



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

Laporan

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024



PERIODE JULI – DESEMBER 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
PERIODE JULI S.D DESEMBER 2024**

Berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum
Nomor 2981/ORT.07-SD/01/2024

Disahkan di Muara Sabak
Pada hari Jumat, 3 Januari 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Tanjung Jabung Timur



Febriansyah Kurniawan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum Nomor 2981/ORT.07-SD/01/2024 Perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari-Juni 2024

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 
1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
 2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
6. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan langsung dikirim ke admin pengelola data kuesioner. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli – September 2024	64
2.	Pengumpulan Data	Oktober – November	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024 – Januari 2025	44
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	13

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 94 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 76 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 94 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	62	66%
		PEREMPUAN	32	34%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA SEDERAJAT	40	43%
		DII	0	0%
		DIII	0	0%
		SI	54	57%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	6	6,5%
		HONORER	0	0%
		SWASTA	19	20%
		WIRUSAHA	6	6,5%
		LAINNYA	63	67%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN UMUM	44	100%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,29	3,29	3,20	3,34	3,39	3,11	3,18	3,41
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	
IKM per unsur	3,20	3,18	3,20	3,36	3,32	2,70	3,25	3,52	
Kategori	B	B	B	B	B	C	B	B	
IKM Unit Layanan	81,32 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pemahaman Reformasi Birokrasi (RB) mendapatkan nilai terendah yaitu 2,70. Selanjutnya Durasi Pelayanan mendapatkan nilai 3,11 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan unsur yang menduduki nilai terendah ketiga, yaitu Kepastian Pelayanan dengan nilai yang sama 3,18.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Manfaat Reformasi Birokrasi (RB) mendapatkan nilai tertinggi 3,52, Kesopanan Pelayanan memperoleh nilai 3,41, dan Kompetensi Petugas Pelayanan dengan nilai 3,39.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/masukan yang diperoleh dari pertanyaan terbuka kuesioner, diperoleh beberapa tanggapan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Untuk Menambah Tenaga *Helpdesk* sehingga pelayanan bisa lebih efektif.”
- “Lebih maksimal dalam melayani penyelenggaraan di tingkat bawah.”
- “Informasi tugas PPK lebih diutamakan agar kami bekerja tepat sasaran.”
- “Tingkatkan standar kerja”
- “Lebih sering menyampaikan informasi terbaru tentang pemilu dan pemilihan.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Stakeholder selalu membutuhkan informasi Pemilu terbaru dari KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur, akan tetapi kekurangan SDM dalam pelaksanaan pelayanan.
- Petugas layanan yang selama ini dibebankan kepada petugas keamanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait informasi Kepemiluan serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut hasil SKM yang akan dilakukan adalah pemberian sosialisasi Reformasi Birokrasi dan Informasi Kepemiluan serta pemberian *reward and punishment* kepada petugas pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pemahaman Reformasi Birokrasi (RB)	Peningkatan sosialisasi Reformasi Birokrasi dan Informasi Kepemiluan 2024 secara <i>online</i> dan <i>offline</i>	√	√	√	√	Sekretariat KPU Kab Tanjabtim
2	Durasi Pelayanan	Penambahan loket layanan				√	Sekretariat KPU Kab Tanjabtim
2	Kepastian Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√		√	Sekretariat KPU Kab Tanjabtim
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>Informasi Kepemiluan</i>				√	Sekretariat KPU Kab Tanjabtim

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,32.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pemahaman Reformasi Birokrasi (RB), Durasi Pelayanan, dan Kepastian Pelayanan.
- Unsur Pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi dan menjadi keunggulan untuk terus dipertahankan atau ditingkatkan yaitu Manfaat Reformasi Birokrasi (RB), Kesopanan Pelayanan, dan Kompetensi Petugas Pelayanan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT KPU KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

Metukkan teks Anda di sini.

apunglaksa1661@gmail.com [Twitter account](#)

* Indicates required question

Email *

Your email

Nama *

Your answer

Usia *

Your answer

Pendidikan *

Your answer

Pekerjaan *

Your answer

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki - Laki
☐ Perempuan

Layanan yang diminta *

Your answer

1. Prosedur pelayanan yang diberikan sekretariat kepada kepatuhan Bapak/Ibu? *

- ☐ Kurang Mudah
☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Sulit

2. Pelayanan yang diberikan sekretariat memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu? *

- ☐ Sangat Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang Sesuai

3. Adanya kejelasan petugas sekretariat yang bertugas memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu? *

- ☐ Tidak Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas
☐ Kurang Jelas

4. Tingkat kedapinan petugas sekretariat yang bertugas memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu? *

- ☐ Tidak Disiplin
☐ Disiplin
☐ Sangat Disiplin
☐ Kurang Disiplin

5. Tingkat tanggung jawab petugas sekretariat yang diberikan tugas oleh Bapak/Ibu? *

- ☐ Sangat Bertanggung Jawab
☐ Bertanggung Jawab
☐ Tidak Bertanggung Jawab
☐ Kurang Bertanggung Jawab

6. Tingkat kemauan petugas sekretariat dalam memenuhi pelayanan yang Bapak/Ibu butuhkan? *

- ☐ Sangat Kopenan
☐ Kopenan
☐ Kurang Kopenan
☐ Tidak Kopenan

7. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat dalam memenuhi Bapak/Ibu? *

- ☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☐ Lambat
☐ Sangat Cepat

8. Keberpikikan/kebiasaan pelayanan yang diberikan oleh sekretariat dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu? *

- ☐ Sangat Normal
☐ Tidak Normal
☐ Kurang Normal
☐ Normal

9. Kesiapan petugas sekretariat yang memberikan pelayanan kepada bapak/Ibu? *

- ☐ Bojor
☐ Kurang Bojor
☐ Sangat Bojor
☐ Tidak Bojor

10. Kewajaran pelayanan yang diberikan sekretariat terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang Bapak/Ibu butuhkan? *

- ☐ Sangat Reger
☐ Tidak Reger
☐ Reger
☐ Kurang Reger

11. Kepastian pelayanan yang diberikan sekretariat terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang Bapak/Ibu butuhkan? *

- ☐ Tidak Pasti
☐ Kurang Pasti
☐ Pasti
☐ Sangat Pasti

12. Kejelasan waktu pelayanan yang diberikan sekretariat terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang Bapak/Ibu butuhkan? *

- ☐ Kurang Jelas
☐ Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Sangat Jelas

13. Kenyamanan lingkungan Bapak/Ibu bertugas? *

- ☐ Sangat Nyaman
☐ Nyaman
☐ Tidak Nyaman
☐ Kurang Nyaman

14. Keamanan lingkungan yang diberikan sekretariat kepada Bapak/Ibu? *

- ☐ Tidak Aman
☐ Aman
☐ Sangat Aman
☐ Kurang Aman

15. Apakah Bapak/Ibu mengetahui Program Reformasi Birokrasi yang dilaksanakan Sekretariat? *

- ☐ Sangat Tahu
☐ Tahu
☐ Tidak Tahu
☐ Kurang Tahu

16. Apakah Program Reformasi Birokrasi yang dilaksanakan sekretariat berpengaruh terhadap pelayanan kepada Bapak/Ibu? *

- ☐ Sangat Berpengaruh
☐ Kurang Berpengaruh
☐ Sedikit Berpengaruh
☐ Tidak

17. Apakah Program Reformasi Birokrasi yang dilaksanakan sekretariat bermanfaat terhadap pelayanan kepada Bapak/Ibu? *

- ☐ Sangat Bermanfaat
☐ Kurang Bermanfaat
☐ Sedikit Bermanfaat
☐ Tidak

18. Masukan yang Bapak/Ibu berikan terkait peningkatan kualitas pelayanan sekretariat? *

Your answer

Submit

Close form

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

Jenis Layanan : Kualitas Pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2023
Jumlah Populasi : 50
Jumlah Target Responden : 44

No	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN																	Kekuhan/Saran Perbaikan
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	
1	Perempuan	25	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Belum ada
2	Laki - Laki	40	S2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	Supaya lebih baik lagi
3	Laki - Laki	38	S1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	Untuk Menambah Tenaga Hardeks Sehingga Pelayanan Bisa Lebih Efektif
4	Laki - Laki	37	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pertahankan dan tingkatkan
5	Laki - Laki	40	S1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Masukannya lebih di tekunin saja
6	Laki - Laki	45	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Sejauh ini sangat luar biasa. The Best lah
7	Laki - Laki	45	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Terima kasih kepada KPUD it telah melayani kami dengan baik
8	Laki - Laki	40	S1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	Pengurus kpu tanjabtim sekarang sangat bagus, ramah, tidak galak, tidak sombong
9	Perempuan	38	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, tinggal meningkatkan yang sudah ada
10	Perempuan	38	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	Perlu peningkatan pelayanan lagi
11	Laki - Laki	30	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Sudah sangat baik, lokasi dipertahankan. Sudah ramah, kalau bisa ditingkatkan lagi
12	Laki - Laki	37	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sudah Baik, untuk lebih ditingkatkan
13	Laki - Laki	49	SLTA/Sederajat	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Tetap ditingkatkan dan pertahankan kinerja
14	Laki - Laki	29	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semoga Pelayanannya Tetap Baik
15	Laki - Laki	42	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan terus berinovasi
16	Perempuan	32	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
17	Laki - Laki	42	S1	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Semoga semakin lebih baik
18	Laki - Laki	56	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	Pas
19	Laki - Laki	45	S1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	lanjutan
20	Laki - Laki	34	S1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	Lebih meningkatkan kerbersamaan yang telah terjadi baik dan terus disiplin
21	Laki - Laki	24	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	Lebih maksimal dalam melayani penyelesaian di tingkat bawah
22	Laki - Laki	45	SLTA/Sederajat	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Kapasitas dan kualitas pelayanan perlu diupayakan untuk sukses pemilu 2024
23	Laki - Laki	35	S1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Informasi tugas PPK lebih diutamakan agar kami bekerja tepat sasaran.
24	Laki - Laki	24	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Mari sama-sama kita sukses kan pemilu 2024
25	Laki - Laki	34	SLTA/Sederajat	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	Cukup baik
26	Laki - Laki	28	SLTA/Sederajat	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	Sangat bagus
27	Laki - Laki	37	SLTA/Sederajat	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	Tetap tingkatkan kualitas pelayanan
28	Laki - Laki	32	S1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Tingkatkan lagi pelayanan
29	Perempuan	31	S1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Makin ditingkatkan kualitas pelayanan
30	Perempuan	21	SLTA/Sederajat	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	Sangat membantu dan Semoga pelayanan semakin baik
31	Perempuan	23	S1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	Sangat baik
32	Laki - Laki	24	S1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	Tingkatkan standar kerja
33	Laki - Laki	24	SLTA/Sederajat	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Cukup baik, namun harapnya sedikit ditingkatkan lagi
34	Laki - Laki	37	D8	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Tepat waktu
35	Laki - Laki	24	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah Baik namun lebih di tingkatkan lagi
36	Perempuan	26	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sangat baik
37	Laki - Laki	43	S1	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	Tingkatkan pelayanan secara maksimal
38	Laki - Laki	40	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	Semoga tetap selalu optimal dalam pelayanan
39	Laki - Laki	34	S1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Kepastian jadwal kegiatan
40	Laki - Laki	28	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Selalu profesional terhadap apapun kinerja nya sesuai dengan dengan tugas nya.
41	Laki - Laki	56	SLTA/Sederajat	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	4	Lebih ditingkatkan lagi, agar tetap terjaga keharmonisan
42	Perempuan	32	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	1	1	1	Lebih sering menyampaikan informasi terbaru tentang pemilu
43	Laki - Laki	42	S1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	Selalu berkomunikasi yang baik
44	Perempuan	33	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	Semoga menjadi Lebih baik lagi
Nilai Rata-Rata				3,3182	3,2855	3,2855	3,2043	3,3409	3,3864	3,1135	3,1818	3,4691	3,2045	3,1818	3,2045	3,3836	3,3182	2,7046	3,2800	3,6227	
Nilai Rata-Rata Tertimbang				0,1882	0,1839	0,1839	0,1883	0,1883	0,1882	0,1832	0,1872	0,2005	0,1885	0,1872	0,1885	0,1879	0,1852	0,1881	0,1812	0,2072	3,2527
SKM Unit Pelayanan				81,3168	B	B	Baik														

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Prosedur Pelayanan	82,9545	B
U2	Kesesuaian Pelayanan	82,3864	B
U3	Kelengkapan Informasi Pelayanan	82,3864	B
U4	Kedisiplinan Pelayanan	80,1136	B
U5	Tanggapan Jawab Pelayanan	83,5227	B
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	84,6591	B
U7	Penilaian Dureasi Pelayanan	77,8409	B
U8	Neutraltas Pelayanan	79,5455	B
U9	Tingkat Kepuasan Petugas Pelayanan	85,2273	B
U10	Kewajaran Pelayanan	80,1136	B
U11	Kepastian Pelayanan	79,5455	B
U12	Kepastian Waktu Pelayanan	80,1136	B
U13	Kenyamanan Pelayanan	84,0809	B
U14	Keseraman Pelayanan	82,9545	B
U15	Pemahaman Program Reformasi Birokrasi	67,8136	C
U16	Pengaruh Reformasi Birokrasi	81,2500	B
U17	Manfaat Reformasi Birokrasi	88,0882	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 6,89	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik