



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TEBING TINGGI

LAPORAN *Survei*

KEPUASAN
MASYARAKAT

Semester I
2025



kota-tebingtinggi.kpu.go.id



[kpu.tebingtinggi](https://www.instagram.com/kpu.tebingtinggi)



KPU Tebing Tinggi



[kpukotatebingtinggi](https://twitter.com/kpukotatebingtinggi)

-Kata Pengantar-

Puji Syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Komisi Pemilihan Umum Kota Tebing Tinggi dapat diselesaikan. Laporan ini merupakan wujud komitmen KPU Kota Tebing Tinggi dalam menjalankan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 sekaligus pertanggung jawaban pelaksanaan kinerja sebagai penyelenggara pemilihan umum dalam melayani kebutuhan dan kepentingan Masyarakat.

Laporan ini berisi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Tebing Tinggi pada Semester I Tahun 2025. Survei dilaksanakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik dan sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan semakin lebih baik.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini belum sempurna, oleh karena itu kami sangat terbuka terhadap kritik, saran dan masukan yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan kedepan dan sebagai perwujudan akuntabilitas publik.

Tebing Tinggi, 10 September 2025
Ketua Komisi Pemilihan Umum
Kota Tebing Tinggi,



EMIL SOFYAN

-Daftar Isi-

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Maksud dan Tujuan	5
D. Sasaran	6
E. Prinsip	6
F. Ruang Lingkup	7
G. Manfaat	8
H. Metode Penelitian	8
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	
A. Gambaran Umum Organisasi	10
B. Perencanaan Survei	13
C. Metode Survei	14
D. Penyusunan Instrumen Survei	14
E. Penentuan Responden	16
F. Pengumpulan Data	16
G. Penetapan Responden	17
H. Pengolahan Data	17
I. Metode Pengolahan Data	18
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	
A. Gambaran Umum Survei	20
B. Data Hasil Pelaksanaan Survei	21
C. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	26
D. Hasil Survei unsur Pelayanan	32

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	41
B. Rekomendasi	42
LAMPIRAN I Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat	45
LAMPIRAN II Daftar Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	51

-Daftar Tabel-

Tabel II.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	17
Tabel III.1 Data Usia Responden	21
Tabel III.2 Data Jenis Kelamin Responden	22
Tabel III.3 Data Pendidikan Terakhir Responden	23
Tabel III.4 Data Pekerjaan Responden	24
Tabel III.5 Data Jenis Layanan yang diterima Responden	25
Tabel III.6 Hasil Analisis Kuesioner	26
Tabel III.7 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	30
Tabel III.8 Nilai IKM Unsur Pelayanan	31

-Daftar Gambar-

Gambar II.1 Struktur Organisasi KPU Kota Tebing Tinggi	12
Gambar III.1 Diagram Data Responden Berdasarkan Usia	21
Gambar III.2 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Gambar III.3 Diagram Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	23
Gambar III.4 Diagram Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
Gambar III.5 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima	25
Gambar III.6 Diagram Hasil Survei Persyaratan Pelayanan	32
Gambar III.7 Diagram Hasil Survei Kemudahan Prosedur Pelayanan	33
Gambar III.8 Diagram Hasil Survei Kecepatan Waktu	33
Gambar III.9 Diagram Hasil Survei Biaya	34
Gambar III.10 Diagram Hasil Survei Kesesuaian Produk Pelayanan	35
Gambar III.11 Diagram Hasil Survei Kompetensi Petugas	35
Gambar III.12 Diagram Hasil Survei Perilaku Petugas	36
Gambar III.13 Diagram Hasil Survei Sarana dan Prasarana	37
Gambar III.14 Diagram Hasil Survei Penanganan Pengaduan	37
Gambar III.15 Nilai SKM KPU Kota Tebing Tinggi Tahun 2023-2025	40

-BAB I-

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi terus menjadi program prioritas bagi seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah sebagai pilar utama untuk mencapai sasaran pembangunan nasional dalam periode 2024-2029. Sebagai kelanjutan dari upaya transformasi di periode sebelumnya, agenda reformasi birokrasi kini difokuskan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Salah satu titik sentral dalam agenda ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik secara prima, yang merupakan amanat langsung dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Setiap kementerian/lembaga negara wajib memberikan pelayanan kepada publik berdasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya organisasi. Seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi, serta tuntutan masyarakat terkait dengan pelayanan, maka setiap unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Tugas pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh setiap aparatur kementerian/lembaga negara yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai Lembaga penyelenggara pemilihan umum dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan, oleh karena itu KPU terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas menuju wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, KPU Kota Tebing Tinggi sebagai bagian dari KPU juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terbaik. Salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari komitmen pelayanan tersebut, maka perlu dilakukan penilaian kinerja yang salah satunya melalui penyelenggaraan survei untuk menjaring persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan KPU Kota Tebing Tinggi pada tahun 2025.

KPU Kota Tebing Tinggi sebagai lembaga publik yang melayani kepentingan masyarakat dan dalam rangka penerapan *good governance*, maka dalam melakukan penilaian kinerja disamping menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektifitas harus pula melihat indikator yang melekat pada penggunaan layanan, seperti kepuasan *stakeholders*, akuntabilitas, dan responsivitas. Dengan demikian, melalui penyelenggaraan survei ini sekaligus akan menjadi alat evaluasi dan bahan refrensi bagi KPU Kota Tebing Tinggi dalam pengambilan kebijakan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih berkualitas bagi masyarakat kedepan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
6. Peraturan Presiden Nomor 105 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan tata kerja Sekretariat Jendral Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 196);
7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320), sebagai mana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2020 tentang perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata

- Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1783);
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang tugas, fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jendral Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 tahun 2020 tentang *Road Map* reformasi birokrasi tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
 10. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);
 11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 612/ORT.04-Kpt/05/KPU/XII/2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Komisi Pemilihan Umum Tahun 2020-2024.
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Instansi Pemerintah (Aturan utama mengenai Zona Integritas).

13. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 (Amandemen/perubahan terbaru dari aturan utama ZI);
15. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025 (Petunjuk teknis spesifik untuk pelaksanaan evaluasi ZI tahun 2025);

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei persepsi terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh KPU Kota Tebing Tinggi adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun tujuan dilakukannya survei antara lain :

1. Memperoleh data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPU Kota Tebing Tinggi;
2. Memperoleh umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap pelayanan di KPU Kota Tebing Tinggi;

3. Mengetahui *gap* antara tingkat kepuasan dan harapan masyarakat atas pelayanan di KPU Kota Tebing Tinggi;
4. Mendapatkan bahan evaluasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan kinerja pelayanan.

D. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan survei persepsi atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Tebing Tinggi adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan KPU Kota Tebing Tinggi dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pemilu;
2. Mendorong penyelenggara dalam hal ini KPU Kota Tebing Tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam memberikan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, KPU Kota Tebing Tinggi memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Transparan, yaitu hasil survei akan dipublikasikan sehingga mudah diakses oleh seluruh masyarakat;

2. Partisipatif, yaitu dalam melaksanakan survei KPU Kota Tebing Tinggi melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
3. Akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam survei dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
4. Berkesinambungan, yaitu survei harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
5. Keadilan, yaitu pelaksanaan survei harus menjangkau pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental;
6. Netralitas, yaitu KPU Kota Tebing Tinggi dalam melaksanakan survei tidak mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan pelaksanaan survei persepsi atas pelayanan publik ini meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah penyusunan survei, langkah-langkah pengolahan data, kesimpulan, dan tindak lanjut atas kesimpulan hasil survei.

G. Manfaat

Manfaat yang dihasilkan dari pelaksanaan survei persepsi atas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPU Kota Tebing Tinggi sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam satuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh KPU Kota Tebing Tinggi secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan KPU Kota Tebing Tinggi;
5. Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja KPU Kota Tebing Tinggi;
6. Memacu persaingan positif antar unit satuan kerja dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan.

H. Metode Penelitian

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert, yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak dipakai dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh rinsis likert.

Dengan penerapan metode Skala Likert, maka kita dapat mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis

layanan publik, dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia.

-BAB II-

PELAKSANAAN SURVEI

A. Gambaran Umum Organisasi

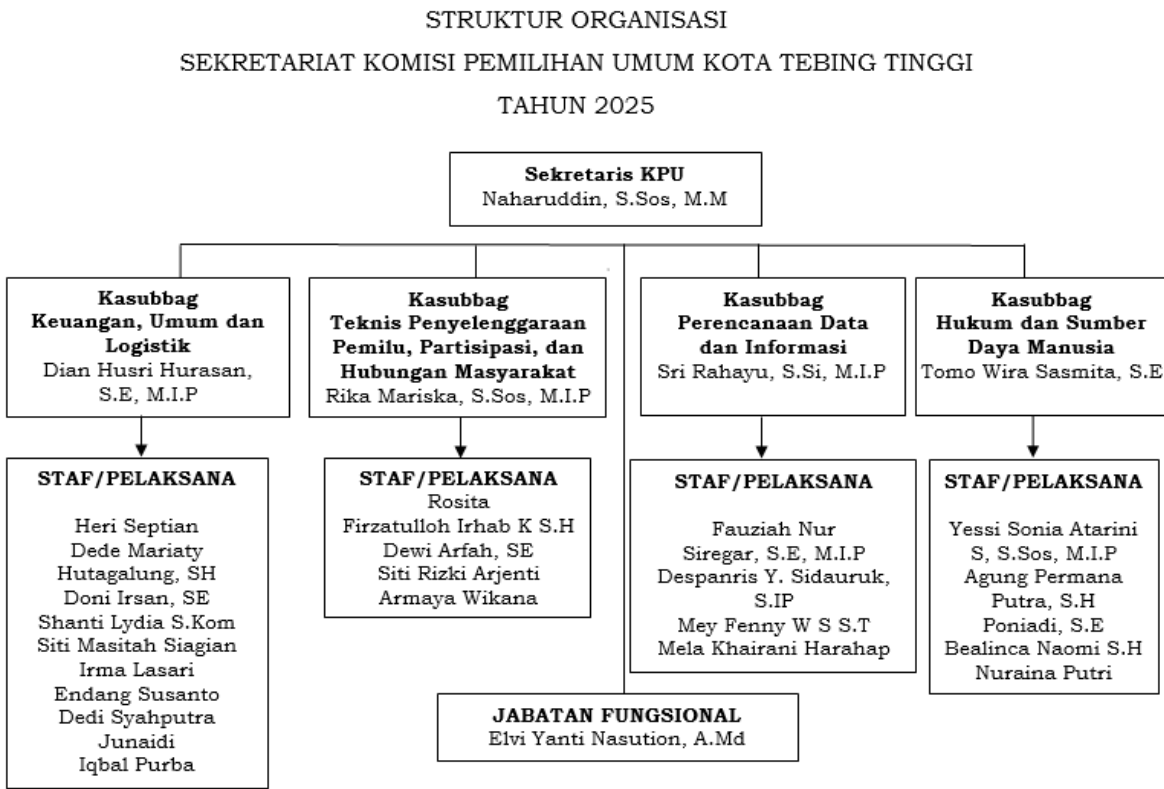
Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai salah satu lembaga negara dibentuk berdasarkan Pasal 22 E ayat 5 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang menyebutkan bahwa pemilihan umum diselenggarakan oleh suatu komisi pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi KPU sebagai penyelenggara pemilu diatur melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum. Sedangkan, sebagai penyelenggara pemilihan diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota menjadi Undang-Undang. Berdasarkan undang-undang tersebut, maka KPU mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan pemilu dan pemilihan untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), presiden dan wakil presiden, gubernur dan wakil gubernur, bupati dan wakil bupati serta walikota dan wakil walikota.

Tugas, wewenang dan kewajiban KPU diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah

Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota menjadi Undang-Undang dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum. Berdasarkan regulasi tersebut, KPU menerbitkan Peraturan KPU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana diubah terakhir pada Peraturan KPU Nomor 12 Tahun 2023 yang mengatur tugas, wewenang dan kewajiban KPU.

Sumber daya manusia di KPU terdiri dari dua komponen, yaitu anggota KPU dan sekretariat KPU. Anggota KPU memiliki masa jabatan selama lima tahun sejak pengambilan sumpah jabatan. Dalam pelaksanaan tugas, wewenang, dan kewajibannya, KPU melakukan pembagian tugas dalam bentuk divisi dan koordinator wilayah. Pembagian tugas divisi dilakukan sesuai dengan Peraturan KPU Nomor 12 Tahun 2023. Divisi anggota KPU kabupaten/kota bertugas mengkoordinasikan sub bagian yang menangani tugas dan fungsi terkait tugas masing-masing divisi melalui sekretaris KPU kabupaten/kota. Sekretariat KPU terdiri dari Aparatur Sipil Negara yakni Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian kerja. Struktur organisasi KPU Kota Tebing Tinggi per **30 Agustus 2025** dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut :

Gambar II.1 Struktur Organisasi KPU Kota Tebing Tinggi



KPU Kota Tebing Tinggi perlu mengukur kualitas kinerja atas pelayanan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran kualitas kinerja tersebut dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Artinya survei tersebut dilakukan dengan jangka waktu tertentu yaitu satu tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu, hasil survei digunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja unsur satuan kerja. Laporan

ini mencakup pemaparan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh KPU Kota Tebing Tinggi untuk kinerja tahun 2025, hasil survei yang diperoleh, kesimpulan atas hasil tersebut, serta tindak lanjut yang akan ditempuh dalam rangka perbaikan kinerja yang akan datang.

Survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh KPU Kota Tebing Tinggi dilakukan secara mandiri oleh internal satuan kerja. Pelaksanaan survei dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei.

B. Perencanaan Survei

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan sebagai tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Masyarakat dan Surat Edaran Sekretaris Jenderal KPU RI Nomor 2544/ORT.07-SD/01/2025 tanggal 28 Juli 2025 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) . Adapun pelaksanaan survei untuk periode Januari s.d Juni (Semester I) Tahun 2025 dilaksanakan dari tanggal 1 s.d 31 Agustus 2025.

C. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik, KPU Kota Tebing Tinggi menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala likert* yang merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. *Skala likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

D. Penyusunan Instrumen Survei

1. Penyiapan Kuesioner

Penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner *Google Forms* sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

- a. Bagian I meliputi identitas responden meliputi email, tanggal survei, jam survei, nama, no. hp, usia, domisili, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis layanan yang diterima;

- b. Bagian II meliputi pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Unsur Pelayanan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini mengevaluasi pelayanan publik di KPU Kota Tebing Tinggi. Adapun unsur-unsur pelayanan publik yang disurvei sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan;
- b. Kemudahan Prosedur Pelayanan;
- c. Kecepatan Waktu Pelayanan;
- d. Biaya;
- e. Kesesuaian Produk Pelayanan;
- f. Kompetensi Petugas;
- g. Perilaku Petugas;
- h. Sarana dan Prasarana;
- i. Penanganan Pengaduan.

4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari mulai yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Nilai persepsi atas jawaban responden dibagi dalam 4 (empat) kategori berdasarkan urutan pilihan jawaban, yaitu :

- a. Pilihan jawaban 1 (tidak baik) diberi nilai persepsi 1;
- b. Pilihan jawaban 2 (kurang baik) diberi nilai persepsi 2;

- c. Pilihan jawaban 3 (baik) diberi nilai persepsi 3;
- d. Pilihan jawaban 4 (sangat baik) diberi nilai persepsi 4.

E. Penentuan Responden

1. Kriteria Responden

Responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah pengguna layanan di lingkungan KPU Kota Tebing Tinggi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah memperoleh pelayanan dari KPU Kota Tebing Tinggi dalam periode pelaporan.

2. Kerangka Sampel

Kerangka sampel adalah seluruh pengguna layanan yang memenuhi kriteria di atas selama periode survei. Setiap responden dicatat atribut demografis minimal (umur, jenis kelamin, domisili) untuk keperluan analisis representativitas.

3. Catatan Jumlah Responden Saat Ini

Hingga penutupan pengumpulan data tercatat 90 (sembilan puluh) responden yang telah mengisi kuesioner.

F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring (*online*) melalui tautan link survei <https://bit.ly/SKMKPUKotaTebingTinggi>. Responden yang mengakses layanan dapat mengklik link tautan dan mengisi kuesioner secara mandiri. Survei dilaksanakan secara periodik setiap enam

bulan dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) minggu dengan rincian tahapan pelaksanaan sebagai berikut :

Tabel II.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari-Juni 2025	120
2.	Pengumpulan Data	Agustus 2025	31
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	7

G. Penetapan Responden

Pada tahap ini ditetapkan jumlah responden yaitu sebanyak 90 orang dan para pihak (stakeholders) yang pernah mendapatkan layanan dari KPU Kota Tebing Tinggi baik layanan informasi publik maupun layanan KPU Kota Tebing Tinggi sebagai penyelenggara Pemilu.

H. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei IKM dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data

diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

I. Metode Pengolahan Data

Nilai survei IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Hal ini merujuk pada Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017, setiap pertanyaan pada unsur survei IKM dan indikator diberi nilai yang sama dengan menggunakan *skala likert* sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Nilai bobot per unsur

X = 9 unsur

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $1/9 = 0,11$

Untuk memperoleh nilai survei IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei IKM, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap sembilan unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot unsur tetap 1.

-BAB III-

ANALISIS HASIL SURVEI

A. Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat strategis. Pelayanan yang dijalankan akan menentukan sejauh mana KPU Kota Tebing Tinggi mampu memberikan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsinya.

Tuntutan masyarakat semakin tinggi. Perkembangan sosial, ekonomi, dan budaya dalam kehidupan masyarakat juga sangat dinamis. Tuntutan dan perkembangan ini menjadikan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin kritis dan berani melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah, termasuk KPU Kota Tebing Tinggi. Kesadaran akan hak-hak ini tidak lepas dari pendidikan politik yang dilakukan semua pihak. Untuk mendorong KPU Kota Tebing Tinggi dalam memberikan pelayanan publik semakin lebih baik maka dilakukan survei IKM.

Pelaksanaan IKM yang dilakukan oleh KPU Kota Tebing Tinggi untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan. Hasilnya akan menjadi bahan evaluasi, masukan, dan perbaikan di masa mendatang.

B. Data Hasil Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei IKM dari pelayanan publik KPU Kota Tebing Tinggi dilakukan dengan 90 (sembilan puluh) responden. Data responden yang diperoleh :

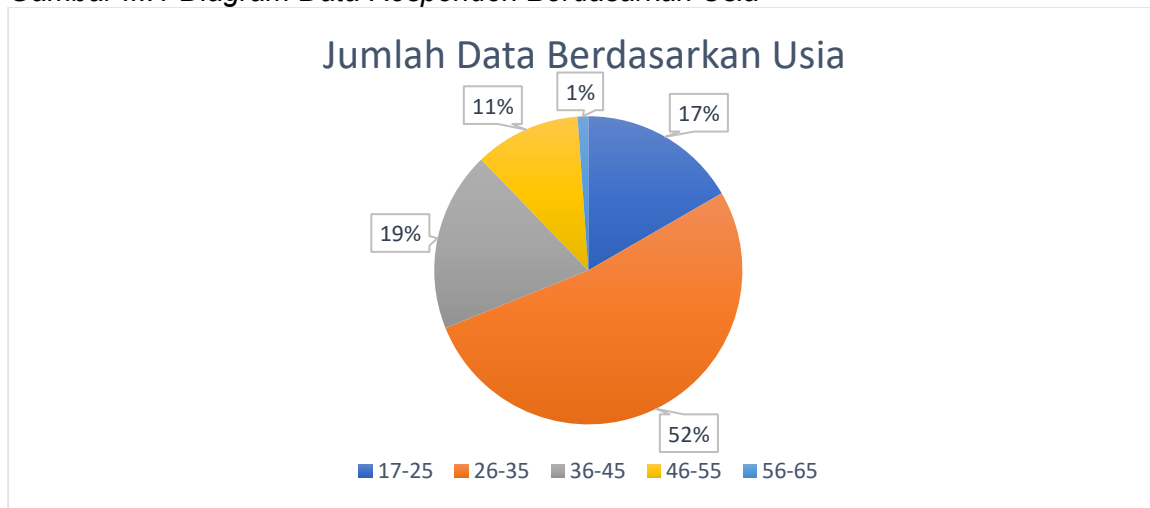
1. Data Identitas Responden berdasarkan Usia

Tabel III.1 Data Usia Responden

No.	Usia	Jumlah
1.	17-25	15
2.	26-35	47
3.	36-45	17
4.	46-55	10
5.	56-65	1
Jumlah		90

Dari tabel di atas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :

Gambar III.1 Diagram Data Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa responden survei berdasarkan usia paling banyak pada range atau kelompok usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 47 orang (52%), kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 17 orang (19%), kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 15 orang (17%) kemudian disusul oleh kelompok usia 46-55 tahun sebanyak 10 orang (11%) dan kelompok usia 56-65 tahun sebanyak 1 orang (1%).

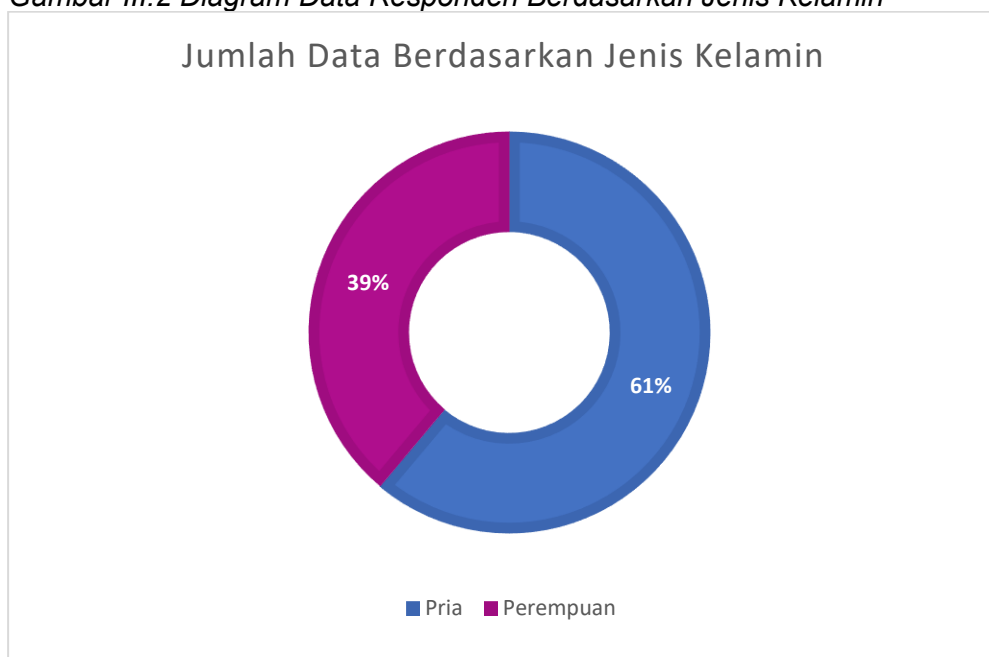
2. Data Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel III.2 Data Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	55
2.	Perempuan	35
Jumlah		90

Dari tabel di atas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :

Gambar III.2 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa responden survei berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 55 orang (61%) dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 35 orang (39%).

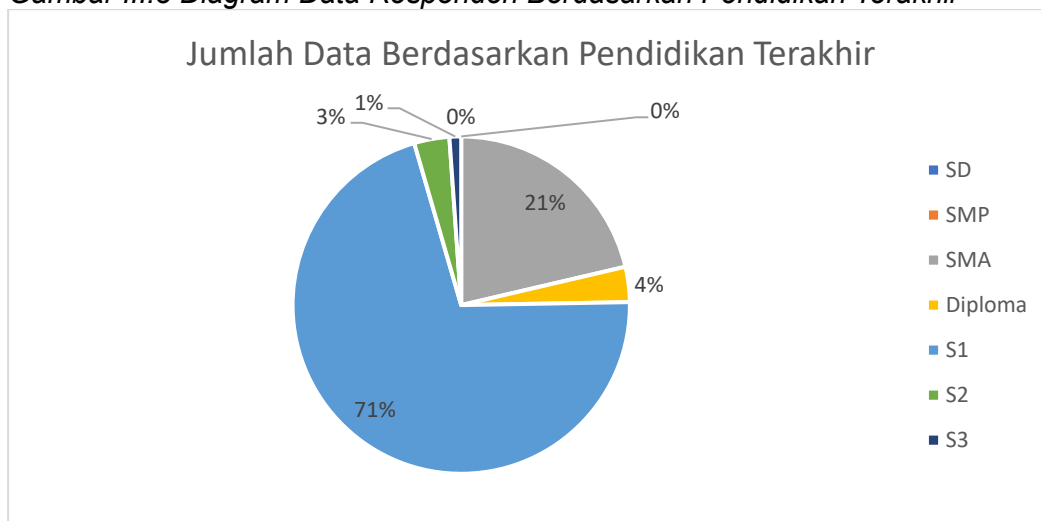
3. Data Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel III.3 Data Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SD	-
2.	SMP	-
3.	SMA	19
4.	Diploma	3
5.	S1	63
6.	S2	4
7.	S3	1
Jumlah		90

Dari tabel di atas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :

Gambar III.3 Diagram Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa responden survei berdasarkan pendidikan terakhirnya didominasi oleh lulusan Strata 1 (S1) sebanyak 63 orang (71%), lulusan SMA 19 (21%), lulusan Strata 2 (S2) sebanyak 4 orang (4%), selanjutnya lulusan Diploma sebanyak 3 orang (3%) dan terakhir lulusan Strata 3 (S3) sebanyak 1 orang (1%).

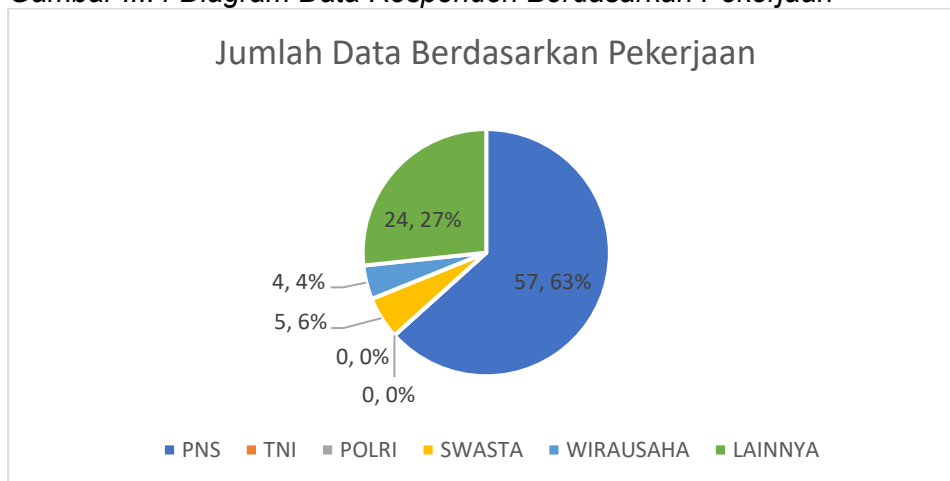
4. Data Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel III.4 Data Pekerjaan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	PNS	57
2.	TNI	-
3.	POLRI	-
4.	SWASTA	5
5.	WIRSAUSAHA	4
6.	LAINNYA	24
Jumlah		90

Dari tabel di atas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :

Gambar III.4 Diagram Data Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa responden survei berdasarkan pekerjaan sebagai Wirausaha sebanyak 4 orang (4,4%), Swasta sebanyak 5 orang (5,6 %), kategori pekerjaan lainnya sebanyak 24 orang (24.27%) serta didominasi oleh pekerjaan dengan kategori PNS sejumlah 57 orang (57,63%).

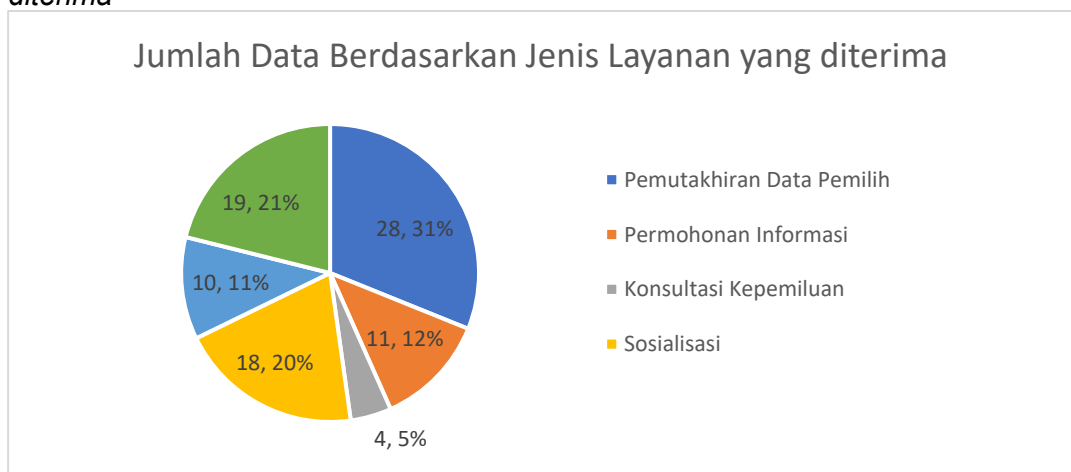
5. Data Indentitas Responden berdasarkan Jenis Layanan yang diterima

Tabel III.5 Data Jenis Layanan yang diterima Responden

No.	Jenis Layanan	Jumlah
1.	Pemutakhiran Data Pemilih	28
2.	Permohonan Informasi	11
3.	Konsultasi Kepemiluan	4
4.	Sosialisasi	18
5.	Sumber Daya Manusia	10
6.	Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)	19
Jumlah		90

Dari tabel di atas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :

Gambar III.5 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang diterima



Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa responden survei berdasarkan jenis layanan yang diterima didominasi oleh layanan pemutakhiran Data Pemilih sejumlah 28 orang (28,31%), layanan jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH) sejumlah 19 orang (19,21%), layanan sosialisasi sejumlah 18 orang (18,20%), layanan permohonan informasi sejumlah 11 orang (11,12%), layanan sumber daya manusia sejumlah 10 orang (10,11%) dan terakhir layanan konsultasi kepemiluan sejumlah 4 orang (4,5%).

C. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei dengan menggunakan kuesioner diperoleh data sebagai berikut :

Tabel III.6 Hasil Analisis Kuesioner

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	4	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4

11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	4	3	2	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	3	3	3	2	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	3	4	4	3	4
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	1	4	3	4	3	3	3	3

38	4	4	4	4	4	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	4	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	3	4	3	4	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	3	4	4	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	4	4	3	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	4	4	3	4	4	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	3	4
64	3	3	3	4	3	4	4	3	4

65	4	4	3	4	4	3	3	4	4
66	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	2	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	3	3	4	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	4	3	4	4	3	3	3	3
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Total Nilai Per Unsur	311	314	310	351	316	321	318	304	351

IKM per unsur = Total nilai per unsur Jumlah responden	3.46	3.49	3.44	3.90	3.51	3.57	3.53	3.38	3.90
Total Nilai Semua Unsur	2896								
Skor IKM Total = Total nilai semua unsur X 100 Jlh responden x jlh unsur 4	89.38								

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas sembilan unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai **89.38**. Dengan angka indeks tersebut, maka kinerja KPU Kota Tebing Tinggi berada dalam mutu pelayanan A dengan Sangat Baik. Indeks yang diperoleh berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat antara 88.31 – 100. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks sebagai berikut :

Tabel III.7 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.59	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.06	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.07 – 3.52	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel III.7 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai IKM per Unsur tertinggi adalah unsur Biaya (rata-rata 3.90) dan Penanganan Pengaduan (rata-rata 3.90). Sedangkan unsur dengan Nilai IKM per Unsur terendah terdapat pada Sarana dan Prasarana (rata-rata 3.38). Angka ini

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi diperoleh pada Biaya dan Penanganan Pengaduan.

Hasil pengukuran Nilai IKM terhadap sembilan unsur pelayanan yang dinilai oleh responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel III.8 Nilai IKM Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kinerja
U1	Persyaratan Pelayanan	3.46	Baik
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.49	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.44	Baik
U4	Biaya	3.90	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3.51	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3.57	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas	3.53	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.38	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.90	Sangat Baik

Analisis pada unsur sarana dan prasarana menunjukkan sebuah temuan yang sangat positif. Meskipun secara komparatif unsur ini memperoleh nilai terendah, hal tersebut tidak mengindikasikan sarana dan prasarana yang tidak layak. Status nilai terendah hanya terjadi karena unsur-unsur lain memiliki proporsi penilai di kategori tertinggi yang lebih banyak.

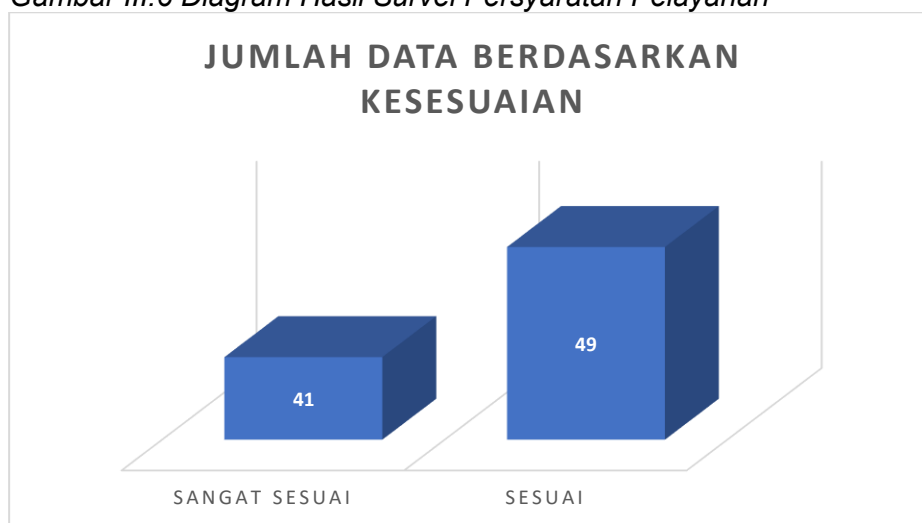
D. Hasil Survei Unsur Pelayanan

Hasil survei dengan menggunakan kuesioner diperoleh data sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai, dengan jumlah responden yang menyatakan 'sesuai' sedikit lebih banyak dibandingkan dengan yang menyatakan 'sangat sesuai'. Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan.

Gambar III.6 Diagram Hasil Survei Persyaratan Pelayanan

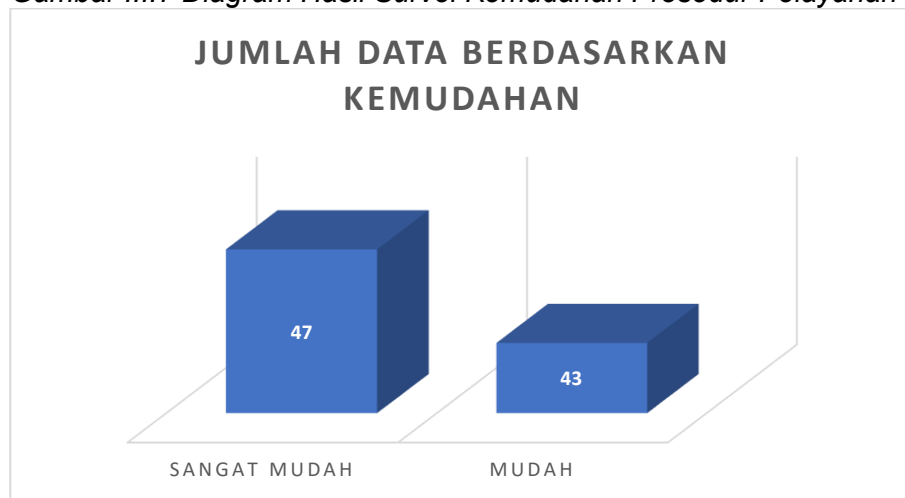


2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa prosedur pelayanan sudah sangat mudah, dengan jumlah responden yang menyatakan 'sangat mudah' lebih banyak dibandingkan dengan yang

menyatakan 'mudah'. Ini menunjukkan Tingkat kepuasan yang baik terhadap kemudahan prosedur pelayanan.

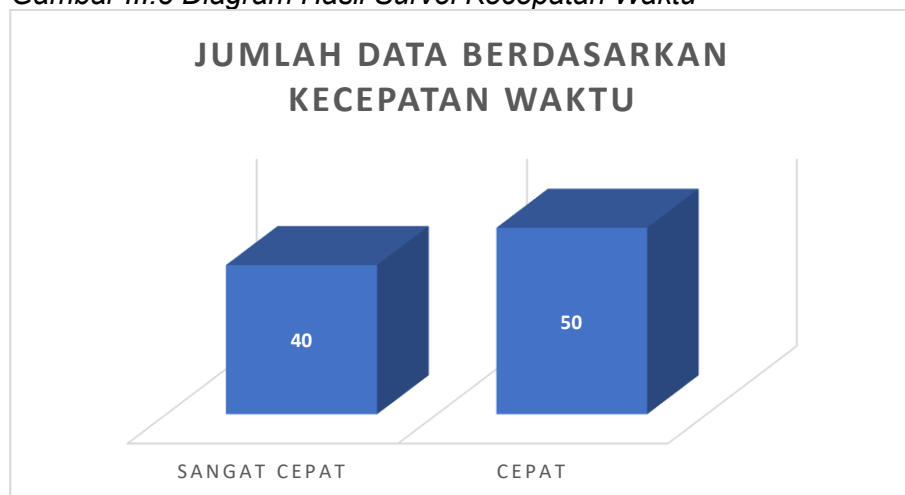
Gambar III.7 Diagram Hasil Survei Kemudahan Prosedur Pelayanan



3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa kecepatan waktu pelayanan sudah cepat, dengan jumlah responden yang menyatakan 'cepat' lebih banyak dibandingkan dengan yang menyatakan 'sangat cepat'. Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap kecepatan waktu pelayanan.

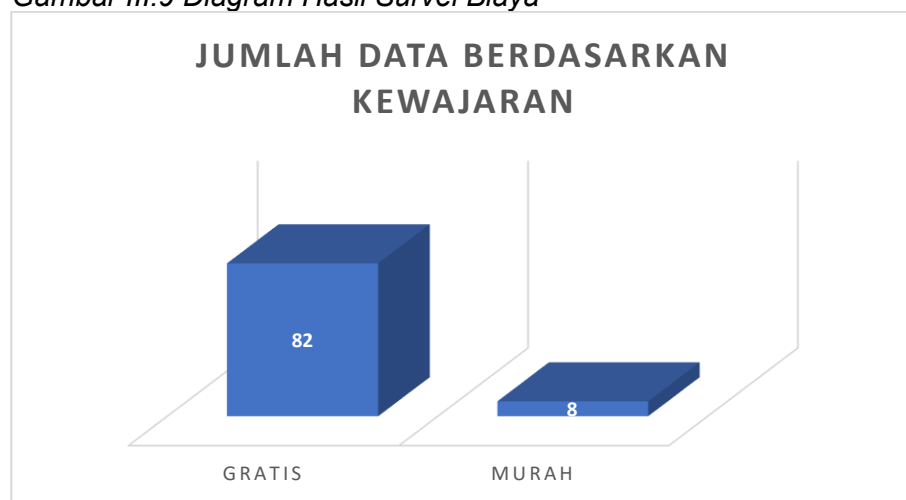
Gambar III.8 Diagram Hasil Survei Kecepatan Waktu



4. Biaya

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap kewajaran biaya/tarif pelayanan sangat baik. Hal ini sejalan dengan kebijakan KPU Kota Tebing Tinggi bahwa pelayanan pada prinsipnya tidak dipungut biaya. Hasil survei mengkonfirmasi hal ini, dengan mayoritas responden menyatakan pelayanan 'gratis'. Adanya responden yang menyatakan 'murah' dapat dipahami sebagai biaya yang timbul dari penggandaan hard file atas kebutuhan pemohon sendiri, bukan sebagai pungutan atau tarif resmi pelayanan.

Gambar III.9 Diagram Hasil Survei Biaya

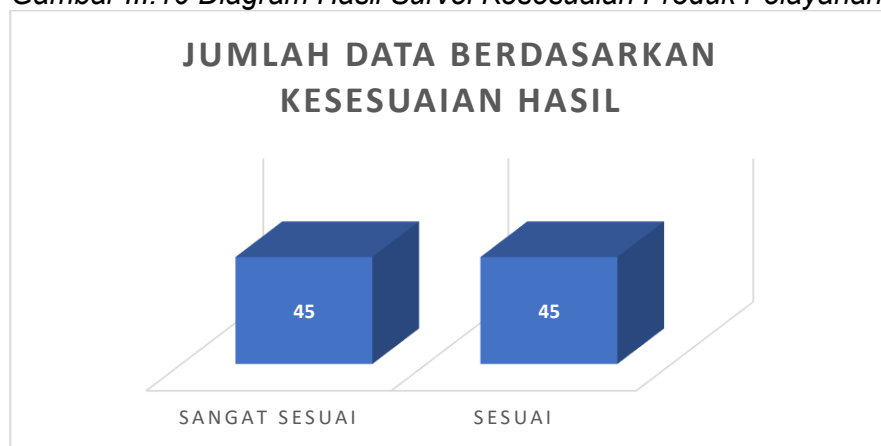


5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa hasil pelayanan sudah sangat sesuai dengan permintaan awal, dengan jumlah responden yang menyatakan 'sangat sesuai' seimbang dengan yang

menyatakan 'sesuai'. Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap kesesuaian hasil pelayanan dengan permintaan awal.

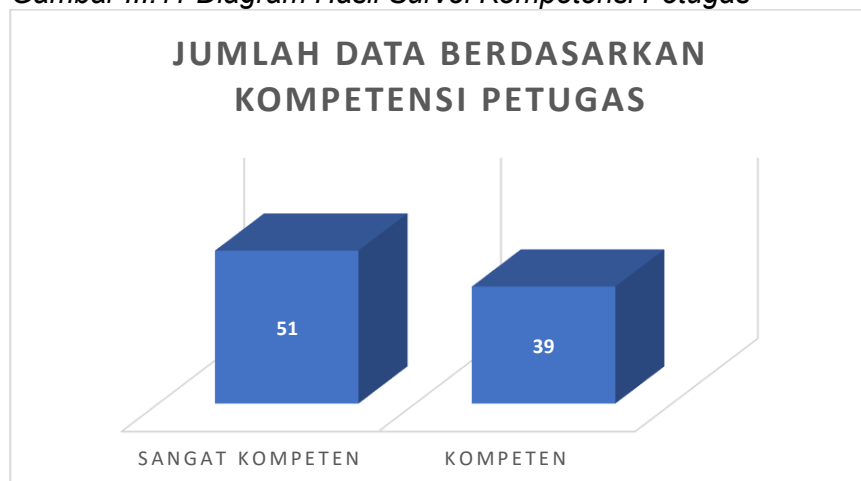
Gambar III.10 Diagram Hasil Survei Kesesuaian Produk Pelayanan



6. Kompetensi Petugas

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa kompetensi/kemampuan petugas sudah sangat baik, dengan jumlah responden yang menyatakan 'sangat kompeten' lebih banyak dibandingkan dengan yang menyatakan 'kompeten'. Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

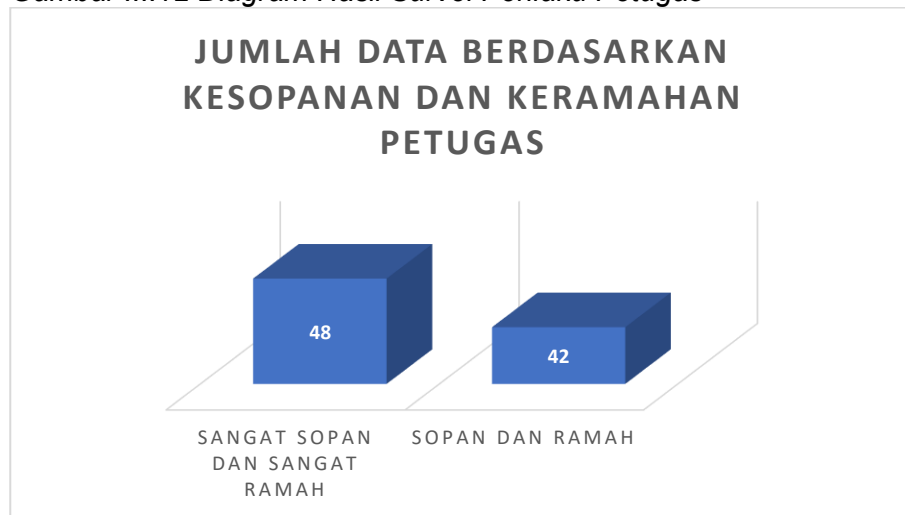
Gambar III.11 Diagram Hasil Survei Kompetensi Petugas



7. Perilaku Petugas

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa petugas yang memberikan pelayanan sudah sangat sopan dan sangat ramah, dengan jumlah responden yang menyatakan 'sangat sopan dan sangat ramah' sedikit lebih banyak dibandingkan dengan yang menyatakan 'sopan dan ramah'. Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan.

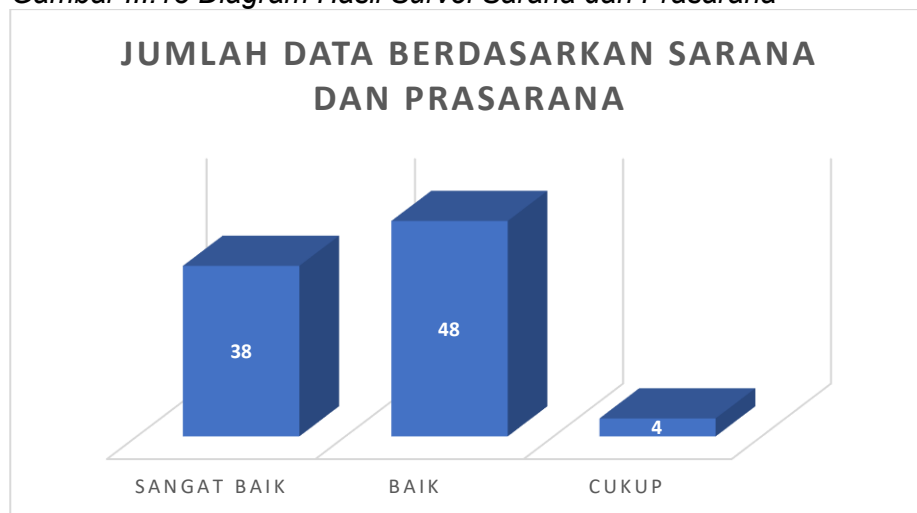
Gambar III.12 Diagram Hasil Survei Perilaku Petugas



8. Sarana dan Prasarana

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa kualitas sarana dan prasarana sudah baik, dengan jumlah responden yang menyatakan 'baik' dan 'sangat baik' jauh lebih banyak dibandingkan dengan yang menyatakan 'cukup'. Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap kualitas sarana dan prasarana.

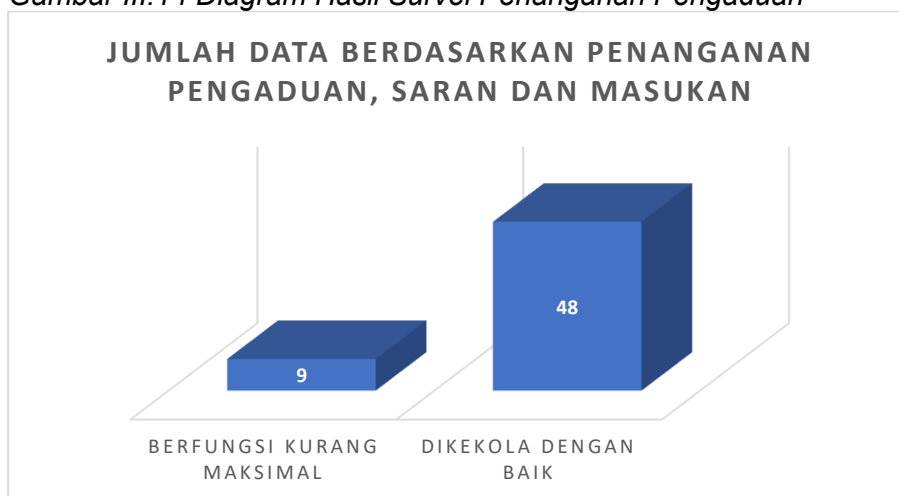
Gambar III.13 Diagram Hasil Survei Sarana dan Prasarana



9. Penanganan Pengaduan

Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa kategori penanganan pengaduan dikelola dengan baik, dengan jumlah responden yang menyatakan "dikelola dengan baik" jauh lebih banyak dibandingkan dengan yang menyatakan "berfungsi kurang maksimal". Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap penanganan pengaduan.

Gambar III.14 Diagram Hasil Survei Penanganan Pengaduan



E. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis ini dimaksudkan sebagai dasar untuk perbaikan kualitas dan pengambilan kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, dirumuskan suatu rencana tindak lanjut yang memprioritaskan perbaikan pada unsur dengan capaian terendah.

Berdasarkan hasil survei mandiri, survei persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan KPU Kota Tebing Tinggi sebagai berikut :

- a. Tiga unsur tertinggi dalam survei persepsi kualitas pelayanan :
 - 1. Biaya (3.90);
 - 2. Penanganan Pengaduan (3.90);
 - 3. Kompetensi Petugas (3.57).
- b. Tiga unsur terendah dalam survei persepsi kualitas pelayanan :
 - 1. Sarana dan Prasarana (3.38);
 - 2. Kecepatan Waktu Pelayanan (3.44);
 - 3. Persyaratan Pelayanan (3.46).

Secara umum, hasil survei persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan KPU Kota Tebing Tinggi diperoleh nilai 3.57 atau masuk kategori SANGAT BAIK (kisaran nilai 3.53 – 4.00). Oleh karena itu, pelaksana pada KPU Kota Tebing Tinggi dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan sangat baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak lanjut hasil 3 (tiga) unsur terendah survei mandiri sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana

KPU Kota Tebing Tinggi berupaya dalam meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang baik serta layak. Selain perilaku pelaksana pelayanan, KPU Kota Tebing Tinggi juga memperhatikan kenyamanan pada saat pelayanan karena hal tersebut berpengaruh positif terhadap citra dan kinerja KPU Kota Tebing Tinggi sebagai pelayan publik dalam menciptakan *Good Governace*.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan

Dalam meningkatkan kecepatan waktu pelayanan, KPU Kota Tebing Tinggi melakukan kegiatan sebagai berikut :

- a. Analisis alur kerja, dimana memetakan seluruh proses pelayanan dari awal hingga akhir untuk mengidentifikasi tahapan yang memakan waktu lama.
- b. Standardisasi prosedur, dimana membuat prosedur standar yang jelas dan mudah dipahami oleh semua staf, sehingga tidak ada perbedaan dalam cara memberi pelayanan.
- c. Komunikasi antarbagian, dimana meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara berbagai bagian yang terlibat dalam pelayanan, agar proses tidak terhenti karena birokrasi.

3. Persyaratan Pelayanan

Untuk meningkatkan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diterima oleh Masyarakat, KPU Kota Tebing Tinggi melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

- a. Memperkuat komunikasi dan sosialisasi;
- b. Melakukan kampanye edukasi tentang pentingnya pemutakhiran data pemilih dan bagaimana cara melakukannya;
- c. Menyederhanakan persyaratan dokumen.

F. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei secara periodik dan berkesinambungan diperlukan untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan serta memantau perubahan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil analisis survei tersebut dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan, menjadi landasan dalam pengambilan kebijakan pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi tren kinerja penyelenggara layanan. Adapun tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tebing Tinggi dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar III.15 Nilai SKM KPU Kota Tebing Tinggi Tahun 2023-2025



-BAB IV- PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei IKM, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Sangat Baik

Secara umum kualitas pelayanan di KPU Kota Tebing Tinggi dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KPU Kota Tebing Tinggi mencapai **89,38 (skala 88,31 – 100)**, termasuk kategori **A (Sangat Baik)**. Hal ini menunjukkan pelayanan publik secara keseluruhan telah memenuhi harapan masyarakat.

2. Unsur Unggulan dan Analisis Kinerja

Analisis menunjukkan tidak ada unsur pelayanan yang dinilai lemah oleh publik. Unsur terkuat adalah **Penanganan Pengaduan (NRR 3.90)** dan **Biaya Pelayanan (NRR 3.90)**.

Adapun unsur dengan nilai komparatif terendah (Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Waktu, dan Sarana Prasarana) tetap mendapatkan persepsi yang sangat positif, di mana hampir seluruh responden memberikan penilaian 'Baik' atau 'Sangat Baik'. Oleh karena itu, fokus ke depan adalah meningkatkan kinerja yang sudah solid melalui upaya seperti optimalisasi Jagat Saksana untuk mencapai tingkat keunggulan yang merata di semua aspek layanan.

3. Profil Responden dan Kecenderungan

- Responden didominasi Strata 1 (S1) (71%) dan laki-laki (69%).
- Terdapat indikasi **bias normatif** dalam pengisian kuesioner, dimana masyarakat cenderung memilih jawaban "aman" (baik/sangat baik).

4. Akuntabilitas dan Transparansi

Pelaksanaan survei telah memenuhi prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Namun, untuk mendapatkan gambaran yang lebih utuh, analisis tidak seharusnya berhenti pada skor. Perlu ada upaya untuk **menggali lebih dalam alasan di balik setiap jawaban responden**, terutama untuk memahami perbedaan antara ekspektasi mereka dengan pengalaman nyata saat menerima layanan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan survei dan kesimpulan yang ada, berikut adalah langkah-langkah strategis yang direkomendasikan :

1. Penguatan Kapasitas SDM dan Prosedur. Perlu adanya pelatihan rutin untuk mengasah kompetensi petugas serta perumusan dan implementasi SOP yang lebih lugas agar standar layanan selalu terjaga.
2. Revitalisasi Sarana Fisik. Dianjurkan untuk melakukan pemeliharaan berkala pada fasilitas yang ada sekaligus melengkapi sarana pendukung, seperti ruang tunggu dan toilet yang nyaman, demi meningkatkan kepuasan pengunjung.

3. Akselerasi Proses Pelayanan. Direkomendasikan untuk meninjau kembali alur birokrasi agar lebih ringkas dan efisien, serta mengadopsi inovasi teknologi untuk memangkas waktu pelayanan secara signifikan.
4. Penguatan Keterbukaan Informasi. Penting untuk memaksimalkan penyebaran informasi melalui berbagai platform media dan menyediakan layanan konsultasi proaktif untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat.
5. Mewujudkan Layanan yang Adil dan Inklusif. Memastikan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan (difabel dan lansia), dapat mengakses layanan dengan mudah, serta membekali petugas dengan pemahaman anti-diskriminasi.
6. Mendorong Budaya Inovasi dan Evaluasi. Terus menciptakan terobosan layanan, seperti digitalisasi, dan secara rutin mengevaluasi kinerja untuk menemukan celah perbaikan yang perlu ditindaklanjuti.
7. Membangun Mekanisme Umpan Balik. Secara aktif memantau kepuasan publik melalui survei berkala dan membuka kanal masukan seluas-luasnya untuk perbaikan berkelanjutan berbasis data.
8. Mengintensifkan Komunikasi Publik. Lebih gencar menyosialisasikan jenis dan alur layanan kepada publik serta membangun dialog yang lebih erat melalui forum-forum terbuka.

Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini bukan sekadar dokumen evaluasi, melainkan sebuah peta jalan bagi KPU Kota Tebing Tinggi untuk bertransformasi menjadi lembaga yang unggul dalam pelayanan publik. Setiap rekomendasi yang dirumuskan merupakan langkah strategis untuk membangun birokrasi yang lebih responsif, inklusif, dan inovatif. Dengan semangat perbaikan berkelanjutan, KPU Kota Tebing Tinggi berkomitmen menjadikan masukan dari masyarakat sebagai energi pendorong reformasi demi terwujudnya kepercayaan publik yang semakin kokoh.

Ketua Komisi Pemilihan Umum
Kota Tebing Tinggi



Emil Sofyan

LAMPIRAN I

Daftar Pertanyaan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TEBING TINGGI**

Section 1 of 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEKRETARIAT KPU KOTA TEBING TINGGI TAHUN 2025

B I U  

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, KPU Kota Tebing Tinggi memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan KPU Kota Tebing Tinggi. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Email *

Short answer text

Tanggal Survei *

Month, day, year 

Jam Survei *

Time 

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 4

PROFIL

Description (optional)

Nama *

Short answer text

No HP *

Short answer text

Usia *

Short answer text

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Short answer text

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ DIPLOMA

☐ S1

☐ S2

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang Diterima *

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

After section 2 Continue to next section

Section 3 of 4

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat KPU Kota Tebing Tinggi? *

- ☐ a. Tidak mudah
- ☐ b. Kurang mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat mudah

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

- ☐ a. Tidak cepat
- ☐ b. Kurang cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ a. Sangat mahal
- ☐ b. Cukup mahal
- ☐ c. Murah
- ☐ d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat sesuai

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

- ☐ a. Tidak Kompeten
- ☐ b. Kurang Kompeten
- ☐ c. Kompeten
- ☐ d. Sangat Kompeten

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

- ☐ a. Tidak sopan dan tidak ramah
- ☐ b. Kurang sopan dan kurang ramah
- ☐ c. Sopan dan ramah
- ☐ d. Sangat sopan dan sangat ramah

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

- ☐ a. Buruk
- ☐ b. Cukup
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat baik

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

- ☐ a. Tidak baik
- ☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ c. Berfungsi kurang maksimal
- ☐ d. Dikelola dengan baik

Saran dan Masukan Anda untuk pelayanan Sekretariat KPU Kota Tebing Tinggi *

Long answer text

After section 3 Continue to next section

Section 4 of 4

Terima Kasih

Kami ucapkan terimakasih telah berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat di Sekretariat KPU Kota Tebing Tinggi

LAMPIRAN II

Daftar Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Kelamin	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat KPU Kota Tebing Tinggi?	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
1	Perempuan	LAINNYA	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
2	Laki-Laki	LAINNYA	c. Sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
3	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
4	Laki-Laki	WIRAUSSAHA	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
5	Perempuan	LAINNYA	c. Sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
6	Perempuan	LAINNYA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
7	Perempuan	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
8	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
9	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
10	Laki-Laki	LAINNYA	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
11	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	d. Dikelola dengan baik
12	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
13	Perempuan	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
14	Laki-Laki	SWASTA	c. Sesuai	c. Mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
15	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
16	Perempuan	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
17	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
18	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
19	Perempuan	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
20	Laki-Laki	LAINNYA	c. Sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
21	Laki-Laki	LAINNYA	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
22	Perempuan	LAINNYA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
23	Perempuan	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
24	Perempuan	LAINNYA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	d. Dikelola dengan baik
25	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
26	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
27	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	d. Dikelola dengan baik

No.	jenis kelamin	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat KPU Kota Tebing Tinggi?	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
28	Laki-Laki	LAINNYA	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
29	Perempuan	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
30	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
31	Perempuan	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
32	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
33	Perempuan	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
34	Laki-Laki	LAINNYA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
35	Perempuan	WIRAUUSAHA	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
36	Laki-Laki	SWASTA	c. Sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
37	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Murah	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
38	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
39	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
40	Perempuan	LAINNYA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
41	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
42	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
43	Laki-Laki	LAINNYA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
44	Laki-Laki	LAINNYA	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
45	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
46	Perempuan	SWASTA	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
47	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
48	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	c. Mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
49	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
50	Laki-Laki	LAINNYA	d. Sangat sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
51	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
52	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
53	Perempuan	LAINNYA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
54	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik

No.	jenis Kelami/ Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat KPU Kota Tebing Tinggi?	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
55	Laki-Laki	PNS	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
56	Perempuan	LAINNYA	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
57	Perempuan	LAINNYA	c. Mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
58	Perempuan	PNS	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
59	Laki-Laki	LAINNYA	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
60	Perempuan	PNS	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	c. Murah	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
61	Laki-Laki	PNS	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
62	Laki-Laki	PNS	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
63	Laki-Laki	PNS	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
64	Perempuan	LAINNYA	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
65	Laki-Laki	PNS	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
66	Laki-Laki	WIRUSAHA	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
67	Laki-Laki	PNS	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
68	Laki-Laki	LAINNYA	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
69	Laki-Laki	LAINNYA	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
70	Laki-Laki	PNS	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
71	Perempuan	PNS	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
72	Perempuan	PNS	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
73	Perempuan	PNS	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
74	Laki-Laki	SWASTA	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
75	Laki-Laki	WIRUSAHA	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang maksimal
76	Laki-Laki	PNS	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
77	Perempuan	LAINNYA	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
78	Laki-Laki	PNS	d. Sangat mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
79	Laki-Laki	PNS	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
80	Laki-Laki	PNS	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
81	Laki-Laki	PNS	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik

No.	jenis Kelamin	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat KPU Kota Tebing Tinggi?	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
82	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
83	Laki-Laki	LAINNYA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
84	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
85	Laki-Laki	PNS	c. Sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
86	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
87	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
88	Perempuan	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
89	Laki-Laki	PNS	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan sangat ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
90	Laki-Laki	SWASTA	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik