KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2026

KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN

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

papuapegunungan.kpu.go.id
KPU Provinsi Papua Pegunungan
kpu_provinsipapuapegunungan
@kpupapuapegunung
kpupapuapegunungan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmat dan penyertaan-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 KPU Provinsi Papua Pegunungan dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari upaya KPU Provinsi Papua Pegunungan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman dan persepsi pengguna layanan sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2026 mencakup empat jenis layanan, yaitu Layanan PPID, Pendidikan Pemilih, Pengaduan Masyarakat, dan Kerja Sama, dengan jumlah 124 responden. Pengukuran dilakukan melalui 16 item pertanyaan yang merepresentasikan 9 unsur pelayanan. Hasil pengolahan menunjukkan nilai IKM sebesar **83,23** dengan kategori mutu pelayanan **B (Baik)**. Layanan Pengaduan Masyarakat memperoleh nilai tertinggi sebesar **84,39**, sedangkan Layanan PPID memperoleh nilai terendah sebesar **81,89**. Pada tingkat unsur, Perilaku Pelaksana menjadi unsur dengan nilai tertinggi sebesar **84,54**, sementara Waktu Penyelesaian menjadi unsur dengan nilai terendah sebesar **81,25**.

Laporan ini tidak hanya menyajikan capaian indeks, tetapi juga membandingkan hasil Triwulan II dan Triwulan III serta menelaah tindak lanjut atas rekomendasi periode sebelumnya. Hasil tersebut menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan Triwulan IV, khususnya pada ketepatan waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, layanan PPID, pengaduan masyarakat, dan pendidikan pemilih.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei, pengolahan data, penyusunan laporan, serta memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian dari upaya mewujudkan pelayanan KPU Provinsi Papua Pegunungan yang semakin responsif, mudah diakses, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Wamena 14 September 2026

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan 2
1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat 2
1.4 Ruang Lingkup 3
1.5 Metode Pengumpulan Data 3
1.6 Instrumen Survei 5
1.7 Waktu Pelaksanaan 6
1.8 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **8**
2.1 Karakteristik Responden 8
2.2 IKM Per Jenis Layanan 11
2.3 Analisis 9 Unsur Pelayanan 12
2.4 Analisis 16 Item Pertanyaan 13
2.5 Perbandingan Hasil SKM Triwulan II dan Triwulan III 15
2.6 Analisis Prioritas Perbaikan 16
2.7 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III 17
BAB III HASIL DAN EVALUASI TINDAK LANJUT SKM **19**
3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode 2026 19
3.2 Rencana Tindak Lanjut dan Status Pelaksanaannya 20
3.3 Analisis Hasil Tindak Lanjut per Layanan 24
3.4 Hambatan dan Hal yang Masih Memerlukan Penguatan 26
3.5 Arah Tindak Lanjut Triwulan IV Tahun 2026 26
BAB IV PENUTUP **28**
4.1 Kesimpulan 28
4.2 Rekomendasi 28
4.3 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat 30

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari pelaksanaan tugas pemerintahan yang harus diselenggarakan secara profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, Komisi Pemilihan Umum KPU Provinsi Papua Pegunungan tidak hanya berkaitan dengan penyelenggaraan tahapan pemilihan, tetapi juga memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, mitra kerja, dan pemangku kepentingan sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.

Sebagai bagian dari upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, KPU Provinsi Papua Pegunungan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. Survei ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman dan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan baik dan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2026 merupakan kelanjutan dari pengukuran pada periode sebelumnya. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 menjadi salah satu bahan evaluasi dan dasar dalam melihat keberlanjutan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, hasil pada Triwulan III tidak hanya dipandang sebagai capaian angka indeks, tetapi juga sebagai informasi untuk menilai perubahan kualitas pelayanan dan menentukan langkah perbaikan pada periode berikutnya.

Pada Triwulan III Tahun 2026, pengukuran dilakukan terhadap empat jenis layanan, yaitu Layanan PPID, Layanan Pendidikan Pemilih, Layanan Pengaduan Masyarakat, dan Layanan Kerjasama. Berdasarkan hasil pengolahan data, jumlah responden yang tercatat dalam data survei sebanyak 124 orang. Data tersebut selanjutnya diolah berdasarkan 16 item pertanyaan yang merepresentasikan 9 unsur pelayanan sehingga diperoleh nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan maupun menurut masing-masing jenis layanan.

Hasil SKM diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan KPU Provinsi Papua Pegunungan pada Triwulan III Tahun 2026. Selain sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, hasil tersebut menjadi dasar untuk mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik serta menyusun tindak lanjut terhadap unsur dan jenis layanan yang masih membutuhkan peningkatan.

1.2 Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 pada KPU Provinsi Papua Pegunungan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ketentuan tersebut menjadi acuan dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan.

Selain menjadi acuan pelaksanaan pengukuran, hasil SKM digunakan sebagai bahan evaluasi internal untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian, serta menjadi dasar penyusunan langkah perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Dalam konteks Triwulan III Tahun 2026, pelaksanaan SKM juga ditempatkan sebagai bagian dari siklus evaluasi berkala dengan memperhatikan hasil pengukuran dan tindak lanjut pada periode sebelumnya.

1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat

Maksud penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 adalah memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan serta menyediakan bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tujuan pelaksanaan SKM meliputi:

a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan.

b. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan pada periode Triwulan III Tahun 2026.

c. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik dan unsur yang masih memerlukan peningkatan.

d. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada masing-masing jenis layanan yang menjadi objek survei.

e. Menjadi bahan penyusunan rencana tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

Manfaat pelaksanaan SKM antara lain:

a. menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Provinsi Papua Pegunungan;

b. memberikan informasi mengenai pengalaman dan persepsi pengguna layanan sebagai dasar perbaikan;

c. mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan;

d. memperkuat akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik; dan

e. menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan prioritas perbaikan pelayanan pada periode selanjutnya.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 mencakup pengukuran persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh KPU Provinsi Papua Pegunungan pada empat jenis layanan. Pengukuran dilakukan terhadap pengguna layanan yang menjadi responden survei pada periode Triwulan III Tahun 2026.

No.	Jenis Layanan	Keterangan
1	Layanan PPID	Objek pengukuran SKM Triwulan III Tahun 2026
2	Layanan Pendidikan Pemilih	Objek pengukuran SKM Triwulan III Tahun 2026
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	Objek pengukuran SKM Triwulan III Tahun 2026
4	Layanan Kerjasama	Objek pengukuran SKM Triwulan III Tahun 2026

Secara substantif, ruang lingkup pengukuran mencakup sembilan unsur pelayanan yang dituangkan dalam 16 item pertanyaan. Data responden juga digunakan untuk menggambarkan karakteristik pengguna layanan, antara lain berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status disabilitas.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 dilaksanakan dengan pendekatan survei kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan KPU Provinsi Papua Pegunungan. Data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini mengacu pada hasil pengolahan data SKM Triwulan III yang tercantum dalam workbook pengolahan per layanan.

Instrumen survei terdiri atas 16 item pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam 9 unsur pelayanan. Setiap item dinilai menggunakan skala 1 sampai dengan

4. Hasil penilaian kemudian diolah untuk memperoleh nilai rata-rata setiap item, nilai masing-masing unsur pelayanan, nilai IKM OPP, nilai IKM Konversi OPP, serta mutu layanan.

Data yang diolah berjumlah 124 responden dan dikelompokkan ke dalam empat jenis layanan. Distribusi responden pada masing-masing layanan adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Layanan PPID	32
2	Layanan Pendidikan Pemilih	32
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	29
4	Layanan Kerjasama	31
	Total	**124**

Pengolahan data dilakukan secara keseluruhan dan per jenis layanan. Pada tingkat keseluruhan, seluruh jawaban responden digunakan untuk memperoleh gambaran IKM KPU Provinsi Papua Pegunungan. Pada tingkat layanan, data dipisahkan berdasarkan empat jenis layanan untuk memperoleh nilai IKM OPP, IKM Konversi OPP, dan mutu layanan masing-masing.

Sembilan unsur pelayanan yang menjadi dasar pengukuran dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Item Pertanyaan
1	Persyaratan	P1-P2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	P3-P5
3	Waktu Penyelesaian	P6
4	Biaya/Tarif	P7-P9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	P10
6	Kompetensi Pelaksana	P11
7	Perilaku Pelaksana	P12-P14
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	P15
9	Sarana dan Prasarana	P16

Nilai setiap item dihitung dari jawaban responden pada skala 1-4. Nilai rata-rata item digunakan sebagai dasar penghitungan nilai unsur pelayanan, kemudian nilai unsur tersebut dirata-ratakan untuk memperoleh IKM OPP. Selanjutnya, IKM

OPP dikonversi ke skala 25-100 untuk memperoleh IKM Konversi OPP. Kategori mutu layanan ditetapkan berdasarkan hasil nilai IKM OPP sesuai formula yang digunakan pada workbook pengolahan SKM Triwulan III.

Dengan metode tersebut, hasil survei dapat dianalisis pada tiga tingkatan, yaitu tingkat item pertanyaan, tingkat unsur pelayanan, dan tingkat jenis layanan. Pendekatan ini digunakan untuk memastikan bahwa hasil SKM tidak hanya menunjukkan nilai indeks secara keseluruhan, tetapi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

1.6 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 berupa kuesioner yang disusun untuk memperoleh penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Instrumen tersebut mengacu pada unsur pengukuran dalam Survei Kepuasan Masyarakat dan digunakan secara konsisten pada empat jenis layanan yang menjadi objek survei.

Kuesioner memuat 16 item pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam 9 unsur pelayanan. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala 1 sampai dengan 4, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan persepsi kepuasan yang lebih baik terhadap aspek pelayanan yang dinilai. Pengelompokan item pertanyaan ke dalam unsur pelayanan digunakan sebagai dasar pengolahan nilai rata-rata per pertanyaan dan nilai per unsur.

Pemetaan instrumen yang digunakan dalam pengolahan data SKM Triwulan III Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Item Pertanyaan
1	Persyaratan	P1-P2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	P3-P5
3	Waktu Penyelesaian	P6
4	Biaya/Tarif	P7-P9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	P10
6	Kompetensi Pelaksana	P11
7	Perilaku Pelaksana	P12-P14
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	P15
9	Sarana dan Prasarana	P16

Selain pertanyaan mengenai unsur pelayanan, kuesioner juga memuat karakteristik responden yang digunakan untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna layanan. Karakteristik tersebut meliputi jenis layanan yang

diterima, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, serta status dan jenis disabilitas apabila ada.

Dalam pengolahan data, jawaban responden diperiksa kelengkapannya sebelum digunakan dalam perhitungan. Selanjutnya, nilai setiap item dihitung berdasarkan rata-rata jawaban responden, nilai per unsur diperoleh dari penggabungan item yang membentuk unsur tersebut, dan nilai IKM OPP diperoleh dari rata-rata nilai unsur. IKM OPP kemudian dikonversi ke skala 25-100 untuk memperoleh IKM Konversi OPP dan mutu layanan.

1.7 Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik dalam periode Triwulan III Tahun 2026. Periode pelaporan Triwulan III mencakup bulan Juli sampai dengan September 2026. Pengumpulan dan pengolahan data dilakukan sebagai bagian dari rangkaian penyusunan laporan SKM periode tersebut.

Untuk menjaga keterbandingan hasil antarperiode, pelaksanaan pengukuran menggunakan instrumen dan pendekatan pengolahan yang sama dengan periode sebelumnya, dengan penyesuaian pada objek layanan dan data responden Triwulan III. Hasil pengukuran selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan dan penyusunan tindak lanjut pada periode berikutnya.

Rincian tanggal mulai dan berakhirnya pengumpulan kuesioner serta tanggal pengolahan data dapat dicantumkan pada dokumen administrasi pelaksanaan apabila diperlukan sebagai bukti pendukung laporan.

1.8 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan dengan memperhatikan ketentuan yang digunakan dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat serta jumlah pengguna layanan yang menjadi populasi pengukuran. Berdasarkan workbook pengolahan SKM Triwulan III Tahun 2026, populasi yang digunakan dalam penghitungan adalah 124 responden.

Pada workbook pengolahan tersedia lembar “Rumus Perhitungan Sampel” yang menggunakan formula ukuran sampel berdasarkan populasi. Dengan populasi 124, hasil penghitungan sampel minimal berdasarkan formula pada workbook berada pada kisaran 93,92 responden atau dibulatkan menjadi sekurang-kurangnya 94 responden. Jumlah data responden yang tersedia dan diolah dalam laporan ini sebanyak 124 responden, sehingga secara jumlah keseluruhan telah melampaui kebutuhan sampel minimal tersebut.

Distribusi responden berdasarkan jenis layanan dalam data pengolahan Triwulan III Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase
1	Layanan PPID	32	25.81%
2	Layanan Pendidikan Pemilih	32	25.81%
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	29	23.39%
4	Layanan Kerjasama	31	25.00%
	Total	**124**	**100,00%**

Data menunjukkan bahwa jumlah responden pada masing-masing layanan berada pada kisaran yang relatif berimbang, dengan jumlah tertinggi masing-masing 32 responden pada Layanan PPID dan Layanan Pendidikan Pemilih, 31 responden pada Layanan Kerjasama, serta 29 responden pada Layanan Pengaduan Masyarakat.

Perlu dicatat bahwa distribusi responden per layanan pada data pengolahan tidak sepenuhnya sama jumlahnya. Oleh karena itu, dalam penyajian hasil SKM Triwulan III, analisis nilai per layanan akan menggunakan jumlah responden aktual pada masing-masing layanan dan tidak melakukan penyamaan jumlah responden secara artifisial.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 dilakukan terhadap 124 responden yang tercatat dalam pengolahan data. Karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis layanan yang diterima, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, serta status disabilitas. Penyajian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna layanan KPU Provinsi Papua Pegunungan sekaligus menjadi konteks dalam membaca hasil pengukuran kepuasan masyarakat. Data karakteristik tersebut juga membantu melihat sebaran pengguna pada masing-masing layanan serta keberagaman latar belakang responden yang memberikan penilaian. Dengan demikian, hasil SKM tidak hanya menunjukkan nilai indeks, tetapi juga memperlihatkan komposisi pengguna layanan yang menjadi sumber penilaian. Informasi ini digunakan sebagai bagian dari pembacaan hasil survei secara menyeluruh, terutama ketika membandingkan capaian antarjenis layanan dan mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperkuat pada periode berikutnya. Gambaran ini juga membantu memastikan bahwa pembacaan hasil survei mempertimbangkan konteks pengguna layanan secara proporsional, tanpa mengabaikan perbedaan karakteristik pada setiap kelompok responden.

Dalam penyajian tabel, beberapa kategori ditulis secara seragam untuk menjaga konsistensi, khususnya pada kategori pendidikan D4/S1 serta variasi penggunaan huruf besar dan kecil pada kategori pekerjaan dan status disabilitas. Penyeragaman tersebut bersifat administratif dan tidak mengubah jumlah responden maupun nilai jawaban survei. Penyeragaman ini diperlukan agar pembacaan tabel tetap konsisten dan memudahkan penelusuran data pada bagian analisis berikutnya.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Tabel 2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Layanan PPID	32	25,81%
2	Layanan Pendidikan Pemilih	32	25,81%
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	29	23,39%
4	Layanan Kerjasama	31	25,00%
Total		124	100,00 %

Berdasarkan jenis layanan, pengguna Layanan PPID dan Layanan Pendidikan Pemilih masing-masing berjumlah 32 responden (25,81%). Layanan Kerjasama digunakan oleh 31 responden (25,00%), sedangkan Layanan Pengaduan Masyarakat digunakan oleh 29 responden (23,39%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa keempat jenis layanan menjadi bagian dari pengalaman pengguna yang diukur dalam SKM Triwulan III Tahun 2026. Sebaran responden tersebut menjadi dasar untuk membaca hasil IKM secara lebih spesifik pada setiap jenis layanan..

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	67	54,03%
2	Perempuan	57	45,97%

Dari sisi jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 67 orang (54,03%), sedangkan responden perempuan berjumlah 57 orang (45,97%). Komposisi ini memperlihatkan keterwakilan kedua kelompok pengguna layanan dalam pelaksanaan survei, dengan jumlah responden laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan perempuan. Data tersebut memberikan gambaran mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dalam keseluruhan pelaksanaan survei.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	D4/S1	79	63,71%
2	SMA/Sederajat	28	22,58%
3	S2	11	8,87%
4	D1/D2/D3	3	2,42%
5	SMP/Sederajat	1	0,81%
6	SD/Sederajat	1	0,81%
7	Tidak Sekolah	1	0,81%

Karakteristik pendidikan menunjukkan bahwa kelompok D4/S1 merupakan kelompok terbesar, yaitu 79 responden (63,71%). Selanjutnya terdapat responden berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 28 orang (22,58%) dan S2 sebanyak 11 orang (8,87%). Responden lainnya berasal dari jenjang D1/D2/D3, SMP/Sederajat, SD/Sederajat, dan Tidak Sekolah. Keragaman tingkat pendidikan tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan KPU berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam. Kondisi tersebut menjadi konteks penting dalam melihat kebutuhan akan informasi dan pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna dengan latar pendidikan berbeda.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	ASN	60	48,39%
2	Swasta	22	17,74%
3	Pelajar/Mahasiswa	21	16,94%
4	Wirausaha	8	6,45%
5	Ibu Rumah Tangga	6	4,84%
6	Pensiunan	2	1,61%
7	Polri	2	1,61%
8	Petani/Nelayan	1	0,81%
9	TNI	1	0,81%
10	Pekerja Lepas/Freelance	1	0,81%

Berdasarkan pekerjaan, ASN merupakan kelompok terbesar dengan 60 responden (48,39%). Kelompok berikutnya adalah Swasta sebanyak 22 responden (17,74%) dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 21 responden (16,94%). Responden lainnya terdiri atas Wirausaha, Ibu Rumah Tangga, Pensiunan, Polri, Petani/Nelayan, TNI, serta Pekerja Lepas/Freelance. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa layanan KPU dimanfaatkan oleh pengguna dari berbagai latar belakang pekerjaan. Keragaman tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi dan pelayanan perlu tetap dapat diakses oleh kelompok pengguna dengan kebutuhan yang berbeda.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Disabilitas

Tabel 2.5. Status Disabilitas Responden

No.	Status Disabilitas	Jumlah	Persentase
1	Ya	5	4,03%
2	Tidak	119	95,97%

Sebanyak 119 responden (95,97%) tercatat sebagai pengguna layanan non-disabilitas, sedangkan 5 responden (4,03%) tercatat sebagai pengguna layanan disabilitas. Keberadaan responden penyandang disabilitas tetap perlu diperhatikan dalam evaluasi kualitas pelayanan, terutama dalam memastikan aksesibilitas, kemudahan prosedur, serta ketersediaan sarana pelayanan yang dapat digunakan oleh seluruh kelompok masyarakat. Hal ini menjadi bagian penting dalam menjaga pelayanan yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Tabel 2.6. Jenis Disabilitas yang Tercatat

No.	Jenis Disabilitas	Jumlah
1	Disabilitas Intelektual	3
2	Disabilitas Mental	1
3	Disabilitas Fisik	1

2.2 Analisis 4 Layanan Wajib

Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2026 mencakup empat layanan yang menjadi objek pengukuran, yaitu Layanan PPID, Layanan Pendidikan Pemilih, Layanan Pengaduan Masyarakat, dan Layanan Kerjasama. Analisis pada bagian ini digunakan untuk melihat capaian kepuasan masyarakat pada masing-masing layanan sekaligus mengetahui perbedaan kinerja antarlayanan. Nilai IKM per layanan dihitung berdasarkan data responden aktual pada masing-masing kelompok layanan.

