KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SINJAI

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III

PERIODE JULI s.d SEPTEMBER

TAHUN 2026

Mewujudkan Pelayanan Publik yang Lebih Baik untuk Masyarakat







DAFTAR ISI

halaman

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) i

DAFTAR ISI i

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 1

1.3 Metode Pengumpulan Data 2

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

1.5 Penentuan Jumlah Responden 4

BAB II 5

ANALISIS DATA SKM 5

2.1 Analisisi Responden 5

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Perjenis Layanan 7

2.3 Indeks Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 9

2.4 Tren Nilai SKM 11

BAB III 14

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 14

BAB VI 17

KESIMPULAN 17

LAMPIRAN 19

1. Kuesioner 19
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto- Foto Pelaksanaan SKM) 21
3. Pengelolaan Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 22

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 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 Sinjai 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.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

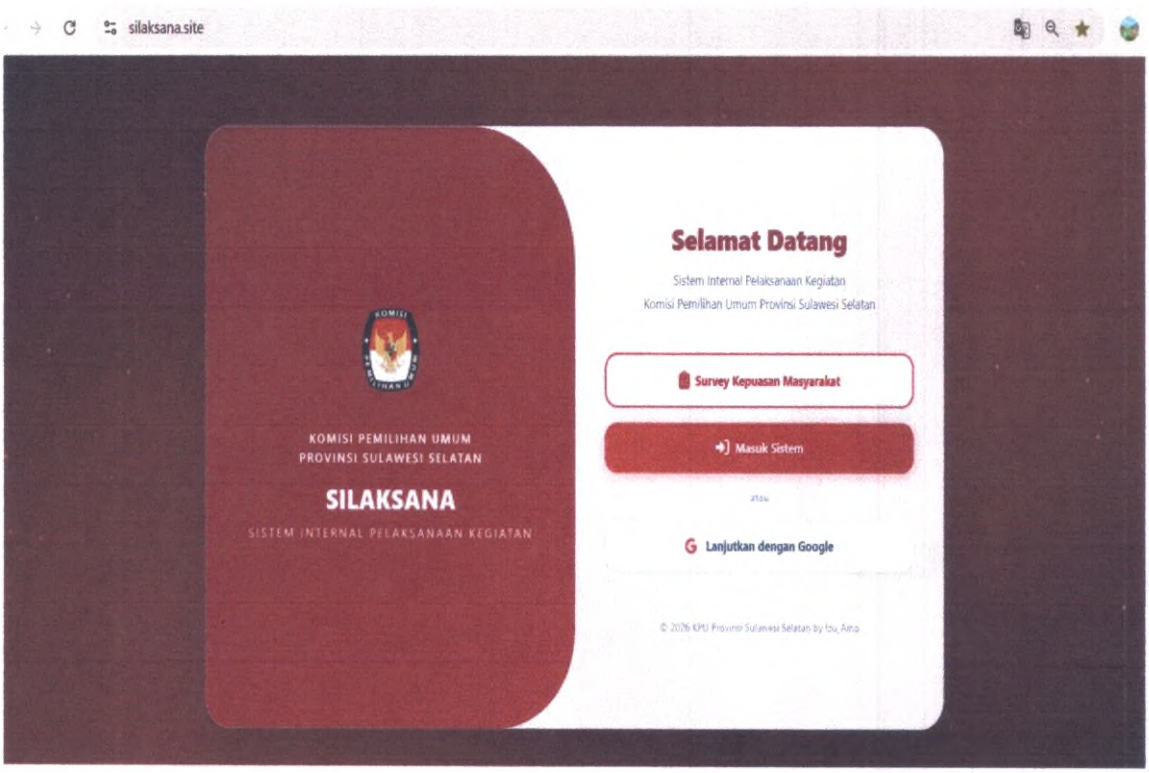
Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sinjai. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 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 Sinjai yaitu :

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

6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

Survei SKM pada Triwulan II (semester I) dilakukan dengan memberikan kuesioner berbentuk softfile dengan menggunakan barcode kepada pengguna layanan di KPU Kota Salatiga dalam rentang waktu antara bulan Januari s.d Maret 2026. Adapun bentuk isian kuesioner secara online dapat diakses melalui portal berikut : https://silaksana.site/



1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, tergantung pada jenis layanan sebagai berikut :

1. Layanan PPID (3 bulan/ triwulan)
2. Layanan Pendidikan Pemilih (3 bulan/ triwulan
3. Layanan Pengaduan Masyarakat (3 bulan/ triwulan)
4. Layanan Kerjasama (3 bulan/ triwulan)

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan data, jumlah penerima layanan pada periode survei sebanyak 137 orang. Dengan mengacu pada ketentuan tersebut, jumlah responden ditetapkan sesuai dengan metode penentuan sampel yang diatur dalam pedoman sehingga hasil survei dapat mewakili karakteristik populasi pengguna layanan.

Penetapan jumlah responden bertujuan untuk memperoleh data yang objektif, akurat, dan representatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Sinjai. Hasil survei ini selanjutnya menjadi bahan evaluasi dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan, serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan rencana tindak lanjut untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 137 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

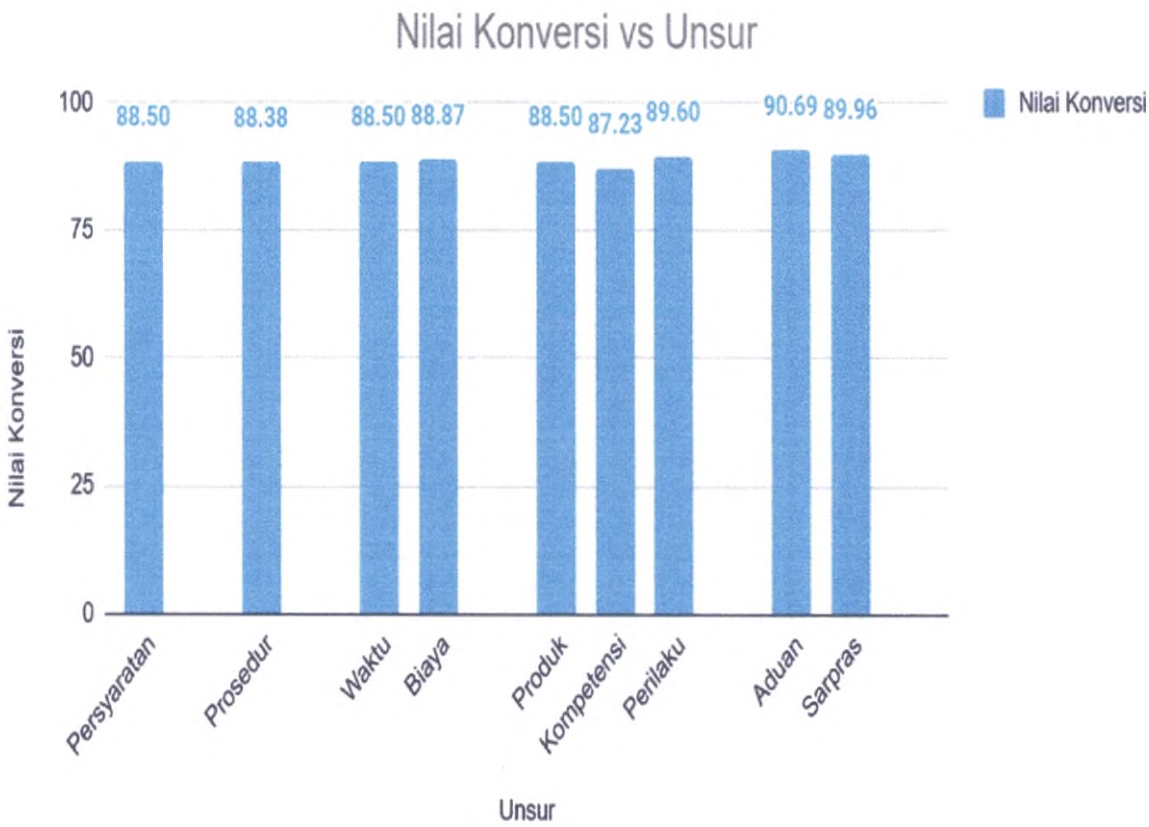
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	65	47,45%
		Perempuan	72	52,55%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	5	3,65%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	12	8,76%
		SMA/Sederajat	56	40,88%
		D1/D2/D3	17	12,41%
		D4/S1	37	27,01%
		S2	9	6,57%
		S3	1	0.73%
3	Pekerjaan	ASN	20	14,60%
		Dosen	0	0%
		TNI	2	1,46%
		POLRI	0	0%
		Swasta	19	13,87%
		Wirausaha	13	9,49%
		Ibu Rumah Tangga	14	10,22%
		Pelajar/Mahasiswa	61	44,53%
		Petani/Nelayan	1	0,73%
		Pekerja Lepas/Freelance	6	4,38%
		Pensiunan	1	0,73%
		Pengurus Partai	0	3,46%

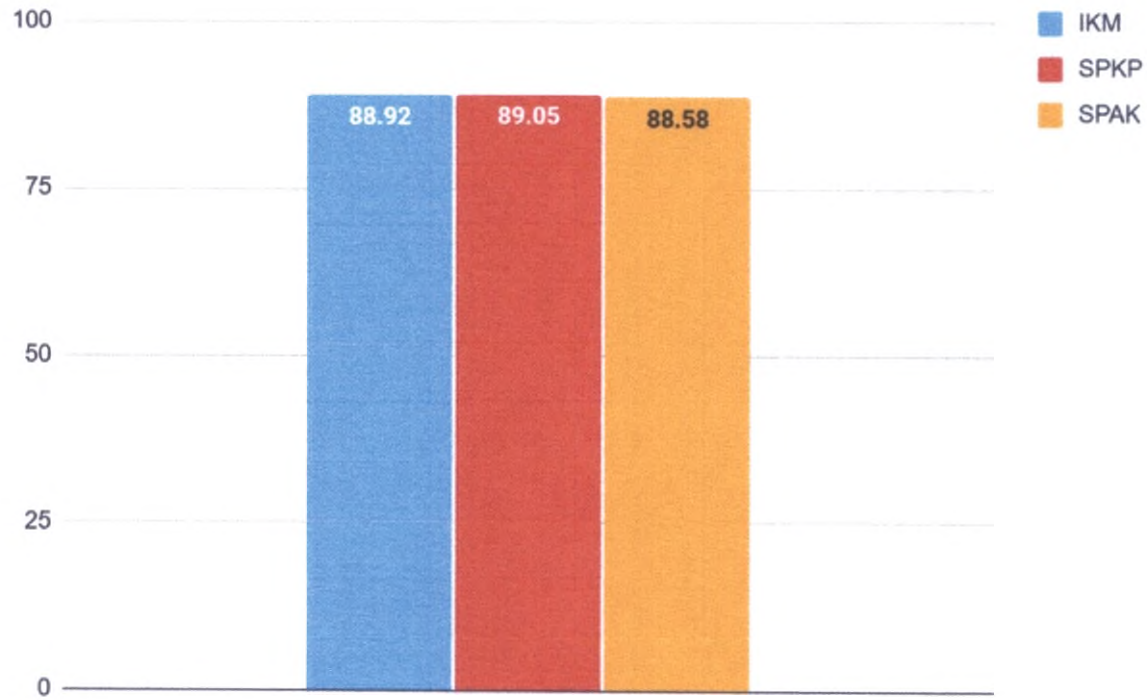
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	137	100,00%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan PPID	35	92,34	91,67	92,74	92,74	91,14	91,13	93,28	92,74	90,32	92,10
2.	Layanan Pendidikan Pemilih	38	85,83	85,56	83,33	85,00	85,83	86,67	87,78	90,00	88,33	86,48
3.	Layanan Pengaduan Masyarakat	31	93,73	91,67	92,74	93,82	91,94	90,32	92,20	92,74	92,74	92,10
4.	Layanan Kerjasama	33	86,36	86,11	85,61	85,35	84,09	81,06	86,87	88,64	87,88	85,77
Rerata IKM Per Unsur			88,50	88,38	88,50	88,87	88,50	87,23	89,60	90,69	89,96	88,92
IKM Unit Layanan			**89**									
Mutu Unit Layanan			**A**									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur





2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

1. **Persyaratan : 88,50 (Baik)**

   Nilai 88,50 menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai persyaratan yang ditetapkan sudah cukup jelas dan dapat dipenuhi. Namun, masih terdapat ruang perbaikan agar persyaratan tidak dirasakan terlalu banyak, rumit, atau kurang mudah dipahami. Ke depan, informasi persyaratan perlu disajikan secara sederhana, lengkap, transparan, dan mudah diakses baik secara langsung maupun melalui media digital.

2. **Prosedur : 88,38 (Baik)**

   Nilai 88,38 menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik dan relatif mudah diikuti oleh pengguna layanan. Meskipun demikian, alur pelayanan tetap perlu disosialisasikan secara konsisten agar masyarakat mengetahui tahapan yang harus dilalui, dokumen yang diperlukan, serta pihak yang dapat dihubungi apabila mengalami kendala.

3. **Waktu : 88,50 (Baik)**

   Nilai 88,50 menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai waktu penyelesaian pelayanan sudah baik. Namun, perlu dipastikan bahwa setiap layanan diberikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian juga perlu disampaikan secara jelas sehingga pengguna layanan memperoleh kepastian dan dapat mengetahui perkembangan layanan yang sedang diproses.

4. **Biaya : 88,87 (Baik)**

   Nilai 88,87 menunjukkan bahwa aspek biaya atau tarif pelayanan telah dinilai baik oleh pengguna layanan. Hal ini perlu dipertahankan melalui keterbukaan informasi mengenai biaya pelayanan. Apabila pelayanan tidak dikenakan biaya, informasi tersebut perlu dinyatakan secara jelas sehingga tidak menimbulkan keraguan atau persepsi adanya pungutan di luar ketentuan.

5. **Produk : 88,50 (Baik)**

   Nilai 88,50 menunjukkan bahwa produk atau hasil pelayanan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Namun, informasi mengenai jenis produk pelayanan, bentuk hasil layanan, serta ketentuan yang menyertainya perlu terus diperjelas. Hal ini penting agar masyarakat mengetahui secara pasti hasil yang akan diterima setelah memperoleh pelayanan.

6. **Kompetensi : 87,23 (Baik)**

   Nilai 87,23 merupakan nilai terendah dari seluruh unsur pelayanan, meskipun masih berada dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas masih menjadi aspek yang paling perlu ditingkatkan. Peningkatan dapat dilakukan melalui pembinaan, pelatihan, briefing, sharing knowledge,

peningkatan pemahaman SOP, serta penguatan kemampuan komunikasi dan penyelesaian kebutuhan pengguna layanan.

7. **Perilaku : 89,60 (Baik)**

   Nilai 89,60 merupakan nilai tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan memberikan penilaian sangat positif terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Keramahan, kesopanan, responsivitas, dan sikap menghargai pengguna layanan perlu dipertahankan dan menjadi budaya kerja dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. **Aduan : 90,69 (Baik)**

   Nilai 90,69 merupakan salah satu nilai tertinggi. menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan telah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh pengguna layanan. Kondisi ini perlu dipertahankan dengan memastikan setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan didokumentasikan. Pengaduan yang masuk juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

9. **Sarana dan Prasarana : 89,96 (Baik)**

   Nilai 89,96 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah mendukung proses pelayanan dengan baik. Meskipun memperoleh nilai tinggi, pemeliharaan fasilitas tetap perlu dilakukan secara berkala. Kenyamanan ruang pelayanan, aksesibilitas, kebersihan, fasilitas bagi pengguna layanan, serta ketersediaan media informasi perlu terus diperhatikan.

Dengan demikian, rencana tindak lanjut tidak hanya difokuskan pada unsur yang memperoleh nilai terendah, tetapi juga diarahkan untuk mempertahankan unsur-unsur yang telah memperoleh nilai tinggi. Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, penyederhanaan dan kejelasan informasi pelayanan, penguatan mekanisme pengaduan, pemantauan waktu penyelesaian, serta pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.

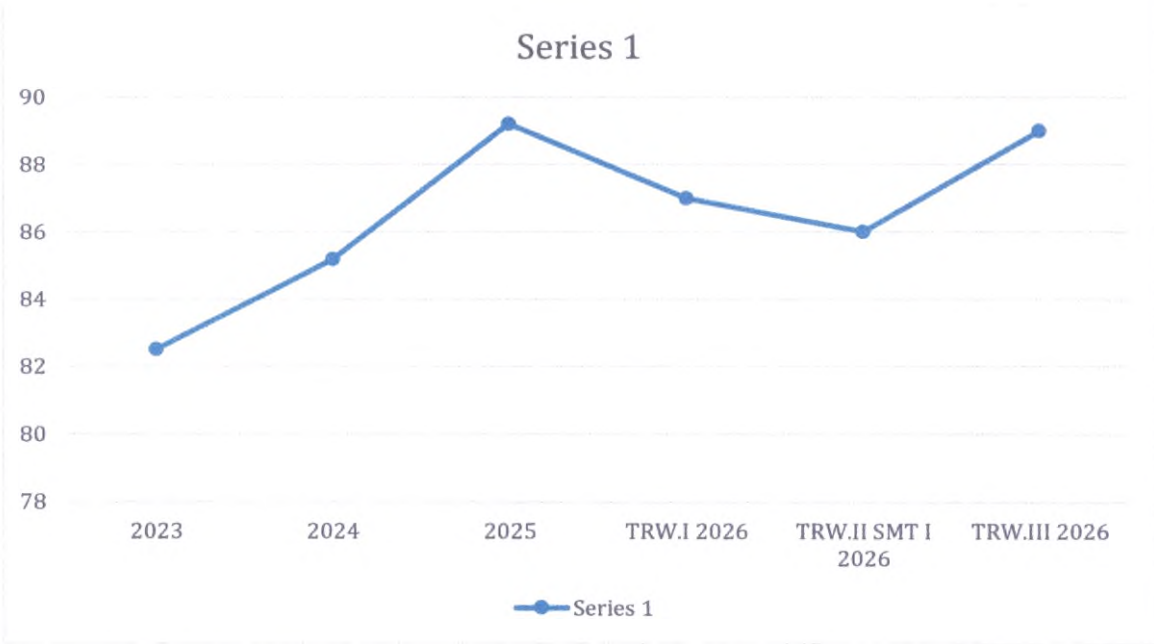
berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	Menyederhanakan dan memperjelas informasi persyaratan serta menyediakan informasi melalui media layanan langsung dan digital.	Oktober – Desember 2026	Sub. Bagian Parmas dan SDM

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Memperbarui dan memasang alur/SOP pelayanan pada ruang layanan serta media digital yang mudah diakses.	Oktober – Desember 2026	Sub. Bagian Parmas dan SDM
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring terhadap waktu penyelesaian dan memberikan informasi estimasi waktu kepada pengguna layanan.	Oktober – Desember 2026	Sub. Bagian Parmas dan SDM
4	Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyediakan informasi mengenai jenis produk/hasil pelayanan dan memastikan kesesuaiannya dengan standar pelayanan.	Oktober – Desember 2026	Semua Sub. Bagian
5	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan pembinaan, briefing, sharing,dan peningkatan kapasitas/kompetensi petugas secara berkala.	Oktober – Desember 2026	Sub. Bagian Parmas dan SDM

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sinjai dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, terlihat tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan di KPU Kabupaten Sinjai dari tahun 2023 hingga Triwulan III Tahun 2026 mengalami perkembangan yang cukup dinamis, namun secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tetap berada pada kategori Baik.

Pada **tahun 2023**, nilai IKM berada pada kisaran 82,5, yang kemudian mengalami peningkatan pada **tahun 2024** menjadi sekitar 85,2. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan serta semakin baiknya penerimaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Sinjai.

Selanjutnya, pada **tahun 2025**, nilai IKM meningkat cukup signifikan menjadi sekitar 89,2. Capaian tersebut menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang cukup kuat dibandingkan dua tahun sebelumnya. Peningkatan ini dapat menjadi indikasi bahwa berbagai upaya perbaikan pelayanan, pemenuhan kebutuhan pengguna layanan, serta peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Memasuki **Triwulan I Tahun 2026**, nilai IKM mengalami penurunan menjadi sekitar 87,0. Penurunan ini perlu menjadi perhatian karena menunjukkan adanya perubahan persepsi pengguna layanan dibandingkan capaian tahun 2025. Namun demikian, nilai tersebut masih menunjukkan tingkat kepuasan yang Baik, sehingga penurunan

belum dapat diartikan sebagai penurunan kualitas pelayanan secara keseluruhan, melainkan sebagai bahan evaluasi terhadap aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Pada **Triwulan II/Semester I Tahun 2026**, nilai IKM kembali mengalami sedikit penurunan menjadi sekitar 86,0. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, khususnya terhadap unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah. Evaluasi secara berkala diperlukan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan perubahan tingkat kepuasan masyarakat dan menentukan langkah perbaikan yang tepat.

Kemudian, pada **Triwulan III Tahun 2026**, nilai IKM kembali meningkat menjadi sekitar 89,0. Kenaikan ini menunjukkan adanya perbaikan dan pemulihan tingkat kepuasan masyarakat setelah mengalami penurunan pada Triwulan I dan Triwulan II. Hal ini menjadi indikasi positif bahwa tindak lanjut dan upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan mulai memberikan hasil.

Secara keseluruhan, grafik menunjukkan bahwa IKM KPU Kabupaten Sinjai mengalami tren peningkatan dalam jangka panjang, dari sekitar 82,5 pada tahun 2023 menjadi sekitar 89,0 pada Triwulan III Tahun 2026. Meskipun terdapat fluktuasi pada tahun 2026, capaian Triwulan III menunjukkan perkembangan yang positif.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sinjai periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86,96
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,90
3	Waktu Penyelesaian	86,15
4	Biaya/Tarif	89,39
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,71
6	Kompetensi Pelaksana	84,20
7	Perilaku Pelaksana	88,10
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,55
9	Sarana dan Prasarana	85,93

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Pelatihan teknis, pelayanan prima dan pembinaan secara berkelanjutan agara petugas semakin profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Sudah	Dilakukan pelatihan teknis, pelayanan prima, dan pembinaan secara berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalisme petugas. Hambatan yang dihadapi antara lain keterbatasan waktu karena adanya tahapan dan tugas rutin, serta perbedaan tingkat pemahaman petugas. Tindak lanjut dilakukan melalui pembinaan internal dan evaluasi secara berkala.	 
2	memastikan pelayanan hasil sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta memenuhi harapan masyaraka	Sudah	Memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hambatan yang dihadapi berupa keterbatasan waktu dan sumber daya dalam pemantauan pelayanan secara berkala.	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			pelayanan kepada masyarakat.	
3	Meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, memperbarui peralatan pendudukung layanan berbasis teknologi infromasi serta memastikan seluruh fasilitas selalu berfungsi dengan baik melalui pemeliharaan rutin	Sudah	Meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, memperbarui peralatan pendukung berbasis teknologi informasi, serta memastikan seluruh fasilitas berfungsi dengan baik melalui pemeliharaan rutin. Hambatan yang dihadapi antara lain keterbatasan anggaran dan kebutuhan pemeliharaan fasilitas secara berkala.	

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 pada KPU Kabupaten Sinjai**, dapat disimpulkan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan **baik**. Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen KPU Kabupaten Sinjai dalam memberikan pelayanan yang mudah, jelas, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan SKM juga menjadi salah satu instrumen penting bagi KPU Kabupaten Sinjai untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Masukan, penilaian, kritik, dan saran dari masyarakat menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan optimal maupun aspek yang masih memerlukan peningkatan.

Secara umum, unsur-unsur pelayanan yang dinilai dalam survei telah menunjukkan capaian yang baik. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa petugas telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari sisi persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk layanan, kompetensi dan perilaku petugas, maupun sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Meskipun demikian, hasil SKM Triwulan III Tahun 2026 tetap menunjukkan adanya beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi petugas, kejelasan dan kemudahan informasi, kenyamanan ruang pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta konsistensi penerapan standar pelayanan perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan sekaligus ditingkatkan.

Sebagai tindak lanjut, KPU Kabupaten Sinjai akan terus melakukan pembinaan dan peningkatan kompetensi petugas, evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan, pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala. Upaya tersebut diharapkan dapat mempercepat penyelesaian pelayanan,

meningkatkan kenyamanan masyarakat, serta menciptakan pelayanan yang semakin profesional dan responsif.

Dengan demikian, hasil SKM Triwulan III Tahun 2026 tidak hanya menjadi gambaran tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar perbaikan berkelanjutan bagi KPU Kabupaten Sinjai. Komitmen untuk mendengarkan dan menindaklanjuti masukan masyarakat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap KPU Kabupaten Sinjai sebagai penyelenggara pemilu yang memberikan pelayanan secara profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pada akhirnya, KPU Kabupaten Sinjai berkomitmen untuk menjadikan hasil SKM sebagai bagian dari budaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan, sehingga pada periode berikutnya dapat dicapai pelayanan yang semakin mudah, cepat, tepat, ramah, transparan, dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

Sinjai, 10 September 2026

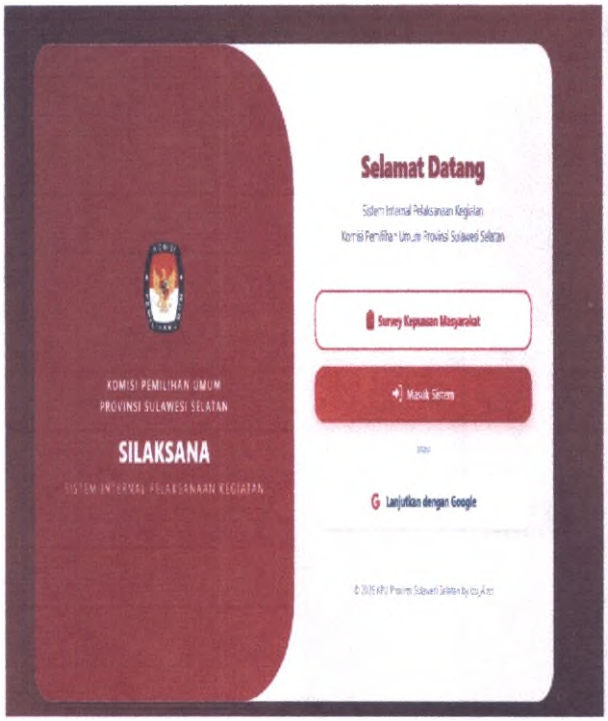
Ketua Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Sinjai

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SINJAI

Muhammad Rusmin

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Jenis Kelamin *

- Laki - laki
- Perempuan

Pendidikan *

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

Usia *

- < 17 tahun
- 17-25 tahun
- 26-34 tahun
- 35-44 tahun

Usia *

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

Pekerjaan *

- ASN
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga
- Pelajar/Mahasiswa
- Petani/Nelayan

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

- Ya
- Tidak

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

- Disabilitas Fisik
- Disabilitas Intelektual
- Disabilitas Mental
- Disabilitas Sensorik

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 4

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Deskripsi (opsional)

Jenis layanan yang diterima *

- Layanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik (6 Bulan/Semester) (Subbag Hukum dan Teknis)

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

1. Sangat tidak sesuai
2. Tidak sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

	1	2	3	4	
Sangat tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	○	○	○	○	Sangat setuju

4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	○	○	○	○	Sangat setuju

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	○	○	○	○	Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	○	○	○	○	Sangat setuju

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	○	○	○	○	Sangat setuju

Jenis layanan yang diterima *

- ○ Layanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik (6 Bulan/Semester) (Subbag Hukum dan Teknis)
- ○ Layanan PPID
- ○ Layanan Pendidikan Pemilih (per Triwulan/ 3 bulan) (Subbag SDM dan Parmas)
- ○ Layanan Pengadaan Secara Elektronik (per Triwulan/ 3 bulan) (Subbag KUL)
- ○ Layanan Pengaduan Masyarakat (per Triwulan/ 3 bulan) (Subbag Hukum dan Teknis)
- ○ Layanan Kerjasama (per Triwulan/ 3 bulan) (Subbag RENDATIN)

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 4

Survey Kepuasan

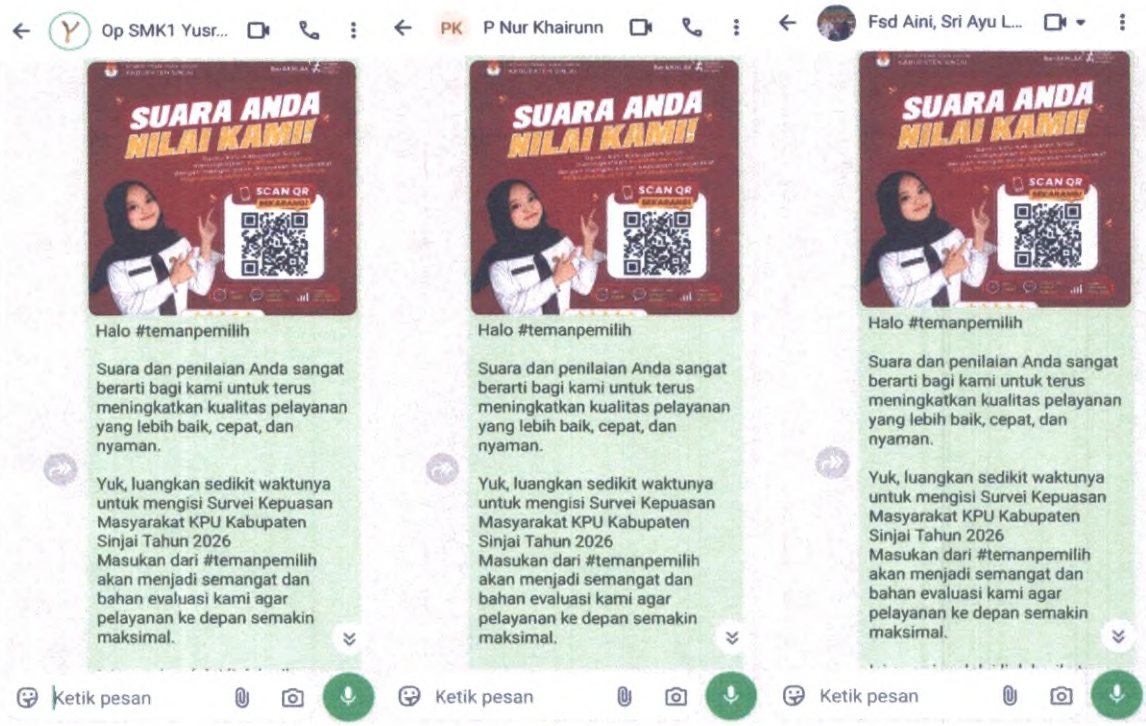
Deskripsi (opsional)

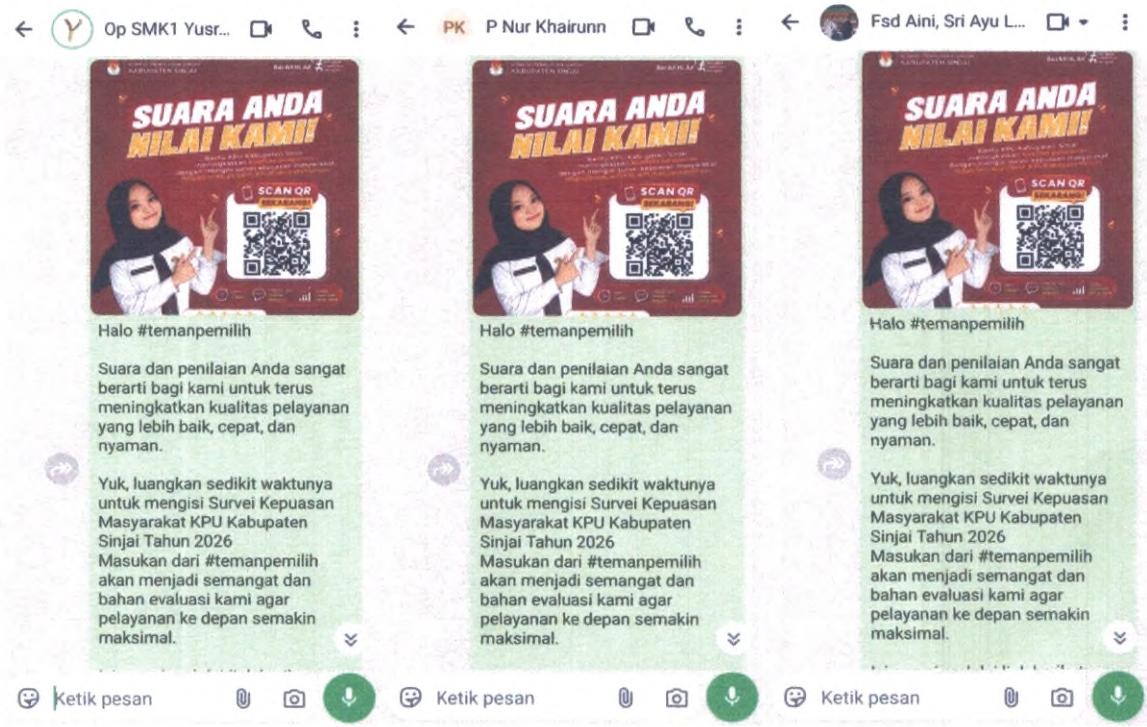
1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik *

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	○	○	○	○	Sangat setuju

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





PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NAMA SATUAN KERJA : KPU KABUPATEN SINJAI

Tambahka Baris | Tambahka n 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN																	Checklist
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	ompeter	Perilaku			Aduan	Sarpras		
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		
1	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3		Benar
2	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4		Benar
3	Layanan Kerjasama	Laki-laki	D1/D2/D3	Pensiunan	Non Disabilitas		2	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2		Benar
4	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3		Benar
5	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMP/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelanc	Non Disabilitas		3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4		Benar
6	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3		Benar
7	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4		Benar
8	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4		Benar
9	Layanan Kerjasama	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4		Benar
10	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3		Benar
11	Layanan Kerjasama	Laki-laki	S2	Wirausaha	Non Disabilitas		3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4		Benar
12	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4		Benar
13	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3		Benar
14	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3		Benar
15	Layanan Kerjasama	Laki-laki	S2	Wirausaha	Non Disabilitas		3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	3		Benar
16	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMA/Sederajat	TNI	Non Disabilitas		3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	4	2	3	3		Benar
17	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		Benar
18	Layanan Kerjasama	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4		Benar
19	Layanan Kerjasama	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		Benar
20	Layanan Kerjasama	Perempuan	S2	Swasta	Non Disabilitas		4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		Benar
21	Layanan Kerjasama	Perempuan	Tidak sekolah	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		Benar
22	Layanan Kerjasama	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3		Benar
23	Layanan Kerjasama	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4		Benar
24	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		Benar
25	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3		Benar
26	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4		Benar
27	Layanan Kerjasama	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
28	Layanan Kerjasama	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
29	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		Benar
30	Layanan Kerjasama	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
31	Layanan Kerjasama	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3		Benar
32	Layanan Kerjasama	Laki-laki	S2	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4		Benar
33	Layanan Kerjasama	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		Benar
34	Layanan PPID	Laki-laki	S2	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
35	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
36	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
37	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
38	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
39	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		Benar
40	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
41	Layanan PPID	Perempuan	S2	Pekerja Lepas/Freelanc	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		Benar
42	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
43	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	Pekerja Lepas/Freelanc	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
44	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
45	Layanan PPID	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
46	Layanan PPID	Perempuan	D1/D2/D3	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		Benar
47	Layanan PPID	Perempuan	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
48	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar
49	Layanan PPID	Laki-laki	D1/D2/D3	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		Benar

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN																Checklist
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	ompeter	Perilaku			Aduan	Sarpras	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
50	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
51	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	Benar
52	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
53	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
54	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
55	Layanan PPID	Laki-laki	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
56	Layanan PPID	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
57	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	Benar
58	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	Benar
59	Layanan PPID	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	Benar
60	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	Benar
61	Layanan PPID	Perempuan	Tidak sekolah	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
62	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
63	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
64	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
65	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Benar
66	Layanan PPID	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	Benar
67	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Petani/Nelayan	Non Disabilitas		2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Benar
68	Layanan PPID	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
69	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Benar
70	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
71	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
72	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
73	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
74	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Benar
75	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
76	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	Benar
77	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
78	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Benar
79	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMA/Sederajat	TNI	Non Disabilitas		3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	Benar
80	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Benar
81	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Benar
82	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Benar
83	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Benar
84	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	S3	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	4	3	2	3	3	3	1	2	2	4	3	2	4	4	Benar
85	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Benar
86	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Benar
87	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	Tidak sekolah	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Benar
88	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Benar
89	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Benar
90	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	Tidak sekolah	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	Benar
91	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
92	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Benar
93	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Benar
94	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	Benar
95	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
96	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Benar
97	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Benar
98	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	S2	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Benar
99	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
100	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Benar
101	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar
102	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Benar

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN																Checklist
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	ompeter	Perilaku			Aduan	Sarpras	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
103	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
104	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Benar
105	Layanan Pendidikan Pemilih	Laki-laki	S2	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	Benar
106	Layanan Pendidikan Pemilih	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar
107	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Benar
108	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	Pekerja Lepas/Freelanc	Non Disabilitas		4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Benar
109	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	Benar
110	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Benar
111	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Benar
112	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Benar
113	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
114	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
115	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
116	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
117	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
118	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
119	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
120	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
121	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
122	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
123	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
124	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Benar
125	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
126	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Benar
127	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Benar
128	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	Benar
129	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	Tidak sekolah	Pekerja Lepas/Freelanc	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
130	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	Benar
131	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
132	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar
133	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Benar
134	Layanan Pengaduan Masyarakat	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
135	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelanc	Non Disabilitas		3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	Benar
136	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
137	Layanan Pengaduan Masyarakat	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
ilai Pertanyaan							482	488	487	488	478	485	488	500	473	485	478	497	489	487	497	493	
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan							3,5182	3,5620	3,5547	3,5620	3,4891	3,5401	3,5620	3,6496	3,4526	3,5401	3,4891	3,6277	3,5693	3,5547	3,6277	3,5985	
Nilai Per Unsur							3,5401		3,5353			3,5401	3,5547			3,5401	3,4891	3,5839			3,6277	3,5985	
Kategori Per Unsur							A		A			A	A			A	B	A			A	A	
IKM OPP							3,5566																
IKM Konversi OPP							88,92																
Mutu Layanan							A																