



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2026



Jl. Pattimura No. 32, Wamena - Jayawijaya
Papua Pegunungan

KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN



papuapegunungan.kpu.go.id



KPU Provinsi Papua Pegunungan



kpu_provinsipapuapegunungan



@kpuapaguunung



kpuapuapegunungan

DAFTAR ISI

Table of Contents

DAFTAR ISI.....	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
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
Nilai SKM PerJenis Layanan.....	11

JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	BKM Perjenis Layanan
Layanan Pendidikan Pemilih	37	81,08	85,59	92,57	86,26	83,78	93,92	85,59	80,41	81,08	85,59
Layanan pengaduan masyarakat	35	86,00	83,33	80,00	89,33	77,00	78,00	84,67	97,00	77,00	83,59
Layanan PPID	35	85,36	85,71	87,14	85,95	85,71	85,71	85,95	85,71	85,00	85,81
Layanan kerjasama	35	86,07	86,90	83,57	89,76	85,00	84,29	85,24	80,71	85,71	85,70
Pemutakhiran Data pemilih Berkelanjutan	40	80,88	80,39	80,88	80,39	80,15	80,15	80,13	78,68	81,62	80,47
Pemutakhiran data Parpol melalui SIPOL	39	81,05	78,76	76,61	79,56	78,23	78,23	77,15	76,61	75,00	77,91
Rata-rata IKM Per Unsur		83,41	83,45	83,46	85,21	81,65	83,38	83,12	83,19	80,90	83,18
IKM Unit Layanan		83,09									
Mutu Unit Layanan		B									

..... 11

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada KPU Provinsi Papua Pegunungan, diperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap enam jenis layanan yang diselenggarakan. Survei melibatkan 221 responden dengan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan, meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. 11

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,09, dengan Mutu Pelayanan B dan kategori kinerja “Baik”. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik pada KPU Provinsi Papua Pegunungan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan secara berkelanjutan..... 11

1. Layanan Pendidikan Pemilih 11

Layanan Pendidikan Pemilih memperoleh nilai IKM sebesar 85,59 dengan kategori Baik dan merupakan salah satu layanan dengan tingkat kepuasan yang tinggi. 11

Hasil penilaian menunjukkan bahwa masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap kompetensi petugas dengan nilai 93,92, waktu pelayanan 92,57, serta biaya pelayanan 86,26. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pendidikan pemilih dinilai cukup efektif, petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan informasi, dan pelayanan dapat diberikan dalam waktu yang relatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. 11

2. Layanan Pengaduan Masyarakat 12

Layanan Pengaduan Masyarakat memperoleh nilai IKM sebesar 83,59 dan termasuk dalam kategori Baik. Nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan sebesar 97,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme penerimaan dan penanganan pengaduan telah berjalan dengan sangat baik. 12

Selain itu, unsur biaya memperoleh nilai 89,33 dan persyaratan sebesar 86,00. Meskipun demikian, unsur produk layanan memperoleh nilai 77,00 dan sarana prasarana sebesar 77,00, yang menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan kejelasan hasil penyelesaian pengaduan serta fasilitas pendukung bagi masyarakat yang menyampaikan pengaduan. 12

3. Layanan PPID 12

Layanan PPID memperoleh nilai IKM sebesar 85,81 dan termasuk kategori Baik. Berdasarkan hasil survei, layanan PPID merupakan salah satu layanan dengan tingkat kepuasan masyarakat tertinggi. Hampir seluruh unsur memperoleh nilai yang relatif tinggi dan konsisten, antara lain prosedur 85,71, waktu 87,14, produk 85,71, kompetensi 85,71, perilaku 85,95, serta sarana dan prasarana 85,00. 12

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik pada KPU Provinsi Papua Pegunungan telah dilaksanakan dengan cukup baik dari aspek prosedur, kecepatan, kompetensi petugas, dan kualitas pelayanan. Ke depan, kualitas layanan PPID perlu dipertahankan melalui peningkatan keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi, serta pemutakhiran informasi publik secara berkala. 12

4. Layanan Kerja Sama 12

Layanan Kerja Sama memperoleh nilai IKM sebesar 85,70 dan berada pada kategori Baik. Nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya sebesar 89,76, diikuti persyaratan sebesar 86,07 dan prosedur sebesar 86,90. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat atau mitra kerja menilai proses kerja sama pada KPU Provinsi Papua Pegunungan telah memiliki persyaratan dan prosedur yang cukup jelas. 12

Sementara itu, unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai 80,71, sehingga perlu ditingkatkan terutama dalam hal mekanisme penyampaian masukan, komunikasi dengan mitra kerja, dan tindak lanjut terhadap permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan kerja sama. 13

5. Layanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan 13

Layanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan memperoleh nilai IKM sebesar 80,47 dan masih berada dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah memberikan penilaian positif terhadap pelayanan PDPB, namun nilainya masih berada di bawah beberapa jenis layanan lainnya. 13

Unsur persyaratan dan waktu memperoleh nilai 80,88, sedangkan sarana dan prasarana memperoleh nilai 81,62. Nilai terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan sebesar 78,68, disusul prosedur sebesar 80,39 dan biaya sebesar 80,39.	13
Hasil ini menjadi bahan evaluasi bagi KPU Provinsi Papua Pegunungan untuk meningkatkan kejelasan prosedur PDPB, memperkuat sosialisasi mengenai mekanisme pemutakhiran data pemilih, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap saluran pengaduan dan penyampaian perubahan data pemilih.	13
6. Layanan Pemutakhiran Data Parpol melalui SIPOL	13
Layanan Pemutakhiran Data Partai Politik melalui SIPOL memperoleh nilai IKM sebesar 77,91. Meskipun masih berada dalam kategori Baik, layanan ini merupakan layanan dengan nilai kepuasan masyarakat terendah dibandingkan lima layanan lainnya. Unsur persyaratan memperoleh nilai 81,05, sedangkan biaya sebesar 79,56. Adapun unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 76,61, penanganan pengaduan 76,61, dan sarana prasarana 75,00.	13
Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek yang paling perlu mendapatkan perhatian adalah sarana dan prasarana, waktu pelayanan, serta mekanisme penanganan pengaduan. KPU Provinsi Papua Pegunungan perlu melakukan evaluasi terhadap dukungan fasilitas dan infrastruktur SIPOL, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta memastikan tersedianya petugas yang dapat memberikan pendampingan teknis kepada pengguna layanan.	13
Dari enam jenis layanan yang disurvei, dapat dilihat bahwa Layanan PPID memperoleh nilai tertinggi sebesar 85,81, diikuti Layanan Pendidikan Pemilih sebesar 85,59, Layanan Kerja Sama sebesar 85,70, Layanan Pengaduan Masyarakat sebesar 83,59, Layanan PDPB sebesar 80,47, dan Layanan Pemutakhiran Data Parpol melalui SIPOL sebesar 77,91.	14
Secara umum, hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh layanan telah berada pada kategori Baik. Hal ini merupakan indikasi bahwa KPU Provinsi Papua Pegunungan telah mampu memberikan pelayanan yang relatif memenuhi harapan masyarakat dan pengguna layanan.	14
Dari sisi unsur pelayanan, biaya memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 85,21, yang menunjukkan bahwa aspek biaya/tarif pelayanan dinilai baik oleh masyarakat. Sementara itu, sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata 80,90 dan menjadi salah satu aspek yang perlu menjadi prioritas peningkatan.	14
Selain itu, aspek produk layanan dengan nilai 81,65 juga perlu mendapatkan perhatian, khususnya dalam memastikan bahwa hasil layanan yang diterima masyarakat jelas, tepat, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.	14
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan	15
II Tahun 2026	15
2.4 Tren Nilai SKM	17
BAB III	1
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	1
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pada KPU Provinsi Papua Pegunungan memperoleh nilai IKM sebesar 83,09 dengan mutu pelayanan B atau kategori Baik. Hasil ini menunjukkan	

bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan.....	14
Meskipun demikian, hasil survei juga memberikan gambaran mengenai beberapa aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan, terutama sarana dan prasarana, waktu pelayanan, produk layanan, serta mekanisme penanganan pengaduan. Perhatian khusus perlu diberikan terhadap layanan Pemutakhiran Data Parpol melalui SIPOL dan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB) karena memperoleh nilai IKM relatif lebih rendah dibandingkan layanan lainnya.	14
Hasil SKM ini hendaknya tidak hanya dipandang sebagai angka penilaian, tetapi menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik. KPU Provinsi Papua Pegunungan perlu mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap unsur yang masih memiliki nilai rendah.	14
Dengan demikian, pelaksanaan SKM diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap KPU Provinsi Papua Pegunungan sebagai penyelenggara pelayanan publik.	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15
Dokumentasi Pengisian Kusioner Oleh Responden.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang harus dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum yang mandiri, Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Papua Pegunungan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, baik dalam bidang informasi kepemiluan, pelayanan data pemilih, administrasi, maupun pelayanan lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan yang dimiliki.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan upaya evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Salah satu instrumen evaluasi tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu kegiatan pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan KPU Provinsi Papua Pegunungan merupakan bagian dari komitmen organisasi dalam membangun pelayanan publik yang semakin baik. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sekaligus menjadi dasar dalam menyusun kebijakan dan langkah-langkah perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 dilaksanakan terhadap pengguna layanan KPU Provinsi Papua Pegunungan selama periode April sampai dengan Juni 2026. Hasil survei dituangkan dalam laporan ini sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi seluruh unit kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Tujuan dan Manfaat

A. Maksud

Maksud penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 adalah untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Manfaat

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan.
2. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat.
3. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.
4. Menjadi dasar penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Provinsi Papua Pegunungan.
2. Menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan KPU.
4. Mendorong terciptanya budaya pelayanan prima di lingkungan KPU Provinsi Papua Pegunungan.
5. Mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Papua Pegunungan dilaksanakan sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan.

Pelaksanaan survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode yang digunakan adalah metode survei kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan pada periode April sampai dengan Juni Tahun 2026.

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuisisioner dengan 2 metode yaitu Online dan Offline yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 kuesioner 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. Responden yang di targetkan dan disepakati yaitu minimal 30 (Tiga puluh) responden per layanan. Dalam laporan triwulan 2 terdapat 4 Layanan yaitu Layanan Pendidikan Pemilih, Layanan Kerja Sama, Layanan PPID dan Layanan Pengaduan Masyarakat sehingga jumlah minimum responden adalah 136 (seratus tiga puluh enam) 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 :

KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
ASN	54	40%
IBU RUMAH TANGGA	5	4%
KARYAWAN SWASTA	19	14%
PEKERJA LEPAS/FREELANCE	17	13%
PELAJAR/MAHASISWA	4	3%
PETANI/NELAYAN	1	1%
PPPK	3	2%
Tenaga administrasi	1	1%
Tenaga Honorer	3	2%
TNI/POLRI	3	2%
Tukang pecel	3	2%
Wartawan	1	1%
WIRAUSAHA	22	16%
Total	136	

JENIS LAYANAN	JUMLAH
Layanan kerjasama	31
Layanan Pendidikan Pemilih	34
Layanan pengaduan masyarakat	41
Layanan PPID	30
Total	136

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 136 responden, diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 54 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan KPU Provinsi Papua Pegunungan cukup banyak dimanfaatkan oleh instansi pemerintah maupun aparatur negara dalam pelaksanaan tugas dan koordinasi kelembagaan.

Kelompok responden terbesar berikutnya adalah wirausaha sebanyak 22 orang (16%), diikuti karyawan swasta sebanyak 19 orang (14%), serta pekerja

lepas/freelance sebanyak 17 orang (13%). Komposisi tersebut menggambarkan bahwa layanan KPU tidak hanya dimanfaatkan oleh aparatur pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat umum dari berbagai latar belakang profesi.

Sementara itu, responden lainnya terdiri atas:

- Ibu rumah tangga sebanyak 5 orang (4%);
- Pelajar/Mahasiswa sebanyak 4 orang (3%);
- PPPK, Tenaga Honorer, TNI/POLRI, dan Tukang Pecel masing-masing 3 orang (2%);
- Petani/Nelayan, Tenaga Administrasi, dan Wartawan masing-masing 1 orang (1%).

Keberagaman profesi responden menunjukkan bahwa pelayanan KPU Provinsi Papua Pegunungan telah menjangkau berbagai lapisan masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan jenis layanan yang diterima oleh responden, diketahui bahwa dari total 136 responden, layanan yang paling banyak dimanfaatkan adalah Layanan Pengaduan Masyarakat sebanyak 41 responden (30,15%). Tingginya jumlah pengguna layanan ini menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, maupun masukan terhadap penyelenggaraan tugas KPU.

Selanjutnya, Layanan Pendidikan Pemilih dimanfaatkan oleh 34 responden (25,00%), yang menunjukkan cukup tingginya minat masyarakat terhadap informasi dan edukasi kepemiluan sebagai bagian dari upaya peningkatan partisipasi pemilih.

Adapun Layanan Kerja Sama dimanfaatkan oleh 31 responden (22,79%), sedangkan Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dimanfaatkan oleh 30 responden (22,06%). Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi publik dan kemitraan kelembagaan juga cukup tinggi.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

JENIS LAYANAN	IKM OPP	IKM KONVERSI OPP	MUTU LAYANAN
Layanan Pendidikan Pemilih	3,4234	85,59	B
Layanan pengaduan masyarakat	3,428	85,7	B
Layanan PPID	3,343	83,59	B
Layanan kerjasama	3,342	83,41	B

Predikat Mutu Layanan Konsisten Baik dengan menggambarkan Seluruh unit layanan yang disurvei berhasil memperoleh predikat Mutu Layanan "B" (Kategori Baik). Dari tabel dapat di lihat Nilai IKM konversi untuk semua unit berada di rentang 83,41 hingga 85,59 (skala 25–100).

Layanan Pendidikan Pemilih meraih nilai IKM Konversi tertinggi, yaitu 85,59 (IKM OPP: 3,4234), Layanan Pengaduan Masyarakat dengan nilai IKM Konversi 85,7 (IKM OPP: 3,428) Hal ini menunjukkan bahwa fungsi edukasi dan keterbukaan KPU dalam menerima masukan/keluhan masyarakat berjalan sangat optimal.

Pada Layanan Kerjasama berada di posisi terbawah dengan nilai 83,41 (IKM OPP: 3,342). Layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) berada di angka 83,59 (IKM OPP: 3,343). Meski masih dalam rentang predikat "Baik", kedua sektor ini memiliki peluang terbesar untuk dievaluasi dan ditingkatkan kualitas layanannya.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Item Pertanyaan	Unsur	Nilai Konversi	Nilai	Nilai Item Konversi	Nilai Item
P1	Persyaratan	84,15	3,37	83,80	3,3521
P2				84,51	3,3803
P3				85,92	3,4366
P4	Prosedur	85,27	3,41	85,56	3,4225
P5				84,33	3,3732
P6				85,92	3,4366
P7	Waktu	85,92	3,44	86,62	3,4648
P8				87,85	3,5141
P9				85,92	3,4366
P10	Produk	83,63	3,35	83,63	3,3451
P11	Kompetensi	87,32	3,49	87,32	3,4930
P12	Perilaku	85,33	3,41	85,04	3,4014
P13				82,57	3,3028
P14				88,38	3,5352
P15	Aduan	84,68	3,39	84,68	3,3873
P16	Sarpras	82,57	3,30	82,57	3,3028

Tabel ini menampilkan hasil pengukuran kepuasan publik berdasarkan 9 Unsur Pelayanan yang dipecah ke dalam 16 Item Pertanyaan (P1–P16). Nilai diukur menggunakan dua skala:

1. Skala 4 (Nilai / Nilai Item): Rentang nilai 1,00 - 4,00.
2. Skala 100 (Nilai Konversi / Nilai Item Konversi): Hasil konversi ke skala 0 - 100 untuk melihat persentase kualitas.

Berikut adalah urutan performa tiap unsur pelayanan berdasarkan Nilai Konversi:

1. Kompetensi Pelaksana (P11) — 87,32 (Sangat Baik) Merupakan unsur dengan kepuasan tertinggi (3,49). Menunjukkan bahwa kemampuan, kecakapan, dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat dipercaya oleh masyarakat.
2. Biaya / Tarif (P7, P8, P9) — 86,80 (Sangat Baik) Memiliki rata-rata 3,47. Item P8 bahkan menjadi poin spesifik dengan nilai paling tinggi kedua secara keseluruhan (87,85 / 3,5141). Mengindikasikan transparansi dan kesesuaian biaya/tarif pelayanan dinilai sangat memuaskan.
3. Waktu Pelayanan (P6) — 85,92 (Baik) Meraih nilai 3,44. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan dinilai sudah berjalan efisien.
4. Perilaku Pelaksana (P12, P13, P14) — 85,33 (Baik) Memiliki nilai rata-rata 3,41.

5. Prosedur Pelayanan (P3, P4, P5) — 85,27 (Baik) Memiliki nilai rata-rata 3,41. Kemudahan tata cara dan alur pelayanan dinilai sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit.
6. Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan (P15) — 84,68 (Baik) Meraih nilai 3,39. Pengelolaan respons terhadap keluhan masyarakat berada pada tingkat yang aman dan memadai.
7. Persyaratan Pelayanan (P1, P2) — 84,15 (Baik) Memiliki nilai rata-rata 3,37. Syarat-syarat administrasi atau teknis yang diminta dinilai relatif wajar oleh masyarakat.
8. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (P10) — 83,63 (Baik) Meraih nilai 3,35. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang dijanjikan sudah tergolong baik.
9. Sarana dan Prasarana (P16) — 82,57 (Terendah) Memiliki nilai konversi paling rendah, yaitu 82,57 (Nilai: 3,30).

Total Nilai Pertanyaan	476	480	488	486	479	488	492	499	488	475	496	483	469	502	481	469
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan	3,35211	3,38028	3,43662	3,42254	3,37324	3,43662	3,46479	3,51408	3,43662	3,34507	3,49296	3,40141	3,30282	3,53521	3,38732	3,30282
Nilai Per Unsur	3,3662		3,4108			3,43662	3,47183			3,34507	3,49296	3,41315			3,38732	3,30282
Kategori Per Unsur	B		B			B	B			B	B	B			B	B
IKM OPP	3,402973396															
IKM Konversi OPP	85,0743349															
Mutu Layanan	B															

Dari hasil perhitungan maka dinilai bahwa berdasar Hasil Survey Kepuasan Masyarakat bahwa KPU Provinsi Papua Pegunungan pada Triwulan II Tahun 2026 Predikat Mutu Layanan Baik (B) secara keseluruhan, performa pelayanan memperoleh Mutu Layanan "B" dengan IKM Konversi sebesar 85,07 (skala 100) dan nilai IKM OPP sebesar 3,40 (skala 4). Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah memenuhi standar kepuasan masyarakat dengan performa yang solid.

Seluruh 9 Unsur Pelayanan yang diukur secara konsisten memperoleh Kategori "B" (Baik). Tidak ada unsur yang jatuh ke kategori Kurang (C) atau Sangat Kurang (D).



Nilai SKM penggabungan PerJenis Layanan

JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	BKM Perjenis Layanan
Layanan Pendidikan Pemilih	37	81,08	85,59	92,57	86,26	83,78	93,92	85,59	80,41	81,08	85,59
Layanan pengaduan masyarakat	35	86,00	83,33	80,00	89,33	77,00	78,00	84,67	97,00	77,00	83,59
Layanan PPIID	35	85,36	85,71	87,14	85,95	85,71	85,71	85,95	85,71	85,00	85,81
Layanan kerjasama	35	86,07	86,90	83,57	89,76	85,00	84,29	85,24	80,71	85,71	85,70
Pemutakhiran Data pemilih Berkelanjutan	40	80,88	80,39	80,88	80,39	80,15	80,15	80,13	78,68	81,62	80,47
Pemutakhiran data Parpol melalui SIPOL	39	81,05	78,76	76,61	79,56	78,23	78,23	77,15	76,61	75,00	77,91
Rata-rata IKM Per Unsur		83,41	83,45	83,46	85,21	81,65	83,38	83,12	83,19	80,90	83,18
IKM Unit Layanan		83,09									
Mutu Unit Layanan		B									

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada KPU Provinsi Papua Pegunungan, diperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap enam jenis layanan yang diselenggarakan. Survei melibatkan 221 responden dengan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan, meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,09, dengan Mutu Pelayanan B dan kategori kinerja “Baik”. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik pada KPU Provinsi Papua Pegunungan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

1. Layanan Pendidikan Pemilih

Layanan Pendidikan Pemilih memperoleh nilai IKM sebesar 85,59 dengan kategori Baik dan merupakan salah satu layanan dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap kompetensi petugas dengan nilai 93,92, waktu pelayanan 92,57, serta biaya pelayanan 86,26. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pendidikan pemilih dinilai cukup efektif, petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan informasi, dan pelayanan dapat diberikan dalam waktu yang relatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Layanan Pengaduan Masyarakat

Layanan Pengaduan Masyarakat memperoleh nilai IKM sebesar 83,59 dan termasuk dalam kategori Baik. Nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan sebesar 97,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme penerimaan dan penanganan pengaduan telah berjalan dengan sangat baik.

Selain itu, unsur biaya memperoleh nilai 89,33 dan persyaratan sebesar 86,00. Meskipun demikian, unsur produk layanan memperoleh nilai 77,00 dan sarana prasarana sebesar 77,00, yang menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan kejelasan hasil penyelesaian pengaduan serta fasilitas pendukung bagi masyarakat yang menyampaikan pengaduan.

3. Layanan PPID

Layanan PPID memperoleh nilai IKM sebesar 85,81 dan termasuk kategori Baik. Berdasarkan hasil survei, layanan PPID merupakan salah satu layanan dengan tingkat kepuasan masyarakat tertinggi. Hampir seluruh unsur memperoleh nilai yang relatif tinggi dan konsisten, antara lain prosedur 85,71, waktu 87,14, produk 85,71, kompetensi 85,71, perilaku 85,95, serta sarana dan prasarana 85,00.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik pada KPU Provinsi Papua Pegunungan telah dilaksanakan dengan cukup baik dari aspek prosedur, kecepatan, kompetensi petugas, dan kualitas pelayanan. Ke depan, kualitas layanan PPID perlu dipertahankan melalui peningkatan keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi, serta pemutakhiran informasi publik secara berkala.

4. Layanan Kerja Sama

Layanan Kerja Sama memperoleh nilai IKM sebesar 85,70 dan berada pada kategori Baik. Nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya sebesar 89,76, diikuti persyaratan sebesar 86,07 dan prosedur sebesar 86,90. Hal ini menunjukkan bahwa

masyarakat atau mitra kerja menilai proses kerja sama pada KPU Provinsi Papua Pegunungan telah memiliki persyaratan dan prosedur yang cukup jelas.

Sementara itu, unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai 80,71, sehingga perlu ditingkatkan terutama dalam hal mekanisme penyampaian masukan, komunikasi dengan mitra kerja, dan tindak lanjut terhadap permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan kerja sama.

5. Layanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan

Layanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan memperoleh nilai IKM sebesar 80,47 dan masih berada dalam kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah memberikan penilaian positif terhadap pelayanan PDPB, namun nilainya masih berada di bawah beberapa jenis layanan lainnya.

Unsur persyaratan dan waktu memperoleh nilai 80,88, sedangkan sarana dan prasarana memperoleh nilai 81,62. Nilai terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan sebesar 78,68, disusul prosedur sebesar 80,39 dan biaya sebesar 80,39.

Hasil ini menjadi bahan evaluasi bagi KPU Provinsi Papua Pegunungan untuk meningkatkan kejelasan prosedur PDPB, memperkuat sosialisasi mengenai mekanisme pemutakhiran data pemilih, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap saluran pengaduan dan penyampaian perubahan data pemilih.

6. Layanan Pemutakhiran Data Parpol melalui SIPOL

Layanan Pemutakhiran Data Partai Politik melalui SIPOL memperoleh nilai IKM sebesar 77,91. Meskipun masih berada dalam kategori Baik, layanan ini merupakan layanan dengan nilai kepuasan masyarakat terendah dibandingkan lima layanan lainnya. Unsur persyaratan memperoleh nilai 81,05, sedangkan biaya sebesar 79,56. Adapun unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 76,61, penanganan pengaduan 76,61, dan sarana prasarana 75,00.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek yang paling perlu mendapatkan perhatian adalah sarana dan prasarana, waktu pelayanan, serta mekanisme penanganan pengaduan. KPU Provinsi Papua Pegunungan perlu melakukan evaluasi

terhadap dukungan fasilitas dan infrastruktur SIPOL, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta memastikan tersedianya petugas yang dapat memberikan pendampingan teknis kepada pengguna layanan.

Dari enam jenis layanan yang disurvei, dapat dilihat bahwa Layanan PPID memperoleh nilai tertinggi sebesar 85,81, diikuti Layanan Pendidikan Pemilih sebesar 85,59, Layanan Kerja Sama sebesar 85,70, Layanan Pengaduan Masyarakat sebesar 83,59, Layanan PDPB sebesar 80,47, dan Layanan Pemutakhiran Data Parpol melalui SIPOL sebesar 77,91.

Secara umum, hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh layanan telah berada pada kategori Baik. Hal ini merupakan indikasi bahwa KPU Provinsi Papua Pegunungan telah mampu memberikan pelayanan yang relatif memenuhi harapan masyarakat dan pengguna layanan.

Dari sisi unsur pelayanan, biaya memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 85,21, yang menunjukkan bahwa aspek biaya/tarif pelayanan dinilai baik oleh masyarakat. Sementara itu, sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata 80,90 dan menjadi salah satu aspek yang perlu menjadi prioritas peningkatan.

Selain itu, aspek produk layanan dengan nilai 81,65 juga perlu mendapatkan perhatian, khususnya dalam memastikan bahwa hasil layanan yang diterima masyarakat jelas, tepat, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan

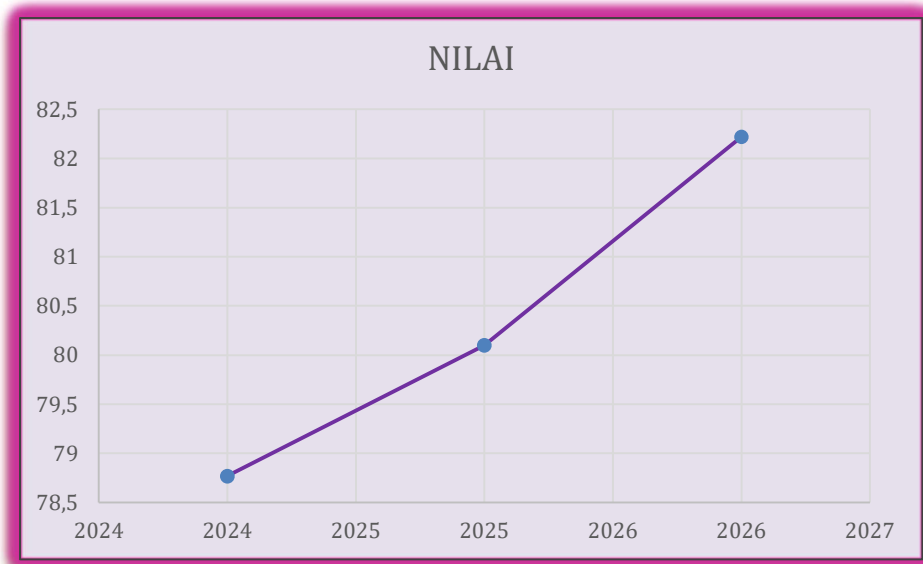
II Tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan /Hasil Evaluasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Indikator Keberhasilan
1	Layanan Kerja Sama	Nilai IKM layanan kerja sama merupakan yang terendah di antara seluruh jenis layanan.	Menyusun SOP yang lebih sederhana, meningkatkan koordinasi dengan mitra, serta mempercepat proses administrasi kerja sama.	Kasubbag Hukum dan SDM	Triwulan III 2026	Waktu penyelesaian kerja sama lebih cepat dan tingkat kepuasan meningkat.
2	Penanganan Pengaduan	Pengelolaan pengaduan perlu terus ditingkatkan agar lebih responsif.	Mengoptimalkan kanal pengaduan, mempercepat tindak lanjut pengaduan, serta melakukan	PPID dan Admin Pengaduan	Triwulan III–IV 2026	Seluruh pengaduan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan.

			monitoring secara berkala.			
3	Pendidikan Pemilihan	Perlu peningkatan jangkauan edukasi kepada masyarakat.	Memperluas sosialisasi melalui media digital, sekolah, komunitas, dan organisasi masyarakat.	Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilihan dan Parmas	Triwulan III–IV 2026	Meningkatkannya jumlah peserta dan jangkauan kegiatan pendidikan pemilihan.
4	Layanan PPID	Nilai pelayanan sudah sangat baik dan perlu dipertahankan.	Meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui digitalisasi layanan dan percepatan respons permohonan informasi.	PPID KPU Provinsi Papua Pegunungan	Berkelanjutan	Nilai IKM PPID tetap tinggi atau meningkat pada survei berikutnya.

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 triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	79,60
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,68
3	Waktu Penyelesaian	83,09
4	Biaya/Tarif	83,70
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,27
6	Kompetensi Pelaksana	81,07
7	Perilaku Pelaksana	82,48

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa:

1. Unsur Persyaratan memperoleh nilai konversi terendah sebesar 79,60, sehingga menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan tindak lanjut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih mengharapkan persyaratan pelayanan yang lebih sederhana, mudah dipahami, serta tersosialisasikan dengan lebih baik. Oleh karena itu, KPU Provinsi Papua Pegunungan mempermudah alur mekanisme tata cara, pemberitahuan yang informasinya disebarluaskan melalui flyer, spanduk, dan media sosial mempermudah para pengguna untuk mengetahui persyaratan dan Informasi dari KPU.
2. Unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai 81,07. Meskipun telah menunjukkan hasil yang baik, evaluasi mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis pelayanan, penguatan pemahaman sehingga KPU Provinsi Papua

Pegunungan telah melakukan bimbingan teknis seperti penggunaan media dan aplikasi pada jajaran Sekretariat KPU Provinsi Papua Pegunungan.

3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai 81,62. Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan baik, namun KPU Provinsi Papua Pegunungan masih melakukan peningkatan kecepatan respons, kemudahan akses penyampaian pengaduan, serta penyampaian informasi mengenai tindak lanjut pengaduan kepada Masyarakat pada layanan PPID agar tingkat kepercayaan publik semakin meningkat.
4. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang memperoleh nilai 81,68, pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap SOP pelayanan terbukti mampu menjaga konsistensi pelaksanaan pelayanan. Sehingga KPU Provinsi Papua Pegunungan melakukan penyempurnaan alur pelayanan serta optimalisasi pelayanan berbasis digital masih perlu dilakukan agar proses pelayanan menjadi lebih sederhana, efektif, dan efisien.
5. Unsur Perilaku Pelaksana memperoleh nilai 82,48, yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memberikan pelayanan secara ramah dan profesional. Pelaksanaan pembinaan disiplin, penguatan budaya kerja BerAKHLAK, serta pelatihan pelayanan prima tetap perlu dilaksanakan secara berkala agar kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat semakin meningkat.
6. Unsur Waktu Penyelesaian 83,09 dianggap baik bahwa layanan yang diberikan KPU Provinsi Papua Pegunungan terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
7. serta Biaya/Tarif (83,70) menunjukan bahwa KPU Provinsi Papua Pegununga tidak pernah memberikan tarif kepada Para penerima layanan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan tindak lanjut SKM Triwulan I tahun 2026 telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Provinsi Papua Pegunungan. Meskipun demikian, hasil evaluasi menunjukkan bahwa aspek Persyaratan, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan masih menjadi tiga unsur dengan nilai terendah sehingga perlu menjadi fokus utama dalam penyusunan program peningkatan pelayanan pada periode berikutnya.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Kompetensi	Sudah	Jajaran staff sekretariat diberikan pelatihan dan sosialisasi terkait multimedia meningkatkan talenta jajaran sekretariat guna membantu dalam pelayanan publik	
	Kompetensi	Sudah	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.	

2	Persyaratan	Sudah	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).	
	Persyaratan	Sudah	Tim PPID memberikan sosialisasi terkait 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	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pada KPU Provinsi Papua Pegunungan memperoleh nilai IKM sebesar 83,09 dengan mutu pelayanan B atau kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan.

Meskipun demikian, hasil survei juga memberikan gambaran mengenai beberapa aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan, terutama sarana dan prasarana, waktu pelayanan, produk layanan, serta mekanisme penanganan pengaduan. Perhatian khusus perlu diberikan terhadap layanan Pemutakhiran Data Parpol melalui SIPOL dan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB) karena memperoleh nilai IKM relatif lebih rendah dibandingkan layanan lainnya.

Hasil SKM ini hendaknya tidak hanya dipandang sebagai angka penilaian, tetapi menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik. KPU Provinsi Papua Pegunungan perlu mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap unsur yang masih memiliki nilai rendah.

Dengan demikian, pelaksanaan SKM diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap KPU Provinsi Papua Pegunungan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Wamena, 29 Juni 2026

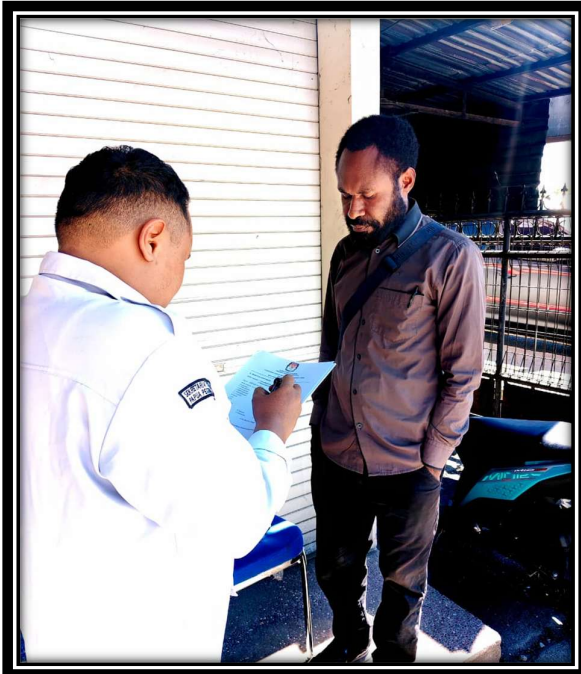
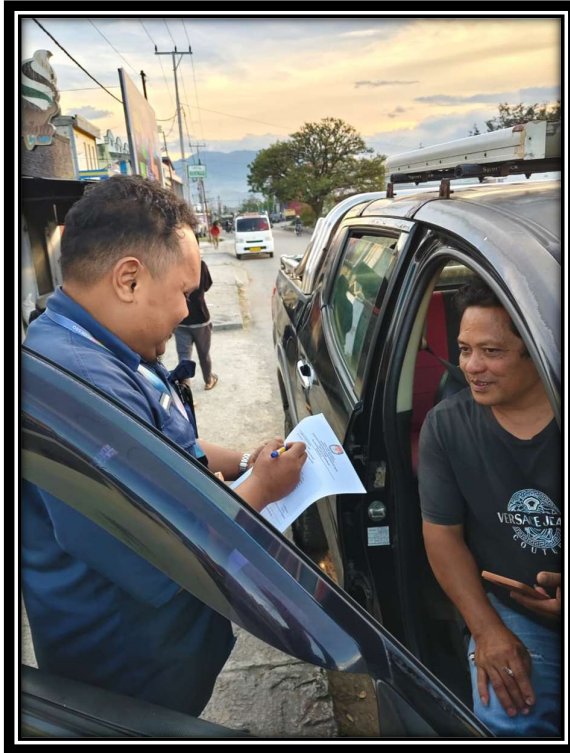
Sekretaris


Agus Filma



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

Dokumentasi Pengisian Kusioner Oleh Responden



NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas)	Kategori Jenis	NILAI UNSUR PELAYANAN																															
							Persyaratan			Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	kompeten	Perilaku			Aduan	Sarpras															
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16																
Column	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Disabilitas	Kategori	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16																
1	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Tidak			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																
2	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak			4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3																
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Ya	Disabi		3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3																
4	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	Wirasaha	Tidak			3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3																
5	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMP/Sederajat	Swasta	Tidak			3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4																
6	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Tidak			3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4																
7	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D4/S1	Swasta	Tidak			3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4																
8	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN	Ya	Disabi		3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3																
9	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	Tidak			3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3																
10	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirasaha	Tidak			3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3																
11	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak			3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3																
12	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Tidak			3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3																
13	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	POLRI	Tidak			3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3																
14	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Tidak			3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4																
15	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	S2	ASN	Tidak			3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3																
16	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D4/S1	ASN	Tidak			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																
17	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D1/D2/D3	Wirasaha	Tidak			3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3																
18	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Tidak			3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3																
19	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	POLRI	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
20	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	TNI	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
21	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
22	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
23	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	POLRI	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
24	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4																
25	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4																
26	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirasaha	Ya	Disabi		4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
27	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
28	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
29	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	TNI	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
30	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak			4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
31	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
32	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D4/S1	Wirasaha	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
33	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D4/S1	ASN	Ya	Disabi		4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
34	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
35	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Tidak			4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4																
Total Nilai Pertanyaan								93	79	77	96	77	80	95	78	95	77	78	98	76	80	97	77															
Jumlah per layanan								172					80					77				97																
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan								3,7200					3,2000					3,1200				3,9200																
Nilai Per Unsor								3,4400					3,3333					3,2000				3,8800																
Kategori Per Unsor								B					B					A				B																
IKM OPP								3,3437																														
IKM Konversi OPP								83,59																														
Mutu Layanan								B																														

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategori sasi Pengguna na	Kategori orisasi i	NILAI UNSUR PELAYANAN																			
							Persyaratan		Prosedur					Waktu		Biaya			Produk		Perilaku				Aduan	Sarpras
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16				
Column	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Disabilitas	kategori	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16				
1	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
2	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Ta	Tidak		3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4				
3	Layanan PPID	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	Layanan PPID	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN	Tidak		3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4				
5	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	Tidak		3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3				
6	Layanan PPID	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
7	Layanan PPID	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Tidak		4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
8	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
9	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Tidak		3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3				
10	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
11	Layanan PPID	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
12	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
13	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	TNI	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
14	Layanan PPID	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
15	Layanan PPID	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN	Tidak		3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3				
16	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	TNI	Tidak		4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3				
17	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahas	Tidak		3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3				
18	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	ASN	Ya	Disabili	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3				
19	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	Wirusaha	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
20	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
21	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
22	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
23	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
24	Layanan PPID	Perempuan	S2	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
25	Layanan PPID	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
26	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
27	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
28	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	POLRI	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
29	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
30	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	TNI	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
31	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
32	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahas	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
33	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	POLRI	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
34	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Ta	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
35	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
Total Nilai Pertanyaan							119	120	121	120	119	122	121	121	119	120	120	119	122	120	120	119				
Jumlah per layan							239		360		122		361		120		120		361		120					
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan							3,4000	3,4286	3,4571	3,4286	3,4000	3,4857	3,4571	3,4571	3,4000	3,4286	3,4286	3,4000	3,4857	3,4286	3,4286	3,4000				
Nilai Per Unsur							3,4143		3,4286		3,4857		3,4381		3,4286		3,4286		3,4381		3,4286					
Kategori Per Unsur							B		B		B		B		B		B		B		B					
IKM OPP							3,4323																			
IKM Konversi OPP							85,81																			
Mutu Layanan							B																			