Tabel 2.7. Nilai IKM Empat Layanan

No.	Jenis Layanan	Responden	IKM OPP	IKM Konversi	Mutu
1	Layanan PPID	32	3,28	81,89	B
2	Layanan Pendidikan Pemilih	32	3,31	82,84	B
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	29	3,38	84,39	B
4	Layanan Kerjasama	31	3,36	83,92	B

a. Layanan PPID

Layanan PPID memperoleh IKM Konversi sebesar 81,89 dengan mutu pelayanan B (Baik). Nilai relatif terendah terdapat pada Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana, masing-masing sebesar 78,13. Sementara itu, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai tertinggi sebesar 85,16. Hasil ini menunjukkan bahwa penguatan dapat diarahkan pada kepastian waktu layanan dan kapasitas pelaksana, dengan tetap mempertahankan pengelolaan pengaduan yang telah dinilai relatif baik.

b. Layanan Pendidikan Pemilih

Layanan Pendidikan Pemilih memperoleh IKM Konversi sebesar 82,84 dengan mutu pelayanan B (Baik). Nilai relatif terendah terdapat pada Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana, masing-masing sebesar 79,69. Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 85,42. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan layanan perlu memperhatikan ketepatan waktu dan dukungan sarana, sementara aspek yang telah dinilai baik perlu dipertahankan secara konsisten.

c. Layanan Pengaduan Masyarakat

Layanan Pengaduan Masyarakat memperoleh IKM Konversi tertinggi, yaitu 84,39 dengan mutu pelayanan B (Baik). Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana memperoleh nilai masing-masing 86,21. Waktu Penyelesaian menjadi nilai relatif terendah sebesar 83,62. Temuan ini menunjukkan perlunya mempertahankan kompetensi dan dukungan sarana sekaligus memastikan proses penanganan pengaduan tetap berlangsung tepat waktu.

d. Layanan Kerjasama

Layanan Kerjasama memperoleh IKM Konversi sebesar 83,92 dengan mutu pelayanan B (Baik). Nilai unsur berada pada rentang 82,26 sampai 84,95, dengan Biaya/Tarif sebagai capaian tertinggi sebesar 84,95 dan Sarana dan Prasarana sebagai capaian terendah sebesar 82,26. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan sarana masih dapat diperkuat, sementara capaian pada Biaya/Tarif perlu dipertahankan.

Secara keseluruhan, Layanan Pengaduan Masyarakat memperoleh nilai tertinggi, sedangkan Layanan PPID memperoleh nilai terendah. Seluruh layanan tetap berada pada kategori B (Baik). Perbedaan nilai antarlayanan menjadi dasar untuk menentukan fokus penguatan yang lebih spesifik sesuai karakteristik dan kebutuhan masing-masing layanan.

2.3 Analisis 9 Unsur Pelayanan Secara Keseluruhan

Analisis sembilan unsur pelayanan secara keseluruhan digunakan untuk melihat kondisi kualitas pelayanan KPU Provinsi Papua Pegunungan pada tingkat organisasi. Sembilan unsur tersebut merupakan pengelompokan dari 16 item pertanyaan dalam instrumen SKM. Pendekatan ini memungkinkan hasil survei dibaca secara agregat, sehingga unsur yang relatif kuat dan unsur yang masih memerlukan penguatan dapat diketahui secara lebih jelas.

Tabel 2.8. Nilai 9 Unsur Pelayanan KPU Provinsi Papua Pegunungan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur (OPP)	Konversi (Skala 100)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,30	82,56	B	7
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	83,67	B	4
3	Waktu Penyelesaian	3,25	81,25	B	9
4	Biaya/Tarif	3,37	84,14	B	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,67	B	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,27	B	6
7	Perilaku Pelaksana	3,38	84,54	B	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,35	83,87	B	3
9	Sarana dan Prasarana	3,28	82,06	B	8

Seluruh sembilan unsur pelayanan memperoleh kategori B (Baik). Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana sebesar 84,54, sedangkan nilai terendah terdapat pada Waktu Penyelesaian sebesar 81,25. Sarana dan Prasarana juga termasuk unsur dengan nilai relatif rendah, yaitu 82,06. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah berjalan baik, namun masih terdapat ruang penguatan pada ketepatan waktu penyelesaian dan dukungan fasilitas pelayanan.

Waktu Penyelesaian perlu menjadi perhatian melalui kejelasan standar waktu, penyampaian estimasi penyelesaian, pemantauan proses, dan evaluasi tahapan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan. Sementara itu, unsur dengan nilai relatif tinggi perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan peningkatan tidak hanya berorientasi pada unsur yang memperoleh nilai rendah.

2.4 Analisis 9 Unsur Pelayanan Per Layanan

Analisis per layanan diperlukan untuk melihat apakah kondisi pada tingkat organisasi muncul secara merata pada seluruh layanan atau hanya pada layanan tertentu. Nilai konversi sembilan unsur berikut disajikan untuk empat layanan sehingga perbedaan capaian dapat dibaca secara langsung dan digunakan untuk menentukan kebutuhan penguatan yang lebih spesifik.

Tabel 2.9. Nilai Rata-Rata/Konversi 9 Unsur Pelayanan Per Layanan

No.	Unsur Pelayanan	PPID	Pendidikan Pemilih	Pengaduan Masyarakat	Kerjasama
1	Persyaratan	82,81	82,81	84,21	83,47
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82,55	83,85	84,67	84,14
3	Waktu Penyelesaian	78,13	79,69	83,62	83,87
4	Biaya/Tarif	82,89	85,42	84,91	84,95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,03	83,59	84,48	84,68
6	Kompetensi Pelaksana	78,13	84,38	86,21	84,68
7	Perilaku Pelaksana	83,91	83,33	85,86	84,14
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,16	82,81	84,48	83,06
9	Sarana dan Prasarana	80,47	79,69	86,21	82,26

a. Layanan PPID

Pada Layanan PPID, Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana sama-sama memperoleh nilai 78,13 dan menjadi titik penguatan utama. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai tertinggi sebesar 85,16. Temuan ini menunjukkan perlunya perhatian pada kepastian waktu layanan dan kapasitas pelaksana, sementara mekanisme penanganan pengaduan perlu dipertahankan.

b. Layanan Pendidikan Pemilih

Pada Layanan Pendidikan Pemilih, Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana masing-masing memperoleh nilai 79,69 sebagai capaian terendah. Biaya/Tarif menjadi unsur tertinggi dengan nilai 85,42. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan perlu diarahkan pada ketepatan waktu serta dukungan fasilitas, sedangkan aspek yang telah dinilai baik perlu dijaga konsistensinya.

c. Layanan Pengaduan Masyarakat

Layanan Pengaduan Masyarakat menunjukkan capaian relatif kuat pada Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana, masing-masing sebesar 86,21. Nilai terendah dalam layanan ini terdapat pada Waktu Penyelesaian sebesar 83,62. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas pelaksana dan fasilitas telah memperoleh penilaian baik, sementara ketepatan waktu penyelesaian masih dapat diperkuat.

d. Layanan Kerjasama

Pada Layanan Kerjasama, nilai unsur berada pada rentang 82,26 sampai 84,95. Biaya/Tarif menjadi unsur tertinggi dengan nilai 84,95, sedangkan Sarana dan Prasarana menjadi unsur terendah dengan nilai 82,26. Dengan demikian, peningkatan dukungan fasilitas dapat menjadi perhatian, sementara capaian pada Biaya/Tarif perlu dipertahankan.

Perbandingan sembilan unsur antar layanan menunjukkan bahwa kebutuhan perbaikan tidak sepenuhnya sama. Waktu Penyelesaian menjadi perhatian pada PPID dan Pendidikan Pemilih, sedangkan Sarana dan Prasarana relatif rendah pada Pendidikan Pemilih dan Kerjasama. Di sisi lain, Pengaduan Masyarakat menunjukkan capaian yang lebih kuat pada Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana. Hasil ini dapat menjadi dasar penyusunan tindak lanjut yang lebih terarah sesuai karakteristik masing-masing layanan

2.5 Analisis 16 Item Pertanyaan

Analisis 16 item pertanyaan merupakan pendalaman dari hasil analisis pada tingkat layanan dan sembilan unsur pelayanan yang telah dibahas pada subbab sebelumnya. Setiap item menggambarkan bagian pelayanan yang dirasakan secara lebih spesifik oleh pengguna layanan. Dengan demikian, hasil pada tingkat item digunakan untuk memperjelas unsur yang telah memperoleh penilaian relatif baik sekaligus menunjukkan bagian pelayanan yang masih memiliki ruang penguatan.

No.	Item Pertanyaan	Rata-rata	Konversi	Kategori
1	P1 - Kejelasan persyaratan pelayanan	3,33	83,27	Baik
2	P2 - Kemudahan memenuhi persyaratan	3,27	81,85	Baik
3	P3 - Kemudahan memahami sistem/mekanisme/prosedur	3,34	83,47	Baik
4	P4 - Kemudahan mengikuti prosedur pelayanan	3,30	82,46	Baik
5	P5 - Konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan	3,40	85,08	Baik
6	P6 - Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	3,25	81,25	Baik
7	P7 - Kejelasan informasi biaya/tarif	3,31	82,66	Baik
8	P8 - Kesesuaian biaya/tarif dengan ketentuan	3,40	85,08	Baik
9	P9 - Keterbukaan informasi terkait biaya/tarif	3,39	84,68	Baik
10	P10 - Kesesuaian produk/hasil pelayanan	3,35	83,67	Baik
11	P11 - Kompetensi pelaksana pelayanan	3,33	83,27	Baik
12	P12 - Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,36	84,07	Baik
13	P13 - Kesungguhan pelaksana dalam melayani	3,38	84,48	Baik
14	P14 - Kemampuan pelaksana memberikan pelayanan	3,40	85,08	Baik
15	P15 - Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,35	83,87	Baik
16	P16 - Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,28	82,06	Baik

Hasil pengolahan menunjukkan bahwa seluruh 16 item berada pada kategori Baik. Nilai konversi tertinggi terdapat pada P5, P8, dan P14, masing-masing sebesar 85,08. P5 menunjukkan penilaian yang relatif baik terhadap konsistensi pelaksanaan prosedur, P8 menunjukkan kesesuaian biaya atau tarif dengan ketentuan, sedangkan P14 menggambarkan kemampuan pelaksana dalam memberikan pelayanan. Temuan tersebut memperkuat hasil pada tingkat unsur, terutama pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Biaya/Tarif, serta Perilaku Pelaksana yang secara keseluruhan memperoleh penilaian baik.

Pada sisi lain, nilai relatif terendah terdapat pada P6 sebesar 81,25, P2 sebesar 81,85, dan P16 sebesar 82,06. P6 merupakan satu-satunya item yang membentuk unsur Waktu Penyelesaian, sehingga nilainya secara langsung menjadi dasar posisi unsur tersebut sebagai unsur terendah secara keseluruhan. P2 juga memperlihatkan bahwa aspek kemudahan memenuhi persyaratan masih memiliki ruang penguatan, sedangkan P16 menunjukkan perlunya perhatian terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

Jika dibaca bersama hasil pada subbab 2.3 dan 2.4, pola tersebut menunjukkan bahwa permasalahan relatif rendah tidak tersebar secara merata pada seluruh aspek pelayanan. Temuan lebih banyak terkonsentrasi pada ketepatan waktu, kemudahan memenuhi persyaratan, serta dukungan sarana dan prasarana. Karena itu, analisis item ini menjadi dasar yang lebih spesifik dalam menentukan prioritas perbaikan pada subbab berikutnya, sekaligus membantu menghubungkan hasil agregat dengan pengalaman pengguna pada bagian pelayanan tertentu.

2.6 Perbandingan Hasil SKM Triwulan II dan Triwulan III Tahun 2026

Perbandingan hasil SKM Triwulan II dan Triwulan III Tahun 2026 dilakukan untuk melihat arah perubahan kualitas pelayanan pada empat jenis layanan yang menjadi objek pengukuran. Perbandingan ini digunakan sebagai bahan evaluasi, bukan semata-mata untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu layanan berdasarkan kenaikan atau penurunan nilai. Hasil perubahan perlu dibaca bersama temuan sembilan unsur dan 16 item pada Triwulan III agar arah penguatan pelayanan dapat ditentukan secara lebih tepat.

No.	Jenis Layanan	TW II 2026	TW III 2026	Perubahan	Arah
1	Layanan Pendidikan Pemilih	85,59	82,84	-2,75	Turun
2	Layanan Pengaduan Masyarakat	85,70	84,39	-1,31	Turun
3	Layanan PPID	83,59	81,89	-1,70	Turun
4	Layanan Kerjasama	83,41	83,92	+0,51	Naik

Berdasarkan tabel tersebut, Layanan Kerjasama merupakan satu-satunya layanan yang mengalami peningkatan, yaitu sebesar 0,51 poin dari 83,41 pada Triwulan II menjadi 83,92 pada Triwulan III. Sebaliknya, Layanan Pendidikan Pemilih mengalami penurunan sebesar 2,75 poin, Layanan PPID turun 1,70 poin, dan Layanan Pengaduan Masyarakat turun 1,31 poin. Meskipun demikian, seluruh layanan pada Triwulan III tetap berada pada kategori mutu B atau Baik.

Perubahan tersebut perlu dibaca bersama hasil analisis pada subbab 2.4. Pada Layanan Pendidikan Pemilih, unsur Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana masing-masing berada pada 79,69 sehingga kedua aspek tersebut menjadi perhatian ketika menjelaskan penurunan nilai layanan. Pada Layanan PPID, Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana masing-masing sebesar 78,13, sedangkan Sarana dan Prasarana sebesar 80,47. Sementara itu, Layanan Pengaduan Masyarakat tetap menjadi layanan dengan nilai tertinggi pada Triwulan III, meskipun mengalami penurunan, dengan unsur Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana masing-masing sebesar 86,21.

Pada Layanan Kerjasama, kenaikan nilai sebesar 0,51 poin perlu dilihat bersama hasil unsur yang relatif baik, terutama Biaya/Tarif sebesar 84,95, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana yang masing-masing sebesar 84,68. Temuan ini memberikan gambaran bahwa perubahan nilai layanan dapat memiliki arah yang berbeda pada setiap jenis layanan. Oleh karena itu, evaluasi tidak cukup dilakukan berdasarkan nilai IKM layanan secara agregat, tetapi perlu memperhatikan unsur yang membentuk nilai tersebut.

Perlu dicatat bahwa laporan SKM Triwulan II Tahun 2026 memuat beberapa angka agregat yang tidak sepenuhnya konsisten antarbagian. Untuk menjaga kehati-hatian dan keterbandingan, perbandingan dalam subbab ini menggunakan nilai per jenis layanan yang tercantum pada tabel rinci Triwulan II, sedangkan nilai Triwulan III menggunakan hasil pengolahan 124 responden. Dengan dasar tersebut, hasil perbandingan digunakan sebagai bahan untuk membaca perubahan pelayanan dan menjadi salah satu pertimbangan dalam penetapan prioritas perbaikan.

2.7 Analisis Prioritas Perbaikan

Analisis prioritas perbaikan merupakan tahap yang menghubungkan seluruh hasil pengukuran pada subbab sebelumnya. Penentuan prioritas tidak hanya didasarkan pada nilai unsur yang paling rendah, tetapi juga mempertimbangkan hasil per jenis layanan, hasil sembilan unsur pada masing-masing layanan, serta nilai 16 item pertanyaan. Dengan pendekatan tersebut, prioritas perbaikan diarahkan pada aspek yang secara relatif masih rendah dan memiliki keterkaitan dengan pengalaman pengguna, sementara unsur yang telah memperoleh penilaian baik tetap dipertahankan.

No.	Unsur Pelayanan	Konversi	Mutu	Prioritas	Dasar Penetapan / Arah Penguatan
1	Waktu Penyelesaian	81,25	B	Prioritas 1	Nilai terendah secara keseluruhan. P6 juga menjadi item dengan nilai terendah sebesar 81,25. Perlu perhatian pada kepastian dan ketepatan waktu layanan.
2	Sarana dan Prasarana	82,06	B	Prioritas 1	Nilai relatif rendah. Pada Pendidikan Pemilih nilainya 79,69 dan pada PPID 80,47, sehingga perlu penguatan fasilitas, informasi layanan, aksesibilitas, dan kenyamanan.
3	Persyaratan	82,56	B	Prioritas 2	P2 sebesar 81,85 menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan kemudahan memenuhi persyaratan.
4	Kompetensi Pelaksana	83,27	B	Prioritas 2	Nilai relatif masih perlu diperkuat, terutama karena pada PPID unsur ini berada pada 78,13.
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,67	B	Prioritas 2	Masih terdapat ruang penguatan agar hasil layanan semakin jelas dan sesuai kebutuhan pengguna.
6	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,67	B	Prioritas 3	Nilai relatif baik dan perlu dipertahankan, terutama konsistensi prosedur yang tercermin pada P5 sebesar 85,08.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,87	B	Prioritas 3	Nilai baik dan perlu dipertahankan melalui kanal pengaduan yang jelas, pencatatan, serta tindak lanjut yang terdokumentasi.
8	Biaya/Tarif	84,14	B	Prioritas 3	Nilai baik. P8 memperoleh 85,08 sehingga kesesuaian biaya atau tarif perlu dipertahankan.
9	Perilaku Pelaksana	84,54	B	Prioritas 3	Merupakan unsur tertinggi. P14 juga memperoleh 85,08. Kualitas perilaku dan kemampuan pelaksana perlu dipertahankan.

Berdasarkan pemetaan tersebut, Waktu Penyelesaian menjadi prioritas utama dengan nilai 81,25. Hasil ini konsisten dengan analisis 16 item karena P6, yaitu ketepatan

waktu penyelesaian pelayanan, juga memperoleh nilai 81,25 dan menjadi item dengan nilai terendah. Pada tingkat layanan, perhatian paling besar terlihat pada PPID dengan nilai Waktu Penyelesaian sebesar 78,13 dan Pendidikan Pemilih sebesar 79,69. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan waktu pelayanan perlu diarahkan secara lebih spesifik pada layanan yang memiliki nilai relatif rendah.

Sarana dan Prasarana menjadi prioritas utama berikutnya dengan nilai keseluruhan 82,06. Hasil per layanan menunjukkan nilai 79,69 pada Pendidikan Pemilih dan 80,47 pada PPID, sedangkan Pengaduan Masyarakat memperoleh 86,21. Dengan demikian, penguatan sarana dan prasarana tidak perlu dilakukan secara seragam, tetapi dapat lebih diarahkan pada layanan yang memperoleh penilaian relatif rendah.

Persyaratan, Kompetensi Pelaksana, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ditempatkan sebagai Prioritas 2. Penempatan ini menunjukkan bahwa ketiga unsur masih memiliki ruang penguatan, tetapi tidak berada pada tingkat perhatian yang sama dengan Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana. Khusus Persyaratan, P2 sebesar 81,85 menjadi sinyal bahwa kemudahan memenuhi persyaratan perlu diperhatikan. Pada Kompetensi Pelaksana, perhatian lebih spesifik diperlukan pada PPID karena memperoleh 78,13.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, serta Perilaku Pelaksana ditempatkan sebagai Prioritas 3. Kelompok ini memperoleh nilai relatif baik dan perlu dipertahankan melalui penerapan yang konsisten. Hasil tersebut bukan berarti aspek tersebut tidak perlu dievaluasi, tetapi perbaikannya lebih diarahkan pada pemeliharaan kualitas dan penguatan berkelanjutan.

Jika dikaitkan dengan hasil perbandingan Triwulan II dan Triwulan III, prioritas perbaikan juga perlu memperhatikan layanan yang mengalami penurunan nilai, terutama Pendidikan Pemilih, PPID, dan Pengaduan Masyarakat. Sebaliknya, Layanan Kerjasama yang meningkat 0,51 poin perlu dipertahankan dan diperkuat. Dengan demikian, prioritas perbaikan menggunakan prinsip memperbaiki aspek yang masih lemah tanpa mengabaikan capaian yang telah baik.

2.8 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2026

Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2026 disusun berdasarkan hasil prioritas pada subbab 2.7 dan dipadukan dengan temuan per layanan pada subbab 2.4 serta perubahan hasil pada subbab 2.6. Dengan demikian, RTL tidak hanya berisi kegiatan umum, tetapi diarahkan pada aspek pelayanan yang memiliki ruang penguatan dan tetap mempertahankan layanan yang menunjukkan capaian baik. Rencana ini merupakan pedoman perbaikan pada Triwulan III sampai dengan Triwulan IV Tahun 2026 dan pelaksanaannya perlu didukung bukti yang dapat ditelusuri.

No.	Fokus	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu	Indikator Keberhasilan
1	Waktu Penyelesaian	Memperjelas standar dan estimasi waktu penyelesaian; memantau ketepatan waktu; mengevaluasi tahapan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan, terutama pada PPID dan Pendidikan Pemilih.	KPU Provinsi Papua Pegunungan / pengelola layanan	TW III-IV 2026	Waktu penyelesaian lebih pasti dan pemantauan ketepatan waktu terdokumentasi.

No.	Fokus	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu	Indikator Keberhasilan
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi kebutuhan fasilitas; memperbaiki informasi layanan; memperhatikan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna, terutama pada PPID dan Pendidikan Pemilih.	KPU Provinsi Papua Pegunungan / pengelola layanan	TW III-IV 2026	Kebutuhan fasilitas teridentifikasi dan perbaikan layanan terdokumentasi.
3	Persyaratan dan Kompetensi	Memperjelas informasi persyaratan serta memperkuat kesiapan dan kompetensi petugas, dengan perhatian pada aspek yang memperoleh nilai relatif rendah.	Pengelola layanan / petugas terkait	TW III-IV 2026	Informasi persyaratan lebih mudah dipahami dan dukungan petugas lebih siap.
4	PPID	Memperkuat penyampaian informasi layanan, memperjelas alur permohonan informasi, meningkatkan kecepatan respons, serta meninjau kompetensi petugas dan dukungan sarana.	PPID KPU Provinsi Papua Pegunungan	TW III-IV 2026	Respons informasi lebih cepat dan bukti pengelolaan permohonan dapat ditelusuri.
5	Pendidikan Pemilih	Memperluas penyampaian informasi melalui media digital dan jejaring pendidikan atau komunitas serta mengevaluasi kemudahan akses materi dan dukungan sarana.	Pengelola Pendidikan Pemilih	TW III-IV 2026	Informasi lebih mudah diakses dan materi lebih mudah dipahami.
6	Pengaduan Masyarakat	Mengoptimalkan kanal pengaduan, memastikan setiap pengaduan tercatat dan ditindaklanjuti, serta melakukan pemantauan penyelesaian secara berkala.	Admin Pengaduan / PPID	TW III-IV 2026	Pengaduan tertangani secara lebih jelas, tercatat, dan dapat ditelusuri.
7	Kerjasama	Mempertahankan dan memperkuat perbaikan melalui penyederhanaan SOP, peningkatan koordinasi dengan mitra, dan percepatan administrasi.	Pengelola layanan Kerjasama	TW III-IV 2026	Proses kerjasama tetap berjalan baik dan bukti koordinasi serta administrasi terdokumentasi.

Pelaksanaan RTL perlu dilakukan secara terukur dan terdokumentasi. Bukti pendukung dapat berupa standar atau SOP yang diperbarui, daftar inventaris fasilitas, materi dan dokumentasi pendidikan pemilih, register pengaduan beserta tindak lanjutnya, bukti koordinasi dengan mitra, serta dokumentasi pelaksanaan layanan. Ketersediaan bukti tersebut penting agar perkembangan tindak lanjut dapat ditelusuri dan dibandingkan dengan hasil SKM pada periode berikutnya.

RTL pada subbab ini merupakan rencana perbaikan dan tidak dimaksudkan sebagai pernyataan bahwa seluruh kegiatan telah selesai dilaksanakan. Penilaian atas pelaksanaan

BAB III

HASIL DAN EVALUASI TINDAK LANJUT SKM

Bab ini menyajikan hasil evaluasi terhadap tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode sebelumnya serta keterkaitannya dengan hasil pengukuran Triwulan III Tahun 2026. Evaluasi dilakukan dengan melihat kesesuaian antara rencana tindak lanjut, hasil pengukuran pada periode berjalan, bukti pelaksanaan yang tersedia, serta kondisi yang masih memerlukan penguatan. Pendekatan ini digunakan agar hasil SKM tidak berhenti pada penyajian nilai indeks, tetapi menjadi bagian dari proses perbaikan pelayanan yang dapat ditelusuri dan dievaluasi.

Pembahasan dalam bab ini merupakan kelanjutan dari hasil analisis pada BAB II. Prioritas perbaikan yang telah ditetapkan pada Subbab 2.7 dan rencana tindak lanjut pada Subbab 2.8 menjadi dasar dalam menilai perkembangan pelaksanaan tindak lanjut. Penilaian dilakukan secara hati-hati karena perubahan nilai IKM tidak dengan sendirinya membuktikan keberhasilan atau kegagalan suatu tindak lanjut. Oleh karena itu, status pelaksanaan perlu dibaca bersama bukti kegiatan, dokumentasi administrasi, penerapan standar pelayanan, dan kondisi layanan yang dialami pengguna.

3.1 Ringkasan Hasil SKM dan Perkembangan Tindak Lanjut

Hasil SKM Triwulan III Tahun 2026 menjadi salah satu dasar untuk melihat perkembangan kualitas pelayanan setelah adanya rencana tindak lanjut pada periode Triwulan II. Perbandingan pada bagian ini menggunakan nilai IKM per jenis layanan yang tercantum pada tabel rinci hasil SKM Triwulan II dan hasil pengolahan Triwulan III sebanyak 124 responden. Pemilihan angka tersebut dilakukan untuk menjaga konsistensi dengan analisis per layanan yang telah digunakan pada BAB II.

Tabel 3.1. Perbandingan IKM Per Jenis Layanan Triwulan II dan Triwulan III Tahun 2026

No.	Jenis Layanan	IKM TW II 2026	IKM TW III 2026	Perubahan	Arah Perubahan
1	Layanan Pendidikan Pemilih	85,59	82,84	-2,75	Turun
2	Layanan Pengaduan Masyarakat	85,70	84,39	-1,31	Turun
3	Layanan PPID	83,59	81,89	-1,70	Turun
4	Layanan Kerjasama	83,41	83,92	+0,51	Naik

Tabel tersebut menunjukkan bahwa Layanan Kerjasama mengalami peningkatan sebesar 0,51 poin, dari 83,41 pada Triwulan II menjadi 83,92 pada Triwulan III. Sementara itu, Layanan Pendidikan Pemilih mengalami penurunan sebesar 2,75 poin, Layanan PPID turun 1,70 poin, dan Layanan Pengaduan Masyarakat turun 1,31 poin. Meskipun terdapat perubahan nilai, seluruh jenis layanan pada Triwulan III tetap berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik).

Perubahan tersebut perlu dibaca bersama temuan pada BAB II. Hasil analisis menunjukkan bahwa Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah pada tingkat

keseluruhan, yaitu 81,25, disusul Sarana dan Prasarana sebesar 82,06. Pada tingkat item, P6 tentang ketepatan waktu penyelesaian memperoleh nilai 81,25, P2 tentang kemudahan memenuhi persyaratan sebesar 81,85, dan P16 tentang kualitas sarana dan prasarana sebesar 82,06. Temuan tersebut menjadi konteks penting ketika menilai apakah tindak lanjut pada periode sebelumnya telah menjawab kebutuhan perbaikan yang teridentifikasi.

Hasil perbandingan juga menunjukkan bahwa kenaikan atau penurunan IKM belum dapat digunakan sebagai satu-satunya dasar untuk menyatakan keberhasilan atau kegagalan tindak lanjut. Pelaksanaan kegiatan, kualitas implementasi, jangkauan pengguna, konsistensi penerapan standar, serta kondisi pelayanan pada saat survei tetap perlu diperiksa melalui bukti administrasi dan dokumentasi. Dengan dasar tersebut, evaluasi pada Subbab 3.2 membedakan antara tindak lanjut yang dapat dibuktikan, tindak lanjut yang masih memerlukan verifikasi, dan tindak lanjut yang perlu diteruskan atau diperkuat.

3.2 Evaluasi Rencana Tindak Lanjut dan Status Pelaksanaannya

Rencana tindak lanjut pada periode sebelumnya diarahkan pada empat jenis layanan, yaitu Layanan Kerjasama, Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pendidikan Pemilih, dan PPID. Arah perbaikannya mencakup penyederhanaan SOP dan percepatan administrasi kerja sama, optimalisasi kanal serta percepatan tindak lanjut pengaduan, perluasan jangkauan kegiatan pendidikan pemilih, serta penguatan layanan informasi publik melalui digitalisasi dan percepatan respons. Pada Triwulan III, rencana tersebut perlu dilihat kembali berdasarkan perubahan hasil SKM dan ketersediaan bukti pelaksanaan.

Tabel 3.2. Evaluasi Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Tahun 2026

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status	Hasil/Perubahan IKM	Bukti yang Perlu Diverifikasi	Catatan/Hambatan
1	Kerjasama: penyederhanaan SOP, peningkatan koordinasi dengan mitra, dan percepatan administrasi.	Belum dapat diverifikasi secara penuh	IKM naik dari 83,41 menjadi 83,92 atau +0,51 poin.	SOP yang disederhanakan, catatan koordinasi dengan mitra, dan dokumen yang menunjukkan percepatan administrasi.	Kenaikan nilai merupakan sinyal positif, tetapi belum membuktikan seluruh RTL telah terlaksana. Perlu diperhatikan koordinasi lintas pihak dan kelengkapan administrasi.
2	Pengaduan Masyarakat: optimalisasi kanal pengaduan, percepatan tindak lanjut, dan monitoring.	Belum dapat diverifikasi secara penuh	IKM turun dari 85,70 menjadi 84,39 atau -1,31 poin.	Rekap kanal pengaduan, register pengaduan dan tindak lanjut, bukti respons, serta hasil monitoring.	Perbaikan masih relevan. Hal yang perlu dicermati meliputi kecepatan respons, konsistensi pencatatan, dan penyampaian status tindak lanjut kepada masyarakat.
3	Pendidikan Pemilih: perluasan sosialisasi melalui media digital, sekolah, komunitas, dan organisasi masyarakat.	Belum dapat diverifikasi secara penuh	IKM turun dari 85,59 menjadi 82,84 atau -2,75 poin.	Dokumentasi kegiatan, daftar peserta, materi publikasi, rekam jejak media digital, dan laporan kegiatan.	Penurunan nilai menjadi sinyal evaluasi, tetapi belum membuktikan kegiatan tidak berjalan. Perlu diperiksa jangkauan peserta, keterlibatan mitra, dan kesinambungan publikasi.
4	PPID: digitalisasi layanan informasi publik dan percepatan respons permohonan informasi.	Belum dapat diverifikasi secara penuh	IKM turun dari 83,59 menjadi 81,89 atau -1,70 poin.	Bukti penggunaan kanal digital, register permohonan informasi, waktu respons, dan bukti pemutakhiran informasi publik.	Perlu dicermati kecepatan respons, ketersediaan informasi yang mutakhir, dan konsistensi pengelolaan permohonan informasi.

Berdasarkan evaluasi tersebut, seluruh tindak lanjut yang ditelaah belum dapat dinyatakan terlaksana secara penuh karena bahan yang tersedia belum memuat bukti spesifik yang cukup untuk memverifikasi seluruh kegiatan. Kondisi ini tidak berarti bahwa kegiatan perbaikan tidak dilakukan, tetapi menunjukkan bahwa bukti pelaksanaan belum tersedia atau belum teridentifikasi dalam bahan yang ditelaah. Oleh karena itu, kelengkapan dokumentasi menjadi bagian penting dari tindak lanjut pada periode berikutnya.

Layanan Kerjasama menunjukkan perubahan nilai yang positif sebesar 0,51 poin. Namun, verifikasi tetap diperlukan untuk memastikan apakah kenaikan tersebut berjalan seiring dengan penyederhanaan SOP, peningkatan koordinasi, dan percepatan administrasi. Sebaliknya, penurunan nilai pada Layanan Pendidikan Pemilih, Pengaduan Masyarakat, dan PPID perlu dijadikan bahan evaluasi lebih lanjut, bukan langsung dipandang sebagai kegagalan pelaksanaan tindak lanjut. Evaluasi perlu diarahkan pada bukti kegiatan, kualitas pelaksanaan, pengalaman pengguna, dan bagian pelayanan yang pada BAB II masih memperoleh nilai relatif rendah.

Dengan demikian, hasil Subbab 3.2 menjadi dasar untuk pembahasan pada Subbab 3.3, yaitu analisis hasil tindak lanjut secara lebih spesifik pada masing-masing layanan. Pembahasan selanjutnya akan menghubungkan status tindak lanjut dengan temuan pada unsur dan item pelayanan, sehingga dapat diketahui bagian yang telah menunjukkan perkembangan, bagian yang masih memerlukan penguatan, serta bukti yang perlu dilengkapi.

3.3 Analisis Hasil Tindak Lanjut per Layanan

Analisis hasil tindak lanjut per layanan dilakukan untuk memperjelas hubungan antara rencana perbaikan pada periode sebelumnya dengan hasil pengukuran Triwulan III Tahun 2026. Pembahasan tidak dimaksudkan untuk menyatakan hubungan sebab akibat antara suatu kegiatan tindak lanjut dan perubahan nilai IKM. Analisis lebih diarahkan untuk melihat apakah fokus perbaikan yang telah ditetapkan masih relevan, bagian pelayanan mana yang perlu diperkuat, serta bukti apa yang perlu disiapkan agar pelaksanaan tindak lanjut dapat dievaluasi secara lebih terukur.

a. Layanan Kerjasama

Pada Triwulan II Tahun 2026, Layanan Kerjasama diarahkan pada penyederhanaan SOP, peningkatan koordinasi dengan mitra, dan percepatan administrasi. Pada Triwulan III, nilai IKM Layanan Kerjasama sebesar 83,92, meningkat 0,51 poin dari 83,41 pada Triwulan II. Perubahan tersebut memberikan indikasi positif dalam persepsi pengguna layanan, tetapi belum cukup untuk menyatakan bahwa seluruh rencana tindak lanjut telah terlaksana.

Temuan pada BAB II menunjukkan bahwa Layanan Kerjasama memiliki nilai yang relatif baik pada beberapa unsur, antara lain Waktu Penyelesaian sebesar 83,87, Biaya/Tarif sebesar 84,95, Kompetensi Pelaksana sebesar 84,68, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 84,68. Kondisi tersebut dapat menjadi dasar untuk mempertahankan praktik pelayanan yang telah berjalan baik sekaligus memastikan penyederhanaan proses dan koordinasi dengan mitra benar-benar terdokumentasi.

Untuk periode berikutnya, evaluasi perlu diarahkan pada bukti SOP yang digunakan, catatan koordinasi dengan mitra, alur administrasi, serta informasi mengenai waktu proses layanan. Apabila terdapat penyederhanaan prosedur, perlu dilihat apakah perubahan tersebut benar-benar mempermudah proses dan mengurangi tahapan administrasi yang tidak diperlukan.

b. Layanan Pengaduan Masyarakat

Tindak lanjut pada Layanan Pengaduan Masyarakat pada periode sebelumnya diarahkan pada optimalisasi kanal pengaduan, percepatan tindak lanjut, dan monitoring secara berkala. Pada Triwulan III, nilai IKM layanan ini sebesar 84,39, turun 1,31 poin dari 85,70 pada Triwulan II. Penurunan tersebut menjadi sinyal bahwa agenda perbaikan masih relevan dan perlu diperiksa dari sisi pelaksanaan maupun pengalaman pengguna.

Meskipun nilai IKM mengalami penurunan, hasil analisis pada BAB II menunjukkan beberapa unsur Layanan Pengaduan Masyarakat berada pada tingkat relatif baik. Nilai Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana masing-masing sebesar 86,21, sedangkan Perilaku Pelaksana sebesar 85,86. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi tidak perlu diarahkan pada seluruh aspek secara bersamaan, tetapi lebih tepat difokuskan pada konsistensi proses pengaduan, kecepatan respons, pencatatan, dan komunikasi mengenai status penyelesaian.

Bukti yang perlu diperkuat meliputi register pengaduan, rekam respons, bukti tindak lanjut, hasil monitoring, dan dokumentasi penyampaian status kepada masyarakat. Apabila masih terdapat pengaduan yang belum tercatat secara seragam atau belum terdokumentasi penyelesaiannya, kondisi tersebut perlu menjadi perhatian pada Triwulan IV.

c. Layanan Pendidikan Pemilih

Rencana tindak lanjut Pendidikan Pemilih pada periode sebelumnya diarahkan pada perluasan sosialisasi melalui media digital, sekolah, komunitas, dan organisasi masyarakat. Nilai IKM Triwulan III sebesar 82,84, turun 2,75 poin dari 85,59 pada Triwulan II. Penurunan tersebut perlu dipandang sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pengalaman pengguna dan jangkauan pelayanan, bukan sebagai bukti bahwa kegiatan pendidikan pemilih tidak dilaksanakan.

Pada BAB II, beberapa unsur pada Layanan Pendidikan Pemilih memperoleh nilai relatif lebih rendah, terutama Waktu Penyelesaian sebesar 79,69 dan Sarana dan Prasarana sebesar 79,69. Persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masing-masing berada pada 82,81. Temuan tersebut menunjukkan bahwa selain memperluas jangkauan kegiatan, perhatian perlu diberikan pada kemudahan akses materi, dukungan fasilitas, kejelasan informasi, serta pengalaman peserta selama menerima layanan.

Evaluasi tindak lanjut perlu melihat jumlah dan sebaran kegiatan, jumlah peserta, kanal digital yang digunakan, materi yang disampaikan, serta keterlibatan sekolah, komunitas, dan organisasi masyarakat. Bukti berupa laporan kegiatan, daftar peserta, materi publikasi, tautan atau rekam jejak media digital, dan dokumentasi kegiatan diperlukan untuk menilai keterlaksanaan rencana secara lebih objektif.

d. Layanan PPID

Layanan PPID pada periode sebelumnya diarahkan untuk diperkuat melalui digitalisasi layanan informasi publik dan percepatan respons permohonan informasi. Pada Triwulan III, nilai IKM PPID sebesar 81,89, turun 1,70 poin dari 83,59 pada Triwulan II. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan informasi publik masih memerlukan perhatian dan evaluasi yang lebih terarah.

Hasil analisis per unsur pada BAB II memperlihatkan bahwa Layanan PPID memiliki nilai relatif rendah pada Waktu Penyelesaian sebesar 78,13 dan Kompetensi Pelaksana sebesar 78,13. Sarana dan Prasarana juga memperoleh nilai 80,47. Temuan tersebut selaras dengan kebutuhan untuk memastikan bahwa digitalisasi layanan tidak hanya berupa ketersediaan kanal, tetapi juga memberikan proses yang lebih mudah, cepat, jelas, dan responsif bagi pengguna.

Oleh karena itu, verifikasi tindak lanjut perlu diarahkan pada penggunaan kanal digital, register permohonan informasi, waktu respons, pemutakhiran informasi publik, serta kesiapan petugas dalam memberikan layanan. Bukti tersebut akan membantu memastikan bahwa perbaikan yang direncanakan tidak berhenti pada penyediaan media, tetapi juga meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, analisis per layanan menunjukkan bahwa tindak lanjut periode sebelumnya masih relevan untuk diteruskan. Layanan Kerjasama menunjukkan perkembangan nilai yang positif, sedangkan tiga layanan lainnya mengalami penurunan nilai sehingga memerlukan evaluasi lebih lanjut. Temuan tersebut perlu dibaca bersama hasil analisis unsur dan item pada BAB II agar tindak lanjut berikutnya lebih spesifik dan tidak hanya berorientasi pada peningkatan angka IKM.

3.4 Hambatan dan Hal yang Masih Memerlukan Penguatan

Berdasarkan keterkaitan antara rencana tindak lanjut periode sebelumnya dan hasil pengukuran Triwulan III Tahun 2026, masih terdapat beberapa hal yang memerlukan penguatan. Hal tersebut tidak seluruhnya menunjukkan adanya kegagalan pelayanan, tetapi menjadi catatan dalam memastikan bahwa proses perbaikan dapat dilaksanakan, dibuktikan, dan dievaluasi secara berkelanjutan.

Pertama, dokumentasi pelaksanaan tindak lanjut perlu disusun secara lebih sistematis. Setiap rencana sebaiknya dapat ditelusuri mulai dari kegiatan yang dilakukan, bukti pelaksanaan, hasil yang diperoleh, sampai dengan evaluasinya. Dokumentasi yang lengkap akan memudahkan proses verifikasi dan menjadi bahan pembanding pada periode SKM berikutnya.

Kedua, perubahan nilai IKM perlu dibaca bersama bukti proses pelayanan. Kenaikan nilai pada Layanan Kerjasama sebesar 0,51 poin merupakan perkembangan positif, tetapi tetap memerlukan konfirmasi melalui bukti pelaksanaan. Sebaliknya, penurunan nilai pada Pendidikan Pemilih, Pengaduan Masyarakat, dan PPID perlu dijadikan dasar evaluasi tanpa langsung menyimpulkan bahwa seluruh tindak lanjut tidak berjalan.

Ketiga, terdapat aspek pelayanan yang secara konsisten perlu mendapat perhatian berdasarkan hasil BAB II, terutama Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana. Waktu Penyelesaian memperoleh nilai 81,25 dan menjadi unsur dengan nilai terendah, sedangkan

Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 82,06. Temuan pada item P6, P2, dan P16 juga menunjukkan perlunya penguatan pada ketepatan waktu penyelesaian, kemudahan memenuhi persyaratan, serta kualitas sarana dan prasarana.

Keempat, beberapa hambatan yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan tindak lanjut meliputi koordinasi lintas pihak, konsistensi pencatatan dan monitoring, jangkauan pengguna layanan, kecepatan respons, serta kelengkapan dokumentasi. Hambatan tersebut perlu dikelola melalui pembagian tugas yang jelas, pencatatan kegiatan, pemantauan berkala, dan pengumpulan bukti pelaksanaan secara tertib.

3.5 Arah Tindak Lanjut Triwulan IV Tahun 2026

Arah tindak lanjut Triwulan IV Tahun 2026 disusun dengan mempertahankan kesinambungan antara hasil analisis BAB II dan evaluasi pada BAB III. Fokus tindak lanjut tidak hanya diarahkan pada layanan yang mengalami penurunan nilai, tetapi juga pada unsur dengan nilai relatif rendah serta kebutuhan untuk mempertahankan layanan yang menunjukkan perkembangan positif.

Tabel 3.3. Arah Tindak Lanjut Triwulan IV Tahun 2026

No.	Fokus Perbaikan	Langkah yang Disarankan	Bukti Keberhasilan yang Perlu Disiapkan
1	Waktu Penyelesaian	Memperjelas standar dan estimasi waktu penyelesaian; memantau ketepatan waktu; mengevaluasi tahapan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan.	Standar atau informasi waktu layanan, catatan monitoring, rekap waktu penyelesaian, dan hasil evaluasi tahapan layanan.
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi kebutuhan fasilitas; memperbaiki informasi layanan; memperhatikan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna.	Daftar inventaris kebutuhan, dokumentasi perbaikan, informasi layanan, dan bukti pemenuhan kebutuhan fasilitas.
3	PPID	Memperkuat digitalisasi, memperjelas alur permohonan informasi, mempercepat respons, dan memastikan informasi publik tetap mutakhir.	Register permohonan, bukti respons, kanal digital, bukti pemutakhiran informasi, dan rekap waktu layanan.
4	Pendidikan Pemilih	Memperluas jangkauan sekaligus mengevaluasi kualitas kegiatan, akses materi, fasilitas, dan pengalaman peserta.	Laporan kegiatan, daftar peserta, materi, publikasi digital, dokumentasi kegiatan, dan rekap jangkauan.
5	Pengaduan Masyarakat	Mengoptimalkan kanal pengaduan, memastikan pencatatan dan tindak lanjut, menetapkan pemantauan waktu respons, serta menyampaikan status penyelesaian.	Tangkapan atau tautan kanal, register pengaduan, bukti respons, rekap penyelesaian, dan laporan monitoring.
6	Kerjasama	Mempertahankan dan memperkuat perbaikan melalui penyempurnaan SOP, koordinasi dengan mitra, dan percepatan administrasi.	SOP terbaru, notulen atau berita acara koordinasi, bukti proses administrasi, dan evaluasi waktu penyelesaian.

Arah tindak lanjut tersebut merupakan kelanjutan dari rencana perbaikan yang telah ditetapkan pada Subbab 2.8 dan hasil evaluasi pada Subbab 3.2 sampai dengan 3.4. Pelaksanaannya perlu disertai bukti yang dapat ditelusuri sehingga pada periode SKM berikutnya dapat dilakukan penilaian mengenai perkembangan proses maupun hasilnya.

Dengan demikian, tindak lanjut Triwulan IV tidak hanya diarahkan untuk mengejar kenaikan nilai IKM, tetapi juga untuk memperbaiki kualitas proses pelayanan. Perbaikan

pada waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, PPID, Pendidikan Pemilih, dan Pengaduan Masyarakat perlu dilaksanakan secara terukur. Pada saat yang sama, Layanan Kerjasama yang menunjukkan peningkatan perlu dipertahankan dan diperkuat agar perbaikan yang telah berkembang dapat berlangsung secara konsisten.

Pelaksanaan tindak lanjut secara terukur dan terdokumentasi akan menjadi dasar penting untuk membangun siklus perbaikan pelayanan yang berkelanjutan. Dengan pola tersebut, hasil SKM dapat digunakan tidak hanya sebagai dokumen pengukuran kepuasan masyarakat, tetapi juga sebagai bahan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KPU Provinsi Papua Pegunungan pada periode berikutnya.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 pada KPU Provinsi Papua Pegunungan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,23. Nilai tersebut berada pada kategori mutu pelayanan B, yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berada pada tingkat baik dan masih memiliki ruang untuk terus diperbaiki.

Berdasarkan hasil pengolahan menurut jenis layanan, Layanan Pengaduan Masyarakat memperoleh nilai tertinggi sebesar 84,39, sedangkan Layanan PPID menjadi layanan dengan nilai terendah sebesar 81,89. Pada tingkat unsur pelayanan, Perilaku Pelaksana merupakan unsur dengan nilai tertinggi sebesar 84,54. Sebaliknya, Waktu Penyelesaian menjadi unsur dengan nilai terendah sebesar 81,25. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek sikap dan perilaku pelaksana relatif telah mendapat penilaian baik, sementara kecepatan penyelesaian layanan masih perlu menjadi perhatian.

Apabila dibandingkan dengan hasil Triwulan II Tahun 2026 berdasarkan angka pada tabel rinci per jenis layanan, terdapat perubahan nilai pada masing-masing layanan. Layanan Kerja Sama meningkat dari 83,41 menjadi 83,92 atau naik 0,51 poin. Sementara itu, Pendidikan Pemilih turun 2,75 poin, Pengaduan Masyarakat turun 1,31 poin, dan PPID turun 1,70 poin. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa hasil tindak lanjut perlu dilihat tidak hanya dari keberadaan kegiatan, tetapi juga dari konsistensi pelaksanaan dan bukti pendukungnya. Perubahan nilai IKM belum dapat secara langsung dinyatakan sebagai dampak kausal dari suatu tindak lanjut.

Dengan mempertimbangkan hasil tersebut, prioritas perbaikan pada Triwulan IV Tahun 2026 diarahkan pada percepatan waktu penyelesaian layanan, penguatan layanan PPID, peningkatan kualitas dan kecepatan penanganan pengaduan, serta penguatan pelaksanaan pendidikan pemilih. Di samping itu, tindak lanjut terhadap layanan kerja sama yang telah menunjukkan peningkatan perlu dipertahankan dan diperkuat melalui penyederhanaan proses, koordinasi, dan percepatan administrasi.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKM Triwulan III Tahun 2026, rekomendasi perbaikan pelayanan untuk Triwulan IV adalah sebagai berikut:

1. Memprioritaskan perbaikan Waktu Penyelesaian melalui penyederhanaan alur kerja, penetapan standar waktu yang jelas, dan pemantauan penyelesaian layanan secara berkala.

2. Memperkuat Layanan PPID dengan meningkatkan digitalisasi layanan, kejelasan informasi persyaratan, serta kecepatan respons terhadap permohonan informasi.

3. Meningkatkan kualitas Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui optimalisasi kanal pengaduan, pencatatan tindak lanjut, batas waktu respons, dan monitoring penyelesaian pengaduan.

4. Memperkuat pelaksanaan Pendidikan Pemilih melalui perluasan jangkauan sosialisasi dengan memanfaatkan media digital, sekolah, komunitas, dan organisasi kemasyarakatan.

5. Mempertahankan dan mengembangkan perbaikan pada Layanan Kerja Sama yang menunjukkan peningkatan nilai, terutama melalui penyederhanaan SOP, koordinasi dengan mitra, dan percepatan administrasi.

6. Menyiapkan dokumentasi dan evidence setiap tindak lanjut secara tertib agar pelaksanaan perbaikan dapat diverifikasi dan dibandingkan dengan hasil SKM periode berikutnya.

Ringkasan Indikator Utama SKM Triwulan III Tahun 2026

No.	Indikator	Hasil
1	Nilai IKM Triwulan III	83,23
2	Kategori Mutu Pelayanan	B (Baik)
3	Layanan Tertinggi	Pengaduan Masyarakat - 84,39
4	Layanan Terendah	PPID - 81,89
5	Unsur Tertinggi	Perilaku Pelaksana - 84,54
6	Unsur Terendah	Waktu Penyelesaian - 81,25
7	Perubahan Utama dibanding TW II	Kerja Sama naik 0,51; layanan lainnya menurun
8	Prioritas TW IV	Waktu penyelesaian, PPID, pengaduan, dan pendidikan pemilih

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 menjadi bahan evaluasi bagi KPU Provinsi Papua Pegunungan untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik sekaligus memperbaiki

aspek yang masih memerlukan penguatan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam menyusun dan melaksanakan langkah perbaikan pelayanan pada Triwulan IV Tahun 2026 secara lebih terarah, terukur, dan berkelanjutan.

Dengan demikian, laporan ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen pelaporan, tetapi juga menjadi instrumen perbaikan berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin responsif, mudah diakses, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Wamena, 14 September 2026

Sekretaris



Agus Filma

4.3 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NAMA SATUAN : NAMA SATUAN KEI : SI PAPUA PEGUNUNGAN

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilita	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN												
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
19	Layanan Kerja	Perempuan	SMA / Se	IBU RUMAH T	TIDAK		3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
20	Layanan Peng	Laki - laki	D4 / S1	ASN	TIDAK		3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
21	Layanan Kerja	Perempuan	D4 / S1	Pelajar/Mahas	TIDAK		4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
22	Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	IBU RUMAH T	TIDAK		3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3
23	Layanan Peng	Perempuan	SMA / Se	Pelajar/Mahas	TIDAK		3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
24	Layanan Peng	Laki - laki	SMA / Se	Pelajar/Mahas	TIDAK		3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
25	Layanan Peng	Laki - laki	SMA / Se	Pelajar/Mahas	TIDAK		3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
26	Layanan Peng	Laki - laki	D4 / S1	ASN	TIDAK		3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3
27	Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
28	Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
29	Layanan PPID	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	Layanan PPID	Perempuan	D4 / S1	Swasta	TIDAK		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	Layanan Peng	Perempuan	S2	ASN	TIDAK		4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
32	Layanan Kerja	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
33	Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	Swasta	TIDAK		3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
34	Layanan Kerja	Laki - laki	SMA / Se	Swasta	TIDAK		4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4
35	Layanan Peng	Laki - laki	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4
36	Layanan Peng	Laki - laki	SMA / Se	Pelajar/Mahas	Ya	Disabilitas I	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
37	Layanan PPID	Laki - laki	SMA / Se	Pelajar/Mahas	Ya	Disabilitas I	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4
38	Layanan PPID	Laki - laki	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1
39	Layanan Kerja	Laki - laki	D4/S1	ASN	Tidak		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Layanan Peng	Perempuan	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	Layanan Peng	Perempuan	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
42	Layanan Kerja	Laki - laki	D4/S1	ASN	Tidak		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NAMA SATUAN : NAMA SATUAN KEI : SI PAPUA PEGUNUNGAN

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilita	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN												
							Persyaratan		Prosedur			Waktu		Biaya		Produk	Kompetensi	Perilaku	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
117	109 Layanan PPID	Laki - laki	SMA / Se	Pelajar/Mahas	TIDAK		4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2
118	110 Layanan Peng	Laki - laki	D4 / S1	ASN	TIDAK		4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
119	111 Layanan PPID	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4
120	112 Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	Pelajar/Mahas	TIDAK		3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3
121	113 Layanan PPID	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4
122	114 Layanan PPID	Perempuan	SMA / Se	ASN	TIDAK		4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4
123	115 Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	WIRAUSAHA	TIDAK		3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
124	116 Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	Swasta	TIDAK		3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
125	117 Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	/asta	TIDAK		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	118 Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		2	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3
127	119 Layanan Kerja	Laki - laki	SMA / Se	ASN	TIDAK		4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	3	2	2
128	120 Layanan PPID	Perempuan	D4 / S1	IBU RUMAH T	TIDAK		4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3
129	121 Layanan Peng	Perempuan	SMA / Se	Pelajar/Mahas	YA	DISABILITA	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3
130	122 Layanan PPID	Perempuan	D4 / S1	IBU RUMAH T	TIDAK		3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	2	3
131	123 Layanan Kerja	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3
132	124 Layanan Peng	Perempuan	D4 / S1	ASN	TIDAK		4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3
133	Total Nilai Pertanyaan						413		414			403	410			415	413	417	
134	Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan						3,3306	3,2742	3,3387	3,2984	3,4032	3,2500	3,3065	3,4032	3,3871	3,3468	3,3306	3,3629	3,3790
135	**Nilai Per Unsur**						**3,3024**		**3,3468**			**3,2500**		**3,3656**		**3,3468**	**3,3306**	**3,3817**	
136	**Kategori Per Unsur**						**B**		**B**			**B**		**B**		**B**	**B**	**B**	
137	**IKM OPP**													**3,3290**					
138	**IKM Konversi OPP**													**83,23**					
139	**Mutu Layanan**													**B**					

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN
KPU PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan: ☐ **Layanan PPID**
☐ **Layanan Pendidikan Pemilih**
☐ **Layanan pengaduan masyarakat**
☑ **Layanan kerjasama**

Nama JEHIKO MEAGA

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	☐ Lainny
☐ 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

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

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

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:







