanan yg baik
»	Yang Baik semoga semakin baik
»	perlu diperbaiki dalam sisi pelayanan namun sudah cukup baik
»	Di tingkatkan
»	Sangat bagus dan semakin sukses
»	sudah cukup baik
»	Untuk hal-hal yang berkaitan dengan pengaduan, diharapkan petugas lebih informatif, ramah, dan sopan.
»	Tetap berbenah dan adil dalam kejujuran pemilihan pemimpin
»	Lebih baik lagi
»	MNtap
»	Tetap jaga performance pelayanan yg baik dan muncul inovasi baru dalam pelayanan sekretariat KPU kota pematangsiantar
»	Pelayanan yang sangat baik tetap dijaga untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat.
»	KPU Kota Pematangsiantar sangat melayani masyarakat
»	Semoga kedepannya KPU Kota Pematangsiantar semakin lebih dan lebih lagi untuk melayani
»	KPU Kota Pematangsiantar selalu melayani dengan baik
»	KPU Pematangsiantar melayani sangat baik
»	sangat baik bray
»	Baik



»	KPU Pematangsiantar melayani sangat baik
»	Tetap pertahankan pelayanan yg baik utk masyarakat
»	Sejauh ini sudah bagus dan terus di pertahankan, kedepannya bisa dikembangkan lagi
»	Pertahankan dan tingkatkan
»	pengembangan diri dan pelatihan keterampilan secara berkelanjutan
»	kualitas dari pelayanan sekretariat KPU Kota Pematangsiantar sudah baik, dan saya harap kualitas pelayanan nya bisa terjaga dan meningkat lebih baik lagi
»	Bagus.
»	Sukses selalu Kpu
»	Pelayanan nya bagus dan cepat
»	tingkatkan pelayanan agar menjadi yang terbaik
»	Pelayanan yang diberikan KPU Kota Pematangsiantar cepat dan tepat.. 👍 👍
»	Lebih ditingkatkan lagi
»	Semakin Baik



BAB IV PENUTUP

Demikian hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Komisi Pemilihan Umum Kota Pematangsiantar pada Semester I Tahun 2025. KPU Kota Pematangsiantar memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,25, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Capaian ini merupakan wujud nyata dari komitmen bersama dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Agar kualitas pelayanan terus terjaga dan semakin meningkat, dibutuhkan komitmen berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, mudah, dan tidak diskriminatif, sejalan dengan semangat yang terus kita gaungkan bersama: KPU Melayani.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PUBLIK
KPU KOTA PEMATANGSIANTAR
TAHUN 2025**

NILAI IKM

89,25

LAYANAN INFORMASI KEPILIHAN
JUMLAH RESPONDEN : 73 ORANG
JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = 34
PEREMPUAN = 39
USIA :

< 20	= 6	40-44 TH	= 6
20-24 TH	= 6	45-49 TH	= 2
25-29 TH	= 33	50-54 TH	= 1
30-34 TH	= 10	55-60 TH	= 2

PENDIDIKAN :

S2	= 1
S1	= 44
DIPLOMA	= 7
SMA	= 17
SMP	= 1

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMI KEPADA MASYARAKAT



LAMPIRAN



Survei Kepuasan Masyarakat - KPU Kota Pematangsiantar Tahun 2025

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan layanan publik yang prima dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Pematangsiantar melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat** pada Tahun 2025. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan yang diselenggarakan oleh KPU, termasuk layanan informasi, pelayanan data pemilih, pelayanan kepemiluan, serta layanan administrasi lainnya.

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



 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki - laki

☐ Perempuan

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan terakhir *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3



Pekerjaan *

- ☐ TNI/POLRI/ASN
- ☐ Anggota Partai Politik
- ☐ Mahasiswa/Pelajar
- ☐ Swasta
- ☐ PPK/PPS
- ☐ Yang lain: _____

Email *

Jawaban Anda

No Whatsapp *

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



Survei Kepuasan Masyarakat - KPU Kota Pematangsiantar Tahun 2025

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

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA PPID KPU KOTA PEMATANGSIANTAR

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memilih layanan yang Anda terima. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat, lalu berikan penilaian Anda sesuai dengan pengalaman dan persepsi terhadap pelayanan yang telah Anda terima. Pilih salah satu jawaban pada skala berikut:

- 1 (Tidak Baik)
- 2 (Kurang Baik)
- 3 (Baik)
- 4 (Sangat Baik)



1. Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- ☐ 1 Sangat Tidak Sesuai
- ☐ 2 Tidak Sesuai
- ☐ 3 Sesuai
- ☐ 4 Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- ☐ 1 Sangat Tidak Mudah
- ☐ 2 Tidak Mudah
- ☐ 3 Mudah
- ☐ 4 Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ 1 Sangat Lambat
- ☐ 2 Lambat
- ☐ 3 Cepat
- ☐ 4 Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ 1 Sangat Mahal
- ☐ 2 Cukup Mahal
- ☐ 3 Murah
- ☐ 4 Gratis

5. 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
- ☐ 4 Sangat Sesuai



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

- ☐ 1 Tidak Baik
- ☐ 2 Kurang Baik
- ☐ 3 Baik
- ☐ 4 Sangat Baik

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ 1 Tidak Baik
- ☐ 2 Kurang Baik
- ☐ 3 Baik
- ☐ 4 Sangat Baik

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ 1 Tidak Baik
- ☐ 2 Kurang Baik
- ☐ 3 Baik
- ☐ 4 Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ 1 Tidak Baik
- ☐ 2 Kurang Baik
- ☐ 3 Baik
- ☐ 4 Sangat Baik

Kritik dan saran yang ingin Ibu/Bapak sampaikan terkait peningkatan kualitas pelayanan sekretariat KPU Kota Pematangsiantar? *

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir