



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SANGGAU**

**TAHUN  
2025**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PERIODE  
JANUARI - JUNI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah- Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik KPU Kabupaten Sanggau dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir. Semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal ibadah dan diberikan balasan setimpal oleh Allah SWT.

Semoga laporan ini secara khusus dapat diterima sebagai pemenuhan amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada pasal 2 ayat (1) serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik KPU Kabupaten Sanggau dan secara umum dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu kami terbuka untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kemajuan dan perbaikan bersama dimasa mendatang.

Sanggau, 10 Juli 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Sanggau



Andi Hasanuddin

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR GAMBAR .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud, Tujuan dan Manfaat .....	2
C. Metode Pengumpulan Data .....	2
BAB II PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	5
D. Pengumpulan Data .....	5
E. Analisis Responden .....	10
BAB III ANALISIS DATA .....	12
BAB IV PENUTUP .....	14
F. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	14
LAMPIRAN .....	18
G. Kuesioner .....	18
H. Perhitungan data di excel .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 SKM KPU Kabupaten Sanggau .....	5
Gambar 2. 2 Diagram Jenis Kelamin .....	7
Gambar 2. 3 Jenis Pekerjaan.....	7
Gambar 2. 4 Jenis Pendidikan.....	8
 Gambar 3. 1 Analisa Unsur .....	 12

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Interval, dan Mutu Pelayanan.....	6
Tabel 2. 2 Matrik Pengisian Unsur .....	9
Tabel 2. 3 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	10
Tabel 2. 4 Hasil Pengumpulan Data Responden .....	10
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut.....	14

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sanggau menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sanggau sebagai salah satu lembaga layanan publik berkomitmen untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan Pemilu di wilayah Kabupaten Sanggau, KPU Kabupaten Sanggau memiliki hubungan kelembagaan yang hierarkis terhadap KPU Provinsi Kalimantan Barat.

Pada tahun 2025, KPU Kabupaten Sanggau melakukan survei dimaksud setiap 6 (enam) bulan / per semester. Untuk pelaksanaan SPKP semester pertama dilakukan dari tanggal 1 Januari s.d 30 Juni 2025. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan primadapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dantuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **B. Maksud, Tujuan dan Manfaat**

Bersasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maksud, tujuan dan manfaat survei adalah sebagai berikut:

### **1. Maksud**

Pada Survei ini dilakukan sebagai salah satu media dan alat guna untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sanggau secara konsisten dan bertahap dan berkesinambungan sesuai dengan informasi yang sudah ada/dimiliki.

### **2. Tujuan**

Pada Survei ini dilakukan untuk mengetahui/mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dimana masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

### **3. Manfaat**

Manfaat yang dilakukan Survei ini sebagai berikut ;

- a. Mengetahui kekurangan dan kelemahan yang terdapat pada masing-masing unsur Pelayanan Publik;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara bertahap;
- c. Sebagai acuan bahan untuk menerapkan kebijakan yang perlu diambil dan sebagai upaya tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

## **C. Metode Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara Kuesioner Elektronik (*e-Surey*) oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sanggau untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pengumpulan Data dilakukan dengan memberikan form survei kepada pengguna layanan KPU Kabupaten Sanggau dengan formulir yang diberikan secara langsung kepada responden maupun secara online melalui link <https://bit.ly/SKMKPUSGU2025>.

Pelaksanaan SKM Menggunakan Kuesioner manual yang disebarakan pengguna layanan. Kuesioner terdiri dari 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sanggau yaitu :

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



9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

a. **Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

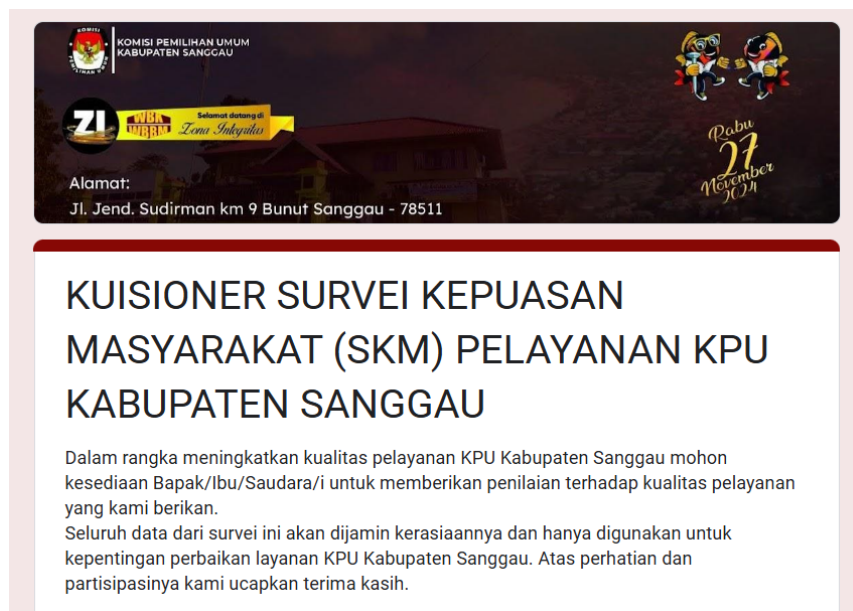
b. **Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan Peraturan PANRB No. 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 54 orang dan sampel sebanyak 50 responden.

## BAB II PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

### D. Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama dilakukan dengan memberikan kuesioner berbentuk *hardfile* yang diberikan kepada responden langsung (yang nantinya akan diinput ke dalam link *google form* maupun berbentuk *softfile* dengan menggunakan link <https://bit.ly/SKMKPUSGU2025> kepada pengguna layanan di KPU Kabupaten Sanggau dalam rentang waktu bulan Januari s.d Juni 2025.



Gambar 2. 1 SKM KPU Kabupaten Sanggau

Bentuk jawaban setiap pernyataan unsur pelayanan dalam kuesioner adalah pernyataan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawabannya bersifat kualitatif dan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak puas/puas, jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- 1) Tidak Baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang Baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4

Pada pengolahan data dari masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat ini dihitung dengan menggunakan *nilai rata-rata tertimbang* dari masing-masing unsur. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat ini ada 9 (sembilan) unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

penimbang yang sama. Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan dengan pengukuran Skala *Likert*, sehingga nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = \frac{1}{9} = 0,11 (N)$$

Dimana **N** adalah bobot nilai per unsur. Sehingga karena nilai yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka diperoleh besaran Bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,11. Sedangkan untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

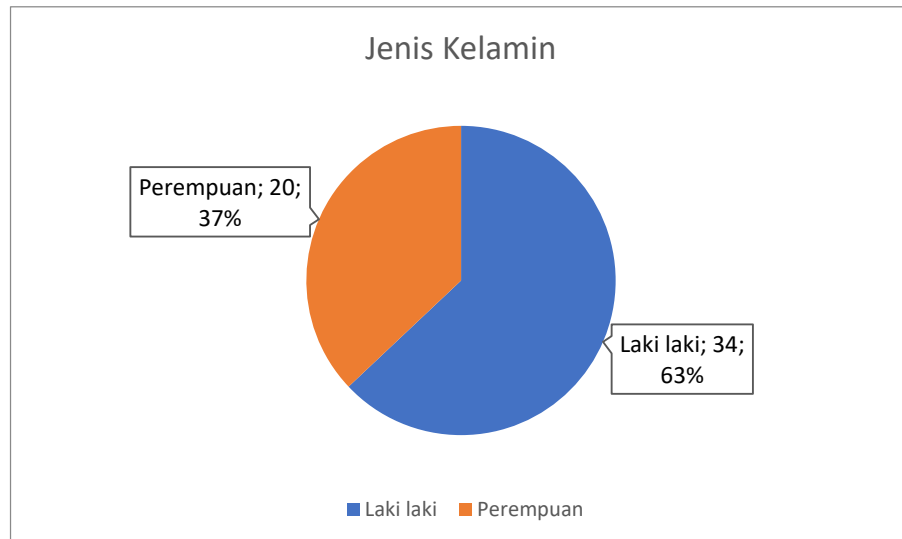
Adapun Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Interval, dan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konvensi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

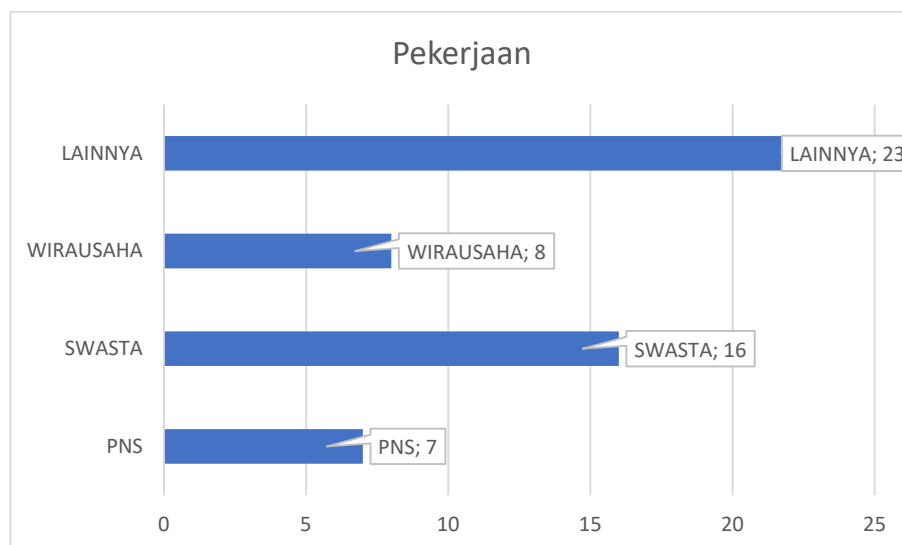
Jumlah Responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat sebanyak 54 (lima puluh empat) orang responden penerima layanan yang berasal dari luar KPU Kabupaten Sanggau dan terbagi atas:

### 1. Jenis Kelamin



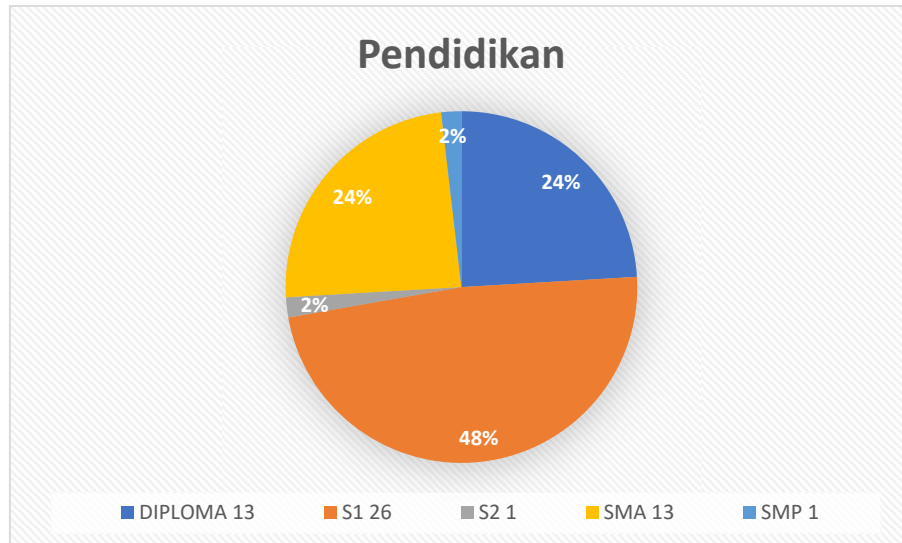
Gambar 2. 2 Diagram Jenis Kelamin

### 2. Pekerjaan



Gambar 2. 3 Jenis Pekerjaan

### 3. Pendidikan Terakhir



Gambar 2. 4 Jenis Pendidikan

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan tersebut diperoleh isian data sebagai berikut;

Tabel 2. 2 Matrik Pengisian Unsur

Nomor Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	3	3	3	4	3	4	4	3	3
19	3	3	3	4	3	4	4	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	4	3	4	3	3	3
22	3	3	3	4	3	4	3	3	3
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3
24	3	3	3	4	3	4	3	3	3
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3
26	3	3	3	4	3	4	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3

49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	2	2	3	3	3	3	3	3
54	2	2	2	3	3	2	2	3	3
<b>JUMLAH</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>206</b>	<b>179</b>	<b>187</b>	<b>180</b>	<b>177</b>	<b>179</b>

Rekapitulasi data di atas kemudian ditabulasikan sehingga menghasilkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan									Total Unsur Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai Per Unsur	177	177	177	206	179	187	180	177	179	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3,28	3,28	3,28	3,81	3,31	3,46	3,33	3,28	3,31	
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,36	0,36	0,36	0,42	0,37	0,38	0,37	0,36	0,37	3,37
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>Masuk dalam Kategori B (Baik)</b>									<b>84,28</b>

#### E. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. 4 Hasil Pengumpulan Data Responden

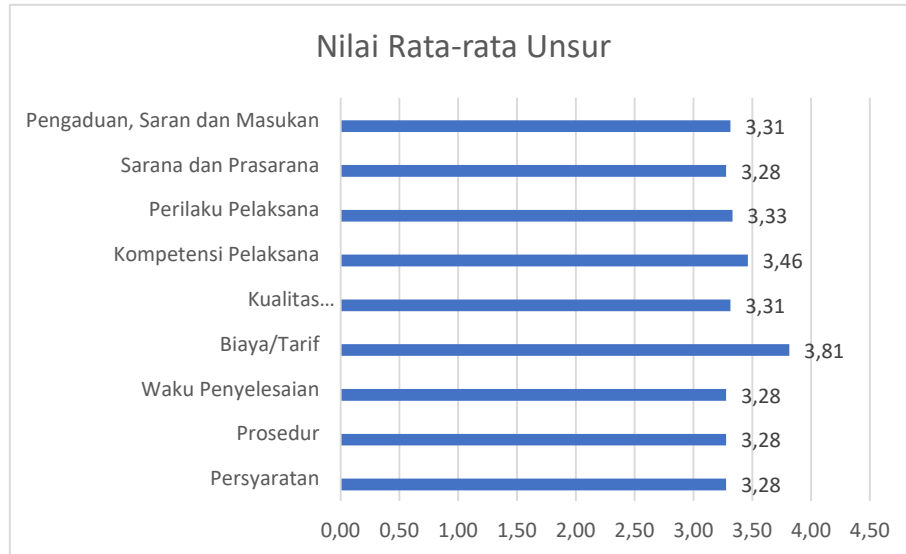
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	34	62,96 %
		Perempuan	20	37,04 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0 %
		SD/Sederajat	0	0 %
		SMP/Sederajat	1	1,85 %
		SMA/Sederajat	13	24,07 %
		D1/D2/D3	13	24,07 %
		D4/S1	26	48,15 %
		S2	1	1.85 %

		S3	0	0 %
3	Pekerjaan	ASN	7	12,96 %
		TNI	0	0 %
		POLRI	0	0 %
		Swasta	16	29,63 %
		Wirausaha	8	14,81 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
		Petani/Nelayan	0	0 %
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0 %
		Pensiunan	0	0 %
		Lainnya	23	42,59 %
4	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	54	100 %
		Disabilitas	0	0 %
5	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
		Disabilitas Mental	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	0	0 %



### BAB III ANALISIS DATA

Dari analisa data yang telah dilakukan, terdapat hasil nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Analisa Unsur

Berdasarkan pengolahan data diatas, diperoleh nilai tertinggi pada unsur Biaya/Tarif. Dari data tertinggi ini dikarenakan KPU Kabupaten Sanggau tidak memungut biaya terhadap semua pelayanan yang diberikan kepada audiens/pengguna layanan.

Berikut nilai Indeks Presepsi Kualitas Pelayanan (IPKP);

Unsur	Nilai
U1	3,28
U2	3,28
U3	3,28
U4	3,81
U5	3,31
U6	3,46
U7	3,33
U8	3,28
U9	3,31
<b>Nilai IPKP</b>	<b>3,37</b>

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, dapat diketahui bahwa;

- a. Terdapat 4 unsur dengan nilai terendah yaitu, **Persyaratan Pelayanan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Sarana dan Prasarana** mendapat nilai **3,28** dengan Kategori **B (Baik)**.
- b. Sedangkan tiga unsur yang dinyatakan tinggi yaitu, **Tarif/Biaya dalam pelayanan , Kesigapan Petugas dalam pelayanan dan Perilaku/Kemampuan Petugas dalam pelayanan** mendapatkan Nilai **3,53**. Dengan Kategori **A (Sangat Baik)**.

## **BAB IV PENUTUP**

### **F. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut**

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

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut

<b>Unsur Penilaian</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Rekomendasi Perbaikan</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
<b>Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</b>	3,31	meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan di lingkukan KPU Kabupaten Sanggau	Kualitas penanganan, pengaduan, saran dan masukan sudah dilakukan evaluasi setiap rapat

			bulanannya
<b>Sarana dan Prasarana</b>	3,28	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang ada dilingkungan KPU Kabupaten Sanggau dikarenakan masih banyak kekurangan sarana dan prasarana untuk pengguna layanan	Kualitas sarana dan prasarana sudah di evaluasi setiap hari dan memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah rusak agar bisa menunjang sarana dan prasarana yang ada dilingkungan KPU Kabupaten Sanggau
<b>Perilaku Pelaksana</b>	3,33	Menunjukkan sikap keramahan, kesantunan, kesopanan, tegas dan bijaksana	Peningkatan kapasitas petugas dengan adanya pembelajaran dan bimbingan teknis
<b>Kompetensi Pelaksana</b>	3,46	Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui kegiatan <i>briefing</i> membahas peningkatan kapasitas petugas pelaksana	Akan dilaksanakan bimbingan teknis dan <i>briefing</i> untuk pelaksana
<b>Kualitas Produk/Jasa/Tindakan/Administrasi</b>	3,31	Meningkatkan kualitas produk	Sudah melaksanakan rapat evaluasi

		layanan untuk pengguna layanan	Pelayanan Publik dilingkungan KPU Kabupaten Sanggau setiap bulannya
<b>Biaya/Tarif</b>	3,81	Tetap menjaga integritas petugas dengan tidak menarik biaya dalam setiap layanan yang diberikan kepada pengguna layanan	Petugas pelaksana tidak menarik biaya untuk setiap pengguna layanan dan terhadap produk yang diberikan kepada pengguna layanan
<b>Waktu Penyelesaian</b>	3,28	Meningkatkan kecepatan waktu dan pelayanan	Sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP pelayanan dan akan ditingkatkan lagi
<b>Prosedur</b>	3,28	Harus mengevaluasi dan mengoptimalkan prosedur layanan	Evaluasi SOP sudah dilakukan secara berkala setiap II (dua) semester sekali
<b>Persyaratan</b>	3,28	Mendasarkan regulasi untuk mempermudah persyaratan dan pemenuhannya	Persyaratan dan pemenuhan sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku

Rekomendasi perbaikan hasil survei pada semester I (pertama) tahun 2025 akan diselesaikan pada semester II (kedua) tahun 2025 yaitu pada bulan Juli sampai dengan Desember 2025 dengan target tindaklanjut sebesar 100% (seratus persen) dan akan diselesaikan secepatnya.

Demikian laporan ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Sanggau, 10 Juli 2025  
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum  
Kabupaten Sanggau

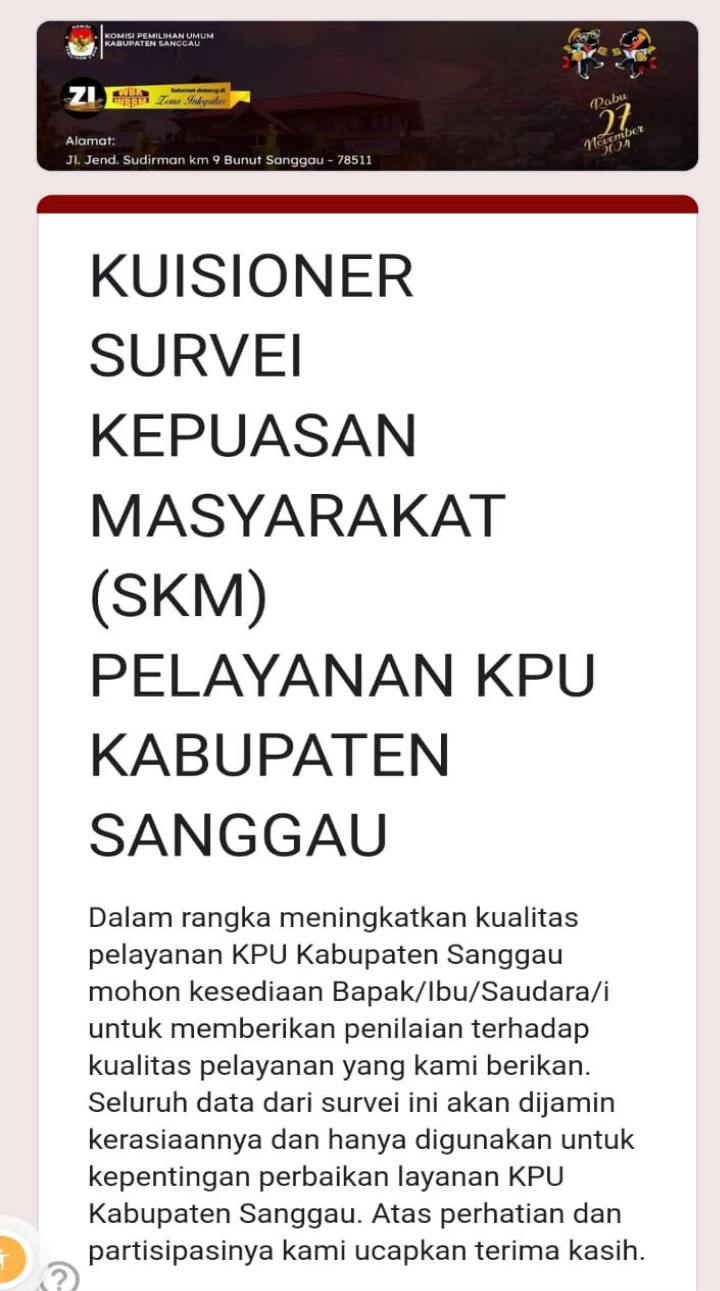


Andi Hasanuddin

## LAMPIRAN

### G. Kuesioner

Berikut tampilan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sanggau Tahun 2025;



The image shows a digital survey form for the Sanggau District General Election Commission (KPU). The header includes the KPU logo, the text 'KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SANGGAU', a yellow banner with '21 Tahun' and 'Selamat Mengingat 21 Tahun Indonesia', and a date stamp 'Rabu 27 November 2024'. The address is listed as 'Jl. Jend. Sudirman km 9 Bunut Sanggau - 78511'. The main title of the survey is 'KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN KPU KABUPATEN SANGGAU'. The introductory text explains the purpose of the survey to improve service quality and assures that the data will be used for service improvement and that participation is appreciated.

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SANGGAU

21 Tahun  
Selamat Mengingat 21 Tahun Indonesia

Rabu 27 November 2024

Alamat:  
Jl. Jend. Sudirman km 9 Bunut Sanggau - 78511

# KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN KPU KABUPATEN SANGGAU

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan KPU Kabupaten Sanggau mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan KPU Kabupaten Sanggau. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Nama \*

Jawaban Anda

Usia \*

Jawaban Anda

Domisili (Desa/Kelurahan ,  
Kecamatan) \*

Jawaban Anda

Jenis kelamin anda \*

☐ Laki laki

☐ Perempuan



Pendidikan \*

- ☒ SMP
- ☐ SMA
- ☐ DIPLOMA
- ☐ S1
- ☐ S2

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ POLRI
- ☐ TNI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ LAINNYA

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

☐ Ya

☐ Tidak

**Berikutnya**

**Kosongkan formulir**

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

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

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

2. Bagaimana pemahaman Saudara \*  
tentang kemudahan prosedur  
pelayanan di unit ini

- ☐ 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 kesigapan petugas dalam pelayanan

\*

- ☐ a. Lambat
- ☐ b. Kurang cepat
- ☐ c. cepat
- ☐ d. Sangat cepat

7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku/kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ a. lambat
- ☐ b. kurang cepat
- ☐ c. cepat
- ☐ d. sangat cepat

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

- ☐ a. tidak baik
- ☐ b. kurang baik
- ☐ c. baik
- ☐ d. sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara  
tentang penanganan pengaduan  
pengunaan layanan \*

- ☐ a. tidak baik
- ☐ b. kurang baik
- ☐ c. baik
- ☐ d. sangat baik

Sarana dan Masukan anda untuk  
pelayanan KPU Kabupaten Sanggau \*

Jawaban Anda

Terima Kasih

Terima Kasih kami ucapkan telah  
berpartisipasi dalam survei kepuasan  
masyarakat di KPU Kabupaten Sanggau

Kembali

Kirim

Kosongkan  
formulir

## H. Perhitungan data di excel

Nomor Responden	Unsur Pelayanan									U1	Persyaratan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U2	Sistem mekanisme dan prosedur
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U3	Waktu Penyelesaian
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U4	Biaya/Tarif
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U5	Produk spesifikasi jenis layanan
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U6	Kompetensi pelaksana
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U7	Perilaku pelaksana
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U8	Sarana dan prasarana
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U9	Penanganan, Pengaduan, saran dan
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	3	3	3	4	3	4	4	3	3		
19	3	3	3	4	3	4	4	3	3		
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
21	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
22	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Nomor Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
24	3	3	3	4	3	4	3	3	3
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3
26	3	3	3	4	3	4	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Nomor Responden	Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
54	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
<b>JUMLAH</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>206</b>	<b>179</b>	<b>187</b>	<b>180</b>	<b>177</b>	<b>179</b>	
rata rata per unsur	<b>3,28</b>	<b>3,28</b>	<b>3,28</b>	<b>3,81</b>	<b>3,31</b>	<b>3,46</b>	<b>3,33</b>	<b>3,28</b>	<b>3,31</b>	<b>Jumlah IKM</b>
rata rata per tertimbang	0,36	0,36	0,36	0,42	0,37	0,38	0,37	0,36	0,37	3,37