



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

**20
25**

**Laporan
Pelaksanaan
Survei
Kepuasan
Masyarakat (SKM)
Semester I**

@kpu_tanjabt看im 

Kpu Tanjabtim Channel 

Kpu Tanjab Timur 

kpu_tanjabt看im 

www.kab-tanjungjabungtimur.kpu.go.id 

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PUBLIK
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
PERIODE SEMESTER I 2025**

Disahkan di Muara Sabak
Pada hari Kamis, 10 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Tanjung Jabung Timur



Febriansyah Kurniawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
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	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V.....	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM	16

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 tersebut mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat secara aktif. Langkah ini bertujuan membangun sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel, sejalan dengan konsep pembangunan berkelanjutan. Partisipasi masyarakat juga dapat memastikan kebijakan pelayanan lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Untuk mengimplementasikan amanat tersebut, telah disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan panduan bagi penyelenggara untuk melibatkan masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan. Penilaian dilakukan berdasarkan sembilan unsur utama, mencakup standar pelayanan, sarana prasarana, serta mekanisme konsultasi dan pengaduan.

Guna mengevaluasi kualitas pelayanan KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, telah dilakukan survei kepuasan masyarakat. Survei ini mengikuti pedoman Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif tentang tingkat kepuasan pengguna layanan.

Hasil survei ini akan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga pelayanan prima dapat segera tercapai. Dengan demikian, hak-hak masyarakat sebagai

warga negara dapat terpenuhi sesuai harapan dan tuntutan mereka.

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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran pendapat mereka terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPU 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

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat, KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah mengambil langkah proaktif dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Inisiatif ini merupakan bagian integral dari komitmen untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya. Pelaksanaan survei ini tidak dilakukan oleh pihak eksternal, melainkan sepenuhnya dikelola dan dilaksanakan oleh sebuah tim khusus yang dibentuk secara internal. Tim pelaksana yang bertanggung jawab atas kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur ini telah ditetapkan secara resmi. Mereka adalah tim yang ditunjuk dan disesuaikan yang tercatat dalam DPA untuk Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun Anggaran 2025. Komposisi dan penunjukan tim ini, beserta rincian tugasnya, telah terlampir secara resmi dalam dokumen tersebut, menunjukkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pelaksanaan survei ini.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan platform *Google Forms* sebagai formulir online 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 KPU 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. **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.
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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan tersedia. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui formulir daring dan hasilnya akan langsung diterima oleh pengelola layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan secara periodik, dengan interval waktu yang telah ditentukan secara tetap, yakni setiap satu semester atau setara dengan enam bulan sekali. Proses penyusunan dan perhitungan indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan memerlukan rentang waktu total selama 6 (enam) bulan penuh, yang mencakup berbagai tahapan detail untuk memastikan akurasi dan keandalan hasil. Adapun rincian alokasi waktu tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Rincian Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari - Maret	61
2.	Pengumpulan Data	April – Juni	58
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli – Agustus	35
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU

Kabupaten Tanjung Jabung Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 48 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 43 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

Gambar 2.1 Tabel Krejcie and Morgan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil proses pengumpulan data yang telah dilakukan secara teliti dan sistematis dalam rangka survei ini, kami berhasil memperoleh jumlah responden yang merupakan penerima layanan secara langsung, yakni sebanyak 43 orang responden secara keseluruhan. Angka ini mencerminkan partisipasi aktif dari berbagai pihak yang terlibat dalam layanan tersebut, dan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas serta transparan, berikut adalah rincian distribusi atau breakdown dari responden tersebut:

Tabel 3.1 Rincian Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	34	79%
		PEREMPUAN	9	21%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	13	30%
		DIII	0	0%
		SI	29	67%
		S2	1	3%
3	PEKERJAAN	PNS	11	25%
		TNI	0	0%
		SWASTA	10	23%
		WIRSAUSAHA	5	12%
		LAINNYA	17	40%

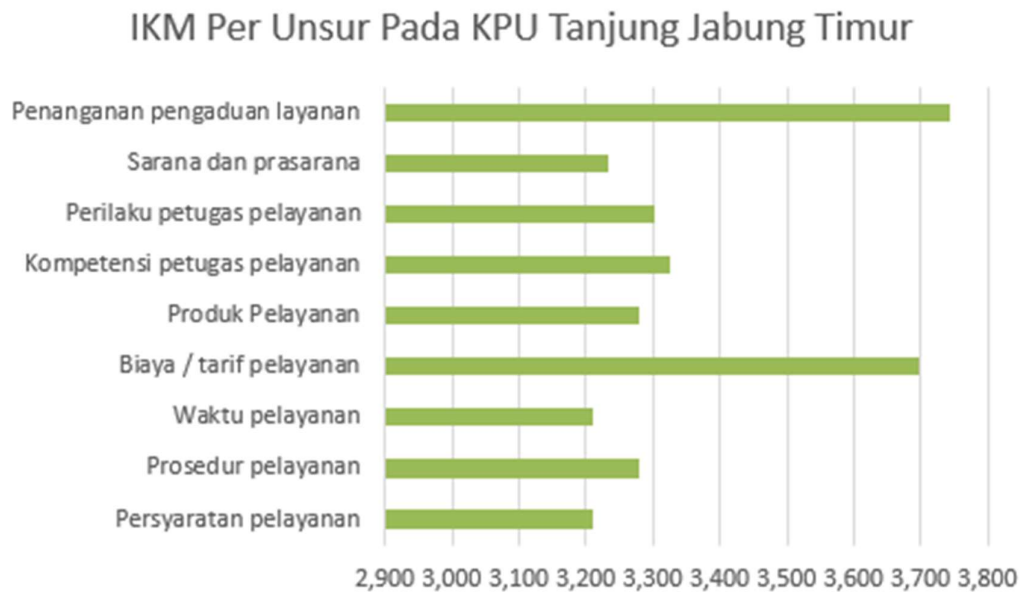
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,209	3,279	3,209	3,698	3,279	3,326	3,302	3,233	3,744
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,27 (B atau Baik)								

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data penilaian responden, survei ini melibatkan responden yang memberikan penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan (U1 hingga U9) terhadap pelayanan KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur untuk semester I tahun 2025.

Data mencakup respons dari 43 responden aktif. Nilai rata-rata per unsur (NRR) dihitung berdasarkan jumlah nilai keseluruhan dibagi dengan jumlah responden, dan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) diperoleh dengan mengalikan NRR per unsur dengan bobot 0,111 (karena ada 9 unsur, sehingga bobot merata $1/9$). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) keseluruhan mencapai 83,27, yang termasuk dalam kategori B (Baik) sesuai standar penilaian SKM (rentang 76,61–88,30). Ini menunjukkan bahwa pelayanan secara umum dinilai positif, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan agar mencapai kategori A (Sangat Baik).

Berikut adalah tabel ringkasan NRR per unsur, beserta persentase konversi ke skala IKM ($\text{NRR} \times 25$ untuk menyesuaikan dengan skala 100 poin maksimal per unsur, meskipun IKM total adalah agregat tertimbang):

Tabel 4.1 Ringkasan NRR Per Unsur

Unsur	Deskripsi Unsur	NRR (Rata-Rata)	Konversi ke Skala IKM ($\text{NRR} \times 25$)
U1	Persyaratan pelayanan	3.2093	80.23
U2	Prosedur pelayanan	3.2791	81.98
U3	Waktu pelayanan	3.2093	80.23

U4	Biaya / tarif pelayanan	3.6977	92.44
U5	Produk Pelayanan	3.2791	81.98
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3.3256	83.14
U7	Perilaku petugas pelayanan	3.3023	82.56
U8	Sarana dan prasarana	3.2326	80.81
U9	Penanganan pengaduan layanan	3.7442	93.60

Berdasarkan Tabel 4.1, unsur dengan performa tertinggi adalah U9 (Penanganan pengaduan) dan U4 (Biaya/tarif), yang mendekati nilai sempurna 4. Sebaliknya, unsur terendah adalah U1 (Persyaratan) dan U3 (Waktu), yang masih di atas 3 tetapi menunjukkan area prioritas perbaikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis sebelumnya terhadap data survei SKM pada Unit Pelayanan KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur untuk semester I tahun 2025, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) keseluruhan sebesar 83,27 (kategori B - Baik), diperlukan tindak lanjut strategis untuk meningkatkan performa ke kategori A (Sangat Baik, di atas 88,30).

Tabel 4.2 Saran Tindak Lanjut

Unsur	Masalah Utama dari Analisis	Saran Tindak Lanjut
U1: Persyaratan Pelayanan (NRR: 3.21, terendah	Persyaratan dirasakan birokratis atau kurang transparan,	menyederhanakan persyaratan melalui review internal dan sosialisasi via website maupun

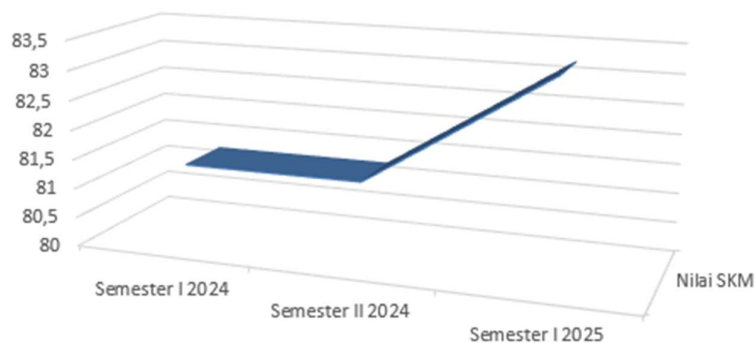
	menyebabkan ketidakpuasan	sosial media KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur
Waktu Pelayanan (NRR: 3.21, terendah	Waktu respon pelayanan dirasakan lambat, menjadi hambatan potensial	Metapkan standar waktu pelayanan (SLA) per proses dan sumber daya (petugas atau shift) pada jam sibuk.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk memantau dan membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala serta mengevaluasi perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, diperlukan survei yang dilakukan secara periodik dan konsisten. Hasil analisis survei ini dimanfaatkan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, menjadi dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mengidentifikasi tren pelayanan yang telah diselenggarakan dan kinerja penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Tanjung Jabung Timur dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 4.1 Tren Pergerakan Nilai SKM

Tren Nilai SKM KPU Tanjung Jabung Timur



Berdasarkan gambar 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi



peningkatan yang menunjukkan tren nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) KPU Tanjung Jabung Timur dari Semester I 2024 hingga Semester I 2025. Nilai awal pada Semester I 2024 adalah 82,2, turun menjadi 81,5 pada Semester II 2024, lalu meningkat tajam menjadi 83,5 pada Semester I 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Peningkatan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dicapai oleh KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur merupakan hasil positif yang didukung oleh berbagai aspek pelayanan yang telah dikelola dengan baik dan konsisten. Aspek-aspek tersebut mencakup penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, sikap serta perilaku pelayan, kompetensi pelayan, kualitas produk layanan, biaya atau tarif yang diterapkan, efisiensi waktu dalam pelayanan, prosedur pelayanan yang dijalankan, serta persyaratan pelayanan yang ditetapkan, yang semuanya menunjukkan kinerja yang relatif seimbang di antara satu sama lain. Khususnya, penanganan pengaduan menjadi salah satu sorotan utama dengan mencatat nilai tertinggi, mencerminkan kemampuan institusi dalam merespons dan menyelesaikan keluhan masyarakat secara efektif. Di sisi lain, persyaratan pelayanan, meskipun tetap berada pada level yang memadai, sedikit lebih rendah dibandingkan aspek-aspek lainnya, yang mungkin menjadi area yang dapat diperhatikan untuk perbaikan lebih lanjut guna mencapai kinerja yang semakin optimal di masa mendatang.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

jaringuang8@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

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

☐ a. Tidak sesuai

☐ b. Kurang sesuai

☐ c. Sesuai

☐ d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di 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 kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

☐ a. Tidak kompeten

☐ b. Kurang kompeten

☐ c. Kompