

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE SEMESTER 1 TAHUN 2025**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana 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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Provinsi Papua Pegunungan sebagai salah satu penyelenggara Pemilu di Provinsi Papua Pegunungan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan 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 Pemilu 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**

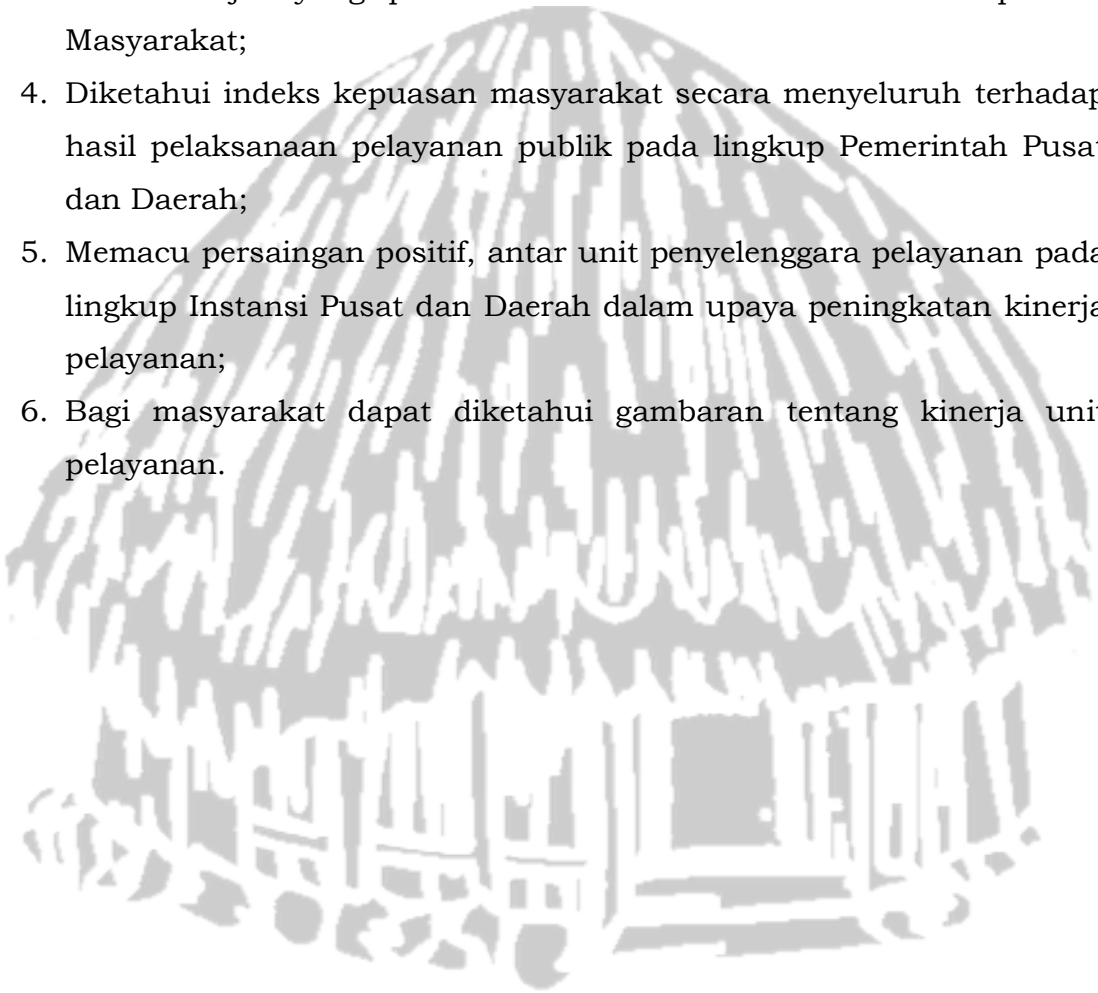
Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan

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 Instansi 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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Provinsi Papua Pegunungan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Provinsi Papua Pegunungan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 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 Provinsi Papua Pegunungan 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).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online dengan menyebarkan Link Kuisisioner pada grup-grup tertentu yaitu grup Pengamanan, Pimpinan Partai politik dan Pimpinan Forkopimda Provinsi Papua Pegunungan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden disebar sesuai pengguna pelayanan di Provinsi Papua Pegunungan disebar pada grup whatsapp KPU Kabupaten, akademisi, partai politik, forkopimda dan pengamanan sehingga diperoleh 33 responden.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	0%
		SLTA	12	18%
		DIII	1	1%
		SI	17	72%
		S2	2	9%
2	PEKERJAAN	PNS	14	35,3 %
		TNI/POLRI	0	0
		SWASTA	5	14,7%
		PENGURUS PARTAI	0	
		LAINNYA	10	20,4 %
		MAHASISWA	5	14,7%

### 3.2 KRITERIA RESPONDEN

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada KPU Kabupaten Yahukimo terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kabupaten Yahukimo Pengguna layanan dapat

Adapun Data Responden pada form kuesioner survei secara mandiri Survei Persepsi

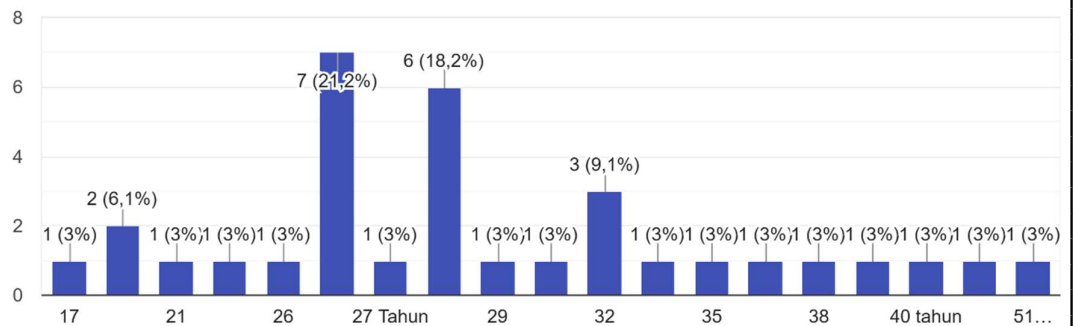
Kualitas Pelayanan terdiri atas :

1. Nama Responden
2. Usia/ Jenis Kelamin
3. Nomor HP
4. Pendidikan
5. Pekerjaan

#### 1.Usia Responden;

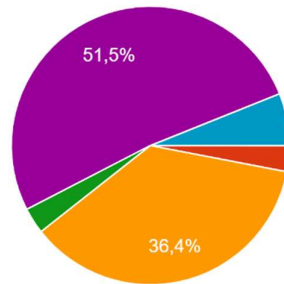
##### USIA

33 jawaban



## PENDIDIKAN TERAKHIR

33 jawaban

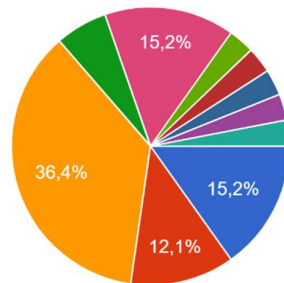


- SEKOLAH DASAR
- SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
- SEKOLAH MENENGAH ATAS/KEJURUAN
- DIPLOMA
- STRATA I
- STRATA II
- STRATA III

1.

## PEKERJAAN

33 jawaban



- WIRASWASTA
- KARYAWAN SWASTA
- ASN
- BUMN
- TNI/POLRI
- PENGURUS PARTAI POLITIK
- Mahasiswa
- Honorer

▲ 1/2 ▼

### 3.2 METODE PENCACAHAN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

#### A. Populasi dan Sampel

Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan masing-masing unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan secara acak. Responden yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing unit pelayanan

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus;

#### Keterangan

n : n = Ukuran

Sampel N =

Ukuran Populasi

$\lambda^2$  = Nilai Chi Kuadrat = 3,841

P = Populasi Menyebar Normal = Q = 0,5

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

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

## B. Pelaksanaan Dan Teknik Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Papua Pegunungan dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu mahasiswa, masyarakat, Partai politik dan forkopimda selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian

### 3.3 METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk *skoringangka* 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 unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1 - 4. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

## A. Prosedur Survei

Responden dapat mengisi survei secara online dengan dibagikan link kepada responden para pengguna layanan di KPU provinsi Papua pegunungan, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survey.

### a. Ruang lingkup

No	Ruang lingkup
1	Aspek Prosedur
2	Persyaratan
3	Biaya
4	Waktu
5	Penyelesaian
6	Sarana
7	Performa
8	Pengaduan

### b. Nilai Interval

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi NIK	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sehingga berdasarkan perhitungan skala indeks di dapat dengan Hasil sebagai berikut:

- Indeks unsur 1 yaitu **Persyaratan**. Dengan nilai interval 84,09,yang artinya **Sangat Baik**
- Indeks unsur 2 yaitu **Sistem, mekanisme dan prosedur**. Dengan nilai interval 88,64,yang artinya **Sangat Baik**
- Indeks unsur 3 yaitu **Waktu penyelesaian**. Dengan nilai interval 92,42, yang artinya **Sangat Baik**
- Indeks unsur 4 yaitu **Produk spesifikasi jenis pelayanan** . Dengan nilai interval 84,85, yang artinya **Sangat Baik**
- Indeks unsur 5 yaitu **Biaya/ tarif**. Dengan nilai interval 85,61, yang artinya **Sangat Baik**
- Indeks unsur 6 yaitu **Kompetensi pelaksana**. Dengan nilai interval 87,12, yang artinya **Sangat Baik**
- Indeks unsur 7 yaitu **Perilaku pelaksana**. Dengan nilai interval 84,09 yang artinya **Sangat Baik**
- Indeks unsur 8 yaitu **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**. Dengan nilai interval 86,20, yang artinya **Sangat Baik**.
- Indeks unsur 9 yaitu **Sarana dan prasarana**. Dengan nilai interval 82,58 yang artinya **Sangat Baik**

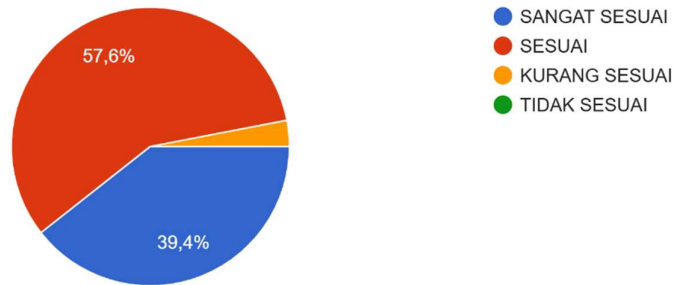
Dimana pada hasil tersebut memiliki rata rata nilai interval menjadi 86,20 yang artinya **Sangat Baik**.

### 3.4 ANALISIS HASIL SURVEI

Survey dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan yaitu:

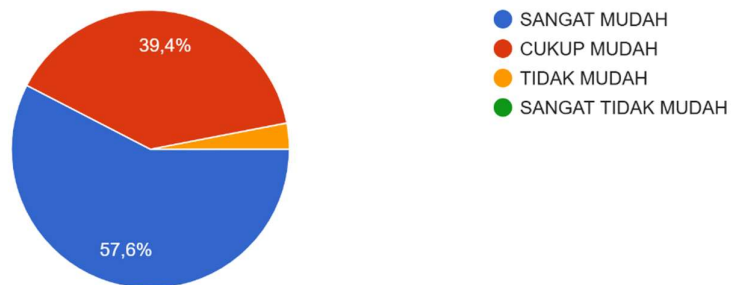
1. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang didapat dari KPU Provinsi Papua Pegunungan

33 jawaban



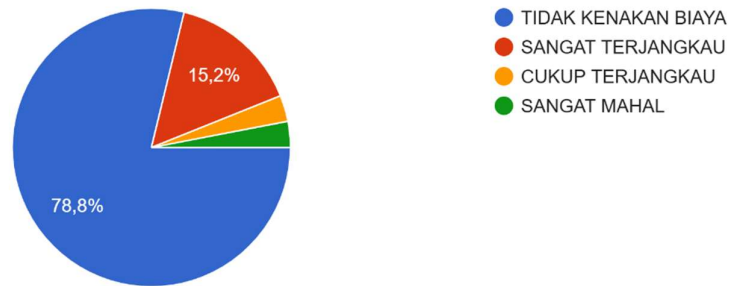
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan

33 jawaban



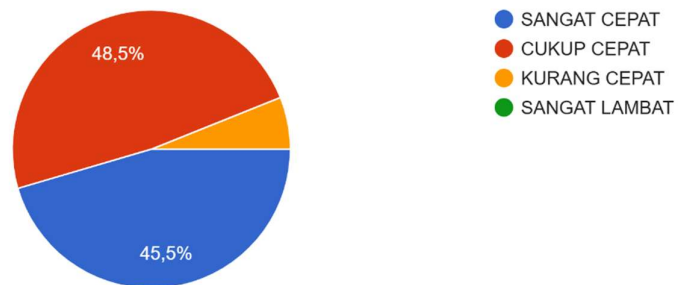
3. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan

33 jawaban



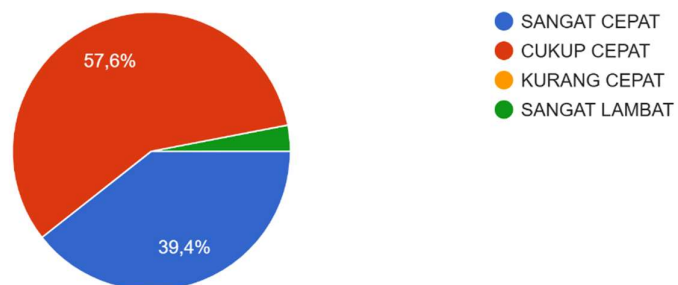
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

33 jawaban

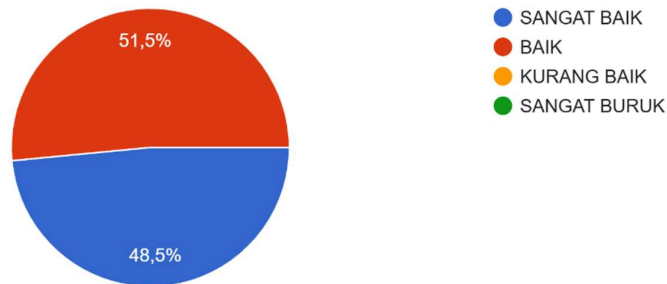


5. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan petugas dalam pelayanan

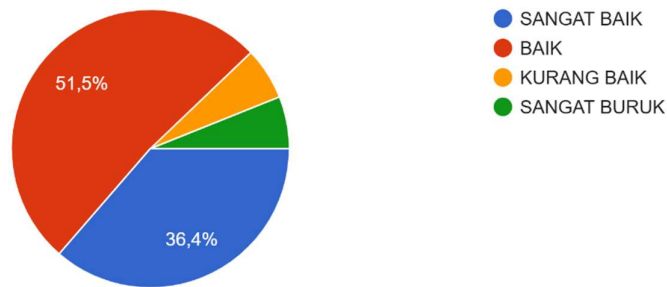
33 jawaban



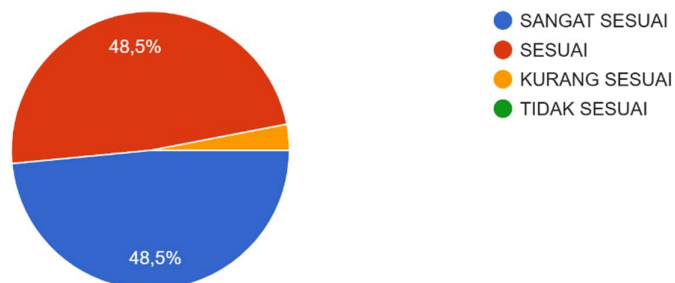
6. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku/kemampuan petugas dalam pelayanan  
33 jawaban



7. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas dan prasarana KPU Provinsi Papua Pegunungan  
33 jawaban

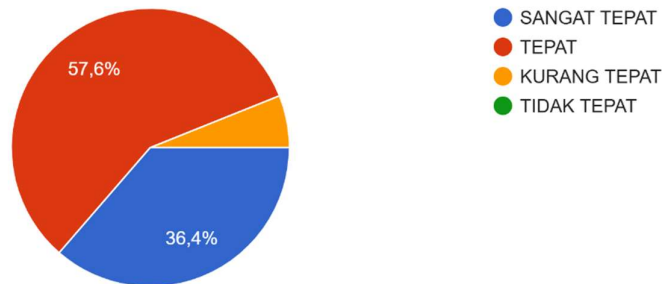


8. Bagaimana pendapat saudara tentang jawaban dari petugas dalam memberikan pelayanan  
33 jawaban



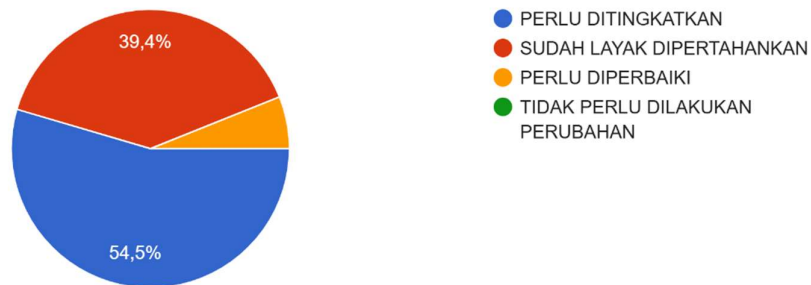
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

33 jawaban



10. Bagaimana pendapat saudara tentang layanan lembaga ini

33 jawaban



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesigapan petugas dan kemampuan petugas mendapatkan nilai terendah. Selanjutnya prosedur layanan tersebut akan dilakukan perbaikan lebih lanjut untuk dapat diperbaiki,
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu jawaban dari petugas layanan yang diberikan, ketepatan waktu serta tarif yang diberikan.

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 :

- “Sarana dan Prasarana Loker pelayanan ditambah dan dipercepat;
- Kinerja ditingkatkan;
- Tidak berpihak pada kepentingan golongan tertentu;

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang sigap oleh masyarakat.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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. 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	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		<b>Bagian Humas</b>
		Penambahan loket layanan				√	...
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Papua Pegunungan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,2. Meskipun demikian, nilai SKM Komisi Pemilihan Umum Provinsi Papua Pegunungan menunjukkan kinerja penyelenggaraan yang baik walaupun Baru berdiri sebagai satker DOB yang baru dari semua unsur yang diberikan.
- Perlu adanya perbaikan pada sarana dan prasarana di KPU Provinsi Papua Pegunungan untuk memaksimalkan pada pelayanan yang diberikan

Wamena 19 September 2025

**Sekretaris Komisi Pemilihan Umum  
Provinsi Papua Pegunungan**



AGUS FILMA

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



### KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN, SEMESTER 1 TAHUN 2025

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

**\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

#### PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUISIONER

1. Responden wajib mengisi kuesioner secara objektif sesuai dengan kondisi riil pada Unit Kerja/Satuan Kerja.
2. Dalam kuesioner ini terdapat pertanyaan pilihan, silahkan untuk memilih 1 (satu) jawaban yang paling sesuai, atau mengisi jawaban sesuai dengan pertanyaan yang tertera.

NAMA LENGKAP \*

Jawaban Anda

NOMOR HP/WHATSAPP \*

Jawaban Anda

NOMOR HP/WHATSAPP \*

Jawaban Anda

USIA \*

Jawaban Anda

PENDIDIKAN TERAKHIR \*

- SEKOLAH DASAR
- SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
- SEKOLAH MENENGAH ATAS/KEJURUAN
- DIPLOMA
- STRATA I
- STRATA II
- STRATA III

PEKERJAAN \*

- WIRASWASTA
- KARYAWAN SWASTA
- ASN
- BUMN
- TNI/POLRI
- PENGURUS PARTAI POLITIK

UNIT KERJA/INSTANSI \*

Jawaban Anda

JABATAN \*

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir



## KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN, SEMESTER 1 TAHUN 2025

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

### PERTANYAAN

#### Jenis Layanan Yang Diterima \*

- Pemutakhiran Data Pemilih
- Permohonan Informasi
- Konsultasi Kepemiluan
- Sosialisasi
- Sumber Daya Manusia
- Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum (JDIH)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang didapat dari KPU Provinsi Papua Pegunungan \*

- SANGAT SESUAI
- SESUAI
- KURANG SESUAI
- TIDAK SESUAI
- Yang lain: \_\_\_\_\_

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan \*

- SANGAT MUDAH
- CUKUP MUDAH
- TIDAK MUDAH
- SANGAT TIDAK MUDAH

3. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan \*

- TIDAK KENAKAN BIAYA
- SANGAT TERJANGKAU
- CUKUP TERJANGKAU
- SANGAT MAHAL

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- SANGAT CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT
- SANGAT LAMBAT

5. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan petugas dalam pelayanan \*

- SANGAT CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT
- SANGAT LAMBAT

6. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku/kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG BAIK
- SANGAT BURUK

7. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas dan prasarana KPU Provinsi Papua Pegunungan \*

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG BAIK
- SANGAT BURUK

8. Bagaimana pendapat saudara tentang jawaban dari petugas dalam memberikan pelayanan \*

- SANGAT SESUAI
- SESUAI
- KURANG SESUAI
- TIDAK SESUAI

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

- SANGAT TEPAT
- TEPAT
- KURANG TEPAT
- TIDAK TEPAT

10. Bagaimana pendapat saudara tentang layanan lembaga ini \*

- PERLU DITINGKATKAN
- SUDAH LAYAK DIPERTAHANKAN
- PERLU DIPERBAIKI
- TIDAK PERLU DILAKUKAN PERUBAHAN

SARAN DAN MASUKAN UNTUK LAYANAN KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN \*

Jawaban Anda

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir



## KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN, SEMESTER 1 TAHUN 2025

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

TERIMA KASIH ATAS WAKTU DAN PARTISIPASINYA

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

