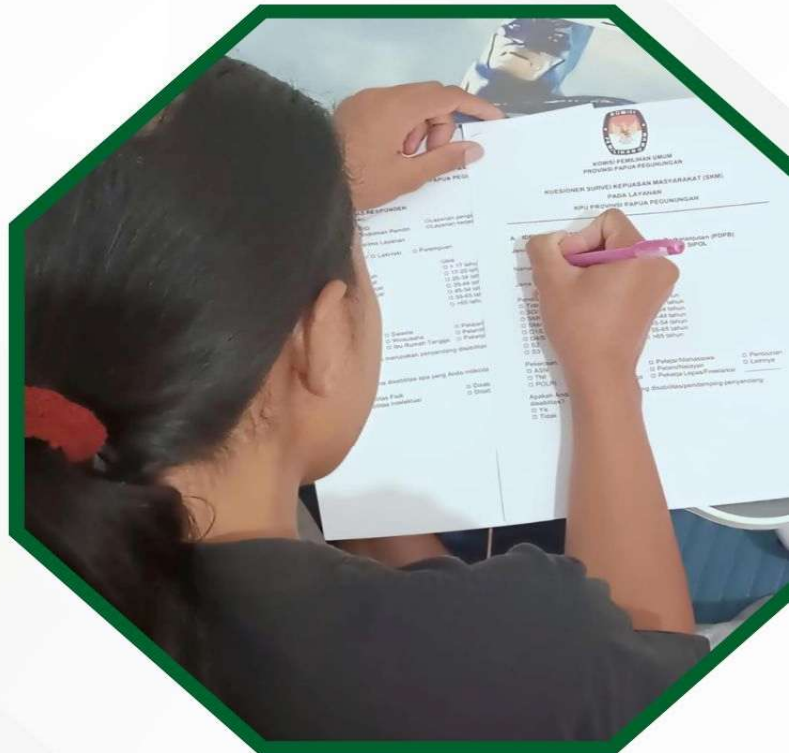




KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Triwulan I
Januari - Maret Tahun 2026



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM	14
BAB III	15
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	15
BAB IV.....	17
KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner Offline dan Online	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini dituntut untuk semakin transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai salah satu pilar penyelenggara negara di bidang demokrasi, Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Papua Pegunungan memiliki tanggung jawab besar tidak hanya dalam menyelenggarakan kontestasi politik yang adil, tetapi juga dalam memberikan pelayanan informasi, administrasi, dan fasilitasi kepemiluan yang prima kepada seluruh pemangku kepentingan (stakeholders), baik partai politik, pemilih, media, maupun masyarakat umum.

Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap institusi pemerintah wajib melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu instrumen ilmiah dan terukur yang digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan tersebut adalah melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagaimana diatur teknisnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai Daerah Otonomi Baru (DOB), KPU Provinsi Papua Pegunungan menghadapi tantangan geografis, sosiologis, dan infrastruktur yang khas dalam menjangkau 8 (delapan) kabupaten di wilayah cakupannya. Setelah sukses melewati fase krusial Pemilu 2024 dan Pilkada Serentak hingga awal tahun 2025, dinamika pelayanan informasi publik dan tata kelola administrasi di lingkungan KPU Provinsi Papua Pegunungan terus berkembang memasuki tahun anggaran 2026.

Pelaksanaan SKM pada Triwulan 1 (Januari – Maret) Tahun 2026 ini menjadi pijakan awal yang sangat krusial bagi KPU Provinsi Papua Pegunungan untuk Mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara berkala (periodik) dan Menilai kualitas 9 unsur pelayanan, termasuk kejelasan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kompetensi petugas, hingga penanganan pengaduan.

Selain itu mengidentifikasi kelemahan atau celah pelayanan di lingkungan

Sekretariat KPU Provinsi Papua Pegunungan guna menetapkan kebijakan perbaikan mutu yang tepat sasaran (continuous improvement).

Melalui laporan SKM Triwulan 1 Tahun 2026 ini, diharapkan KPU Provinsi Papua Pegunungan dapat menyajikan data data indeks kepuasan yang valid, transparan, dan objektif demi terwujudnya tata kelola pemilu yang berintegritas serta pelayanan publik yang inklusif di wilayah Papua Pegunungan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei yaitu dari Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi.

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuisisioner dengan 2 metode yaitu Online dan Offline yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 unsur dan 16 Pertanyaan sesuai pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuisisioner SKM Komisi Pemilihan umum Provinsi Papua Pegunungan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (Tiga) Bulan Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (Dua) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Respondn yag di targetkan dan disepakati sesuai petunjuk KPU yaitu 30 (Tiga puluh) responden per layanan. Dalam laporan triwulan 1 terdapat 4 Layanan yaitu Layanan Pendidikan Pemilih, Layanan Kerja Sama, Layanan PPID dan Layanan Pengaduan Masyarakat sehingga jumlah minumum responden adalah 120 (Seratus Dua Puluh) responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 136 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE	
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	88	65%	
		Perempuan	45	35%	
2	Pendidikan	S2	28	21%	
		D4 / S1	74	54%	
		SMA / Sederajat	34	25%	
3	Pekerjaan	KARYAWAN SWASTA	19	14%	
		ASN	54	40%	
		Wartawan	1	1%	
		PEKERJA LEPAS/FREELANCE	17	13%	
		WIRUSAHA	22	16%	
		PELAJAR/MAHASISWA	4	3%	
		TNI/POLRI	3	2%	
		PPPK	3	2%	
		IBU RUMAH TANGGA	5	4%	
		Tukang pecel	3	2%	
		Tenaga Honorer	3	2%	
		Tenaga administrasi	1	1%	
		PETANI/NELAYAN	1	1%	

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	135	99%
		Disabilitas	1	1%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	
		Disabilitas Intelektual	1	
		Disabilitas Mental	0	
		Disabilitas Sensorik	0	

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

NO. RES	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras
1	Layanan Pendidikan Pemilih	104	108	112	114	114	105	111	110	110
2	Layanan pengaduan masyarakat	99	102	103	100	101	100	101	103	106
3	Layanan PPID	99	103	104	102	107	105	105	104	104
4	Layanan kerjasama	99	99	100	100	98	97	98	94	98
Nilai Per Unsur		100	103	105	104	105	102	104	103	105
Kategori Per Unsur		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM IP		103								
Mutu Layanan		A								

Rincian Hasil					
Item Pertanyaan	Unsur	Nilai Konversi	Nilai	Nilai Item Konversi	Nilai Item
P1	Persyaratan	79,60	3,18	79,23	3,1691
P2				79,96	3,1985
P3	Prosedur	81,68	3,27	82,17	3,2868
P4				80,70	3,2279
P5				82,17	3,2868
P6	Waktu	83,09	3,32	83,09	3,3235
P7	Biaya	83,70	3,35	81,99	3,2794
P8				85,29	3,4118
P9				83,82	3,3529
P10	Produk	83,27	3,33	83,27	3,3309
P11	Kompetensi	81,07	3,24	81,07	3,2426
P12	Perilaku	82,48	3,30	81,62	3,2647

P13				83,64	3,3456
P14				82,17	3,2868
P15	Aduan	81,62	3,26	81,62	3,2647
P16	Sarpras	83,46	3,34	83,46	3,3382

JENIS LAYANAN	IKM OPP	IKM KONVERSI OPP	MUTU LAYANAN
Layanan Pendidikan Pemilih	3,22766885	80,69172113	B
Layanan pengaduan masyarakat	3,27777778	81,94444444	B
Layanan PPID	3,47654321	86,91358025	B
Layanan kerjasama	3,16188769	79,04719235	B

Analisis SKM KPU Provinsi Papua Pegunungan berdasarkan tabel diatas:

1. Nilai Akumulasi Akhir

Indeks Konversi SKM Akhir: 82,13

Nilai Rata-rata (Skala 1-4): 3,28

Kategori Mutu Pelayanan: B (BAIK)

2. Capaian Nilai per Unsur Pelayanan

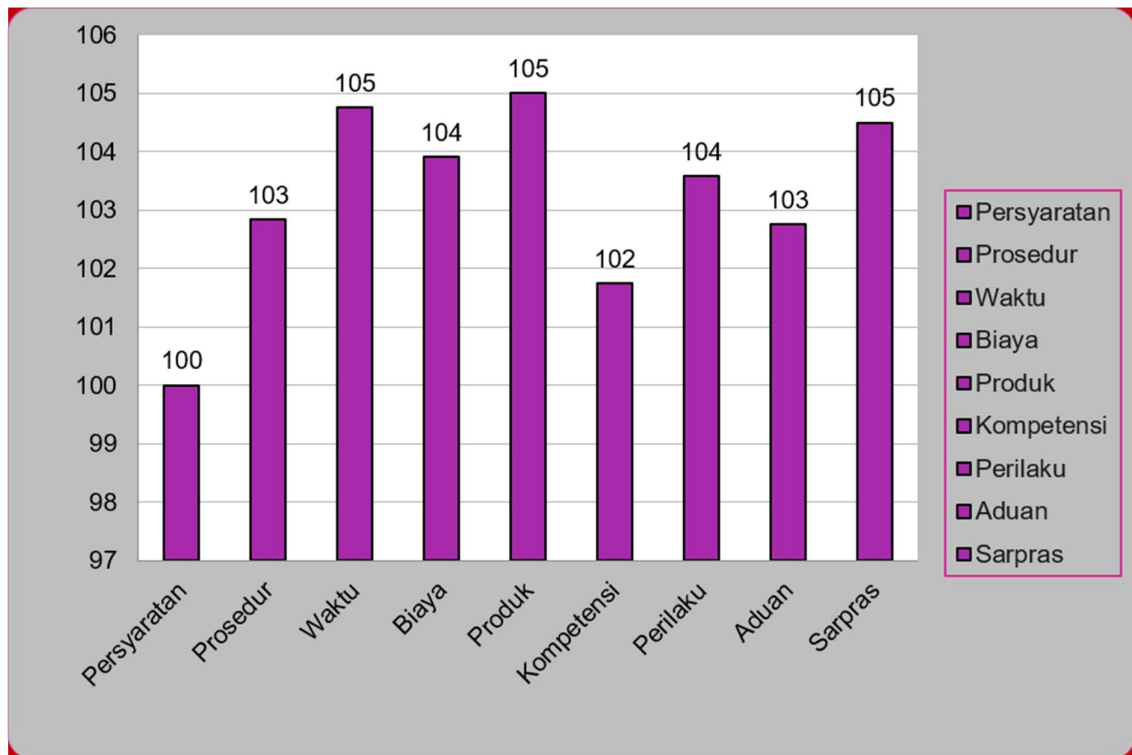
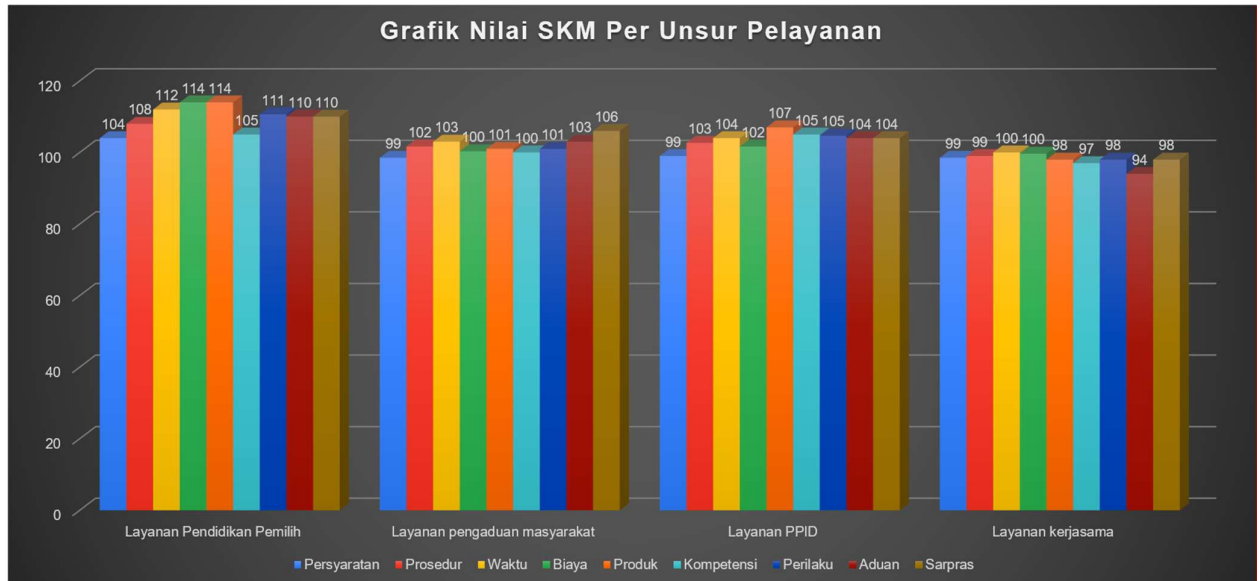
Dari total 7 (tujuh) unsur pelayanan publik yang dinilai, berikut adalah peringkat performanya (dari yang tertinggi ke terendah):

- a. Biaya / Tarif: 83,70 (Sangat Baik — Transparansi biaya/layanan gratis berjalan optimal)
- b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: 83,27 (Sangat Baik — Hasil layanan sesuai ekspektasi)
- c. Waktu Penyelesaian: 83,09 (Sangat Baik — Ketepatan waktu pengerjaan)
- d. Perilaku Pelaksana: 82,48 (Sangat Baik — Kesopanan dan keramahan petugas)
- e. Prosedur: 81,68 (Baik — Kemudahan alur pelayanan)
- f. Kompetensi Pelaksana: 81,07 (Baik — Kecakapan teknis petugas)
- g. Persyaratan: 79,60 (Perlu Evaluasi — Berada di bawah angka 80)

Sehingga berdasarkan tabel diatas maka Transparansi pada unsur Biaya dengan nilai (83,70) dan kualitas Produk Layanan (83,27) mendapatkan apresiasi tertinggi. Masyarakat menilai KPU Provinsi bersih dari pungutan liar dan memberikan informasi/layanan kepemiluan yang akurat.

Sedangkan Unsur Persyaratan (79,60) adalah satu-satunya indikator yang berada di zona kuning. Berdasarkan rincian nilai item konversi (terendah di angka 79,23), masyarakat merasa prasyarat dokumen yang diminta terlalu rumit atau kurang tersosialisasi dengan jelas sebelum mereka datang ke kantor pelayanan.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat

ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 100. Selanjutnya kompetensi yang mendapatkan nilai 103 adalah nilai terendah kedua.

Unsur persyaratan mengukur kejelasan, kemudahan, dan keterjangkauan syarat-syarat (baik teknis maupun administratif) yang harus dipenuhi oleh masyarakat atau stakeholders saat mengakses layanan di KPU Provinsi Papua Pegunungan.

Beberapa hal menyebabkan rendahnya nilai persyaratan yaitu:

1. Prosedur Membingungkan dan Rumit: Masyarakat, partai politik, atau calon perseorangan merasa dokumen dan tahapan administratif yang diminta terlalu berbelit-belit dan tidak transparan.
2. Kurangnya Sosialisasi: Aturan atau regulasi baru mengenai persyaratan (misalnya syarat pencalonan, pendaftaran pemilih, atau pengajuan informasi) tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat hingga ke tingkat kabupaten/distrik.
3. Ketidakesesuaian dengan Kondisi Sosiogeografis: Persyaratan yang ditetapkan mungkin dianggap terlalu menyamaratakan dengan daerah lain (terlalu kaku berbasis digital), tanpa mempertimbangkan keterbatasan akses internet, jaringan transportasi, dan infrastruktur di wilayah Papua Pegunungan.

Sedangkan nilai terendah selanjutnya yaitu kompetensi, pada Unsur kompetensi pelaksana mengukur kemampuan, keahlian, keterampilan, dan sikap aparatur atau staf KPU dalam memberikan pelayanan secara profesional.

Beberapa Hal yang menyebabkan rendahnya unsur kompetensi:

1. Kurangnya Pemahaman Regulasi: Petugas di lapangan atau di desk pelayanan dinilai tidak menguasai peraturan perundang-undangan (PKPU) terbaru, sehingga sering memberikan jawaban yang ragu-ragu atau tidak konsisten saat masyarakat berkonsultasi.
2. Gagap Teknologi (Infrastruktur Digital): Di era digitalisasi pemilu (seperti penggunaan Siakba, Sidalih, atau Sirekap), nilai kompetensi yang rendah menunjukkan bahwa staf belum sepenuhnya mahir mengoperasikan sistem tersebut, yang akhirnya memperlambat proses pelayanan.

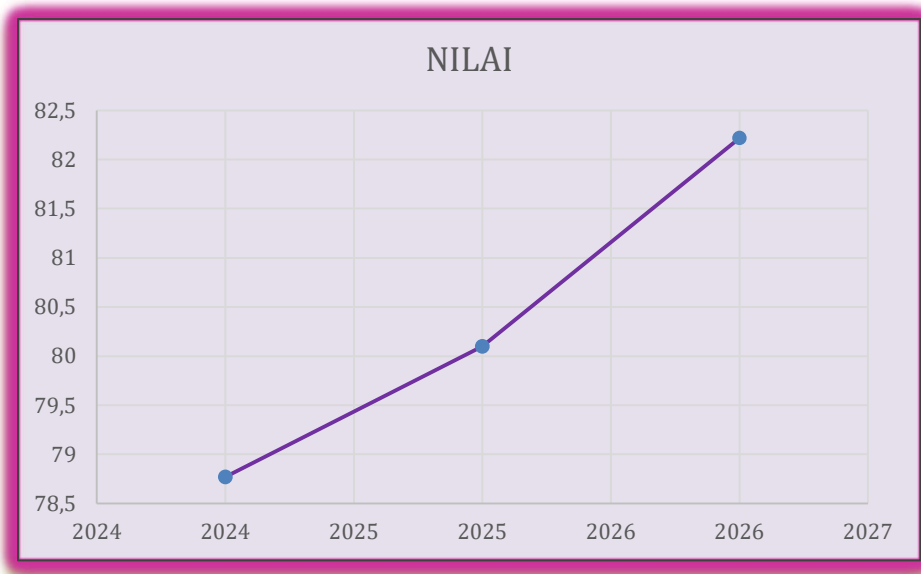
3. Kemampuan Komunikasi Publik yang Lemah: Petugas dinilai kurang responsif, kurang solutif, atau kurang mampu melakukan pendekatan komunikasi yang inklusif dan persuasif, mengingat karakteristik masyarakat Papua Pegunungan yang sangat menghargai pendekatan adat dan personal.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Membuka pelayanan konsultasi terhadap aturan dan prosedur KPU terkait layanan Publik dan Melakukan peninjauan kembali atas berkas persyaratan agar lebih sederhana dan mudah dipenuhi oleh masyarakat lokal di wilayah Papua Pegunungan tanpa melanggar regulasi dasar Pemilu.	Juli 2026	KPU
		Melaksanakan sosialisasi sebelum menerapkan PKPU dan Memasang infografis persyaratan secara jelas di papan pengumuman fisik maupun di kanal digital (Website/Media Sosial Resmi KPU Provinsi).	Juli 2026	Parmas
		Menyediakan akses layanan internet gratis di lingkungan	Juli 2026	PPID

		Sekretariat KPU Provinsi Papua Pegunungan pada pengguna yang membutuhkan terkait penggunaan layanan KPU		
2	Kompetensi	Jajaran staff sekretariat diberikan pelatihan dan sosialisasi terkait PKPU ataupun layanan yang akan dipublik pada pengguna ataupun masyarakat	Juli 2026	Sosialisasi
		Menugaskan staff khusus pada layanan publik agar lebih terarah dan Meningkatkan kompetensi petugas meja pelayanan (front-office) agar lebih cekatan dalam memandu masyarakat yang mengalami kendala administratif.	Juli 2026	PPID

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Papua Pegunungan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Komisi Pemilihan umum Provinsi Papua Pegunungan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan sejak tahun 2024 dengan nilai 78,77 kemudian naik di tahun 2025 dengan nilai 80,1 dan tahun 2026 setelah adanya perbaikan lagi sehingga diperoleh nilai 82,22.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Papua Pegunungan periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	74
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78
3	Waktu Penyelesaian	79
4	Biaya/Tarif	75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	74
6	Kompetensi Pelaksana	77
7	Perilaku Pelaksana	74
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	76
9	Sarana dan Prasarana	72

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi Pemilihan Umum Provinsi Papua Pegunungan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Perbaikan Sarana dan Prasarana	Sudah	Kurangnya sarana dan prasarana dikarenakan pasca pembakaran kantor KPU Provinsi Papua Pegunungan sehingga sejak tahun 2025 hingga 2026 KPU masih terus berupaya memperbaiki fasilitas sarana dan prasarana publik dikantor	
2	Persyaratan	Sudah	Mulai di buka PPID sejak Februari 2026 untuk mempermudah setiap orang mendapat informasi, akses terhadap layanan KPU	
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	PPID memberikan akses langsung pada jenis layanan yang dibutuhkan dengan menunjukan pada sub bagian terkait agar informasi lebih akurat	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan 1 yaitu mulai Januari hingga Maret 2026, menyebarkan kuisioner mulai bulan Mei – April 2026 dan mengumpulkan serta mengolah data mulai bulan Mei hingga Juni Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 136 orang mengisi SKM pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Papua Pegunungan di tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 200 orang.
- Pelaksanaan Layanan PPID di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Papua Pegunungan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,91. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Kinerja Tertinggi Unsur Biaya menempati posisi tertinggi dengan nilai konversi 83,70 (Nilai: 3,35), disusul erat oleh unsur Sarpras dengan nilai 83,46. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa biaya layanan yang ditetapkan sangat transparan/sesuai ketentuan, serta fasilitas sarana dan prasarana pendukung di KPU Provinsi Papua Pegunungan sudah dinilai sangat memadai.
- Kinerja Terendah pada Unsur Persyaratan memiliki nilai konversi paling rendah, yaitu 79,60 (Nilai: 3,18), dan menjadi satu-satunya unsur yang berada di bawah angka 80. Unsur Kompetensi juga berada di posisi rendah kedua dengan nilai 81,07. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih merasa persyaratan administratif atau teknis dalam pelayanan cenderung rumit, serta kapasitas atau pemahaman petugas (kompetensi) perlu terus ditingkatkan.
- Kualitas Pelayanan Secara keseluruhan, seluruh unsur layanan berada di rentang nilai konversi 79,60 – 83,70. Berdasarkan standar Permenpan RB mengenai Survei Kepuasan Masyarakat, rentang nilai ini secara umum masuk dalam kategori Mutu Pelayanan "B" (Baik).
- Rekomendasi Tindak Lanjut maka Untuk mendongkrak nilai indeks kepuasan ke

depannya, KPU Provinsi Papua Pegunungan disarankan memprioritaskan penyederhanaan persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami masyarakat, serta mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi petugas di garda depan pelayanan.

Wamena, 11 Juni 2026

**Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Provinsi Papua Pegunungan**



Agus Filma

LAMPIRAN

1. Kuesioner Offline dan Online

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

Layanan PPID Layanan pengaduan masyarakat
 Layanan Pendidikan Pemilih Layanan kerjasama

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

Pendidikan: Usia:

Tidak sekolah < 17 tahun
 SD/Sederajat 17-25 tahun
 SMP/Sederajat 26-34 tahun
 SMA/Sederajat 35-44 tahun
 D1/D2/D3 45-54 tahun
 D4/S1 55-65 tahun
 S2 >65 tahun
 S3

Pekerjaan:

ASN Swasta Pelajar/Mahasiswa Pensiunan
 TNI Wirausaha Petani/Nelayan Lainnya
 POLRI Ibu Rumah Tangga Pekerja Lepas/Freelance _____

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

Ya
 Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (*Jika tidak, lewati*)

Disabilitas Fisik Disabilitas Mental
 Disabilitas Intelektual Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
- a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran :

.....

.....

.....

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

- Layanan PPID Layanan pengaduan masyarakat
 Layanan Pendidikan Pemilih Layanan kerjasama

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

Pendidikan:

- Tidak sekolah
 SD/Sederajat
 SMP/Sederajat
 SMA/Sederajat
 D1/D2/D3
 D4/S1
 S2
 S3

Usia:

- < 17 tahun
 17-25 tahun
 26-34 tahun
 35-44 tahun
 45-54 tahun
 55-65 tahun
 >65 tahun

Pekerjaan:

- ASN Swasta Pelajar/Mahasiswa Pensiunan
 TNI Wirausaha Petani/Nelayan Lainnya
 POLRI Ibu Rumah Tangga Pekerja Lepas/Freelance _____

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- Ya
 Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (*Jika tidak, lewati*)

- Disabilitas Fisik Disabilitas Mental
 Disabilitas Intelektual Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan

- a. Sangat tidak sesuai
- b. Tidak sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

Kritik dan Saran :


.....

.....

.....

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN

 [Ganti akun](#)

 [Draf disimpan](#)

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

BIODATA RESPONDEN

Nama *

Ina Wung

Jenis Kelamin *

- Laki - laki
- Perempuan

TINGKAT PENDIDIKAN *

- Tidak Sekolah
- SD / Sederajat
- SMP / Sederajat
- SMA / Sederajat
- D4 / S1
- S2
- S3

Usia *

- dibawah 17 Tahun
- 17 - 25 Tahun
- 26 - 34 Tahun
- 35 - 44 Tahun
- 45 - 54 Tahun
- 55 - 65 Tahun
- diatas 65 Tahun

PEKERJAAN *

- ASN
- TNI/POLRI
- KARYAWAN SWASTA
- WIRUSAHA
- IBU RUMAH TANGGA
- PELAJAR/MAHASISWA
- PETANI/NELAYAN
- PENSIUNAN
- PEKERJA LEPAS/FREELANCE
- Yang lain: _____


Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

- YA
- TIDAK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN

 [Ganti akun](#)

 [Draf disimpan](#)

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

KUISIONER

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

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

Dokumentasi Pengisian Kusioner Oleh Responden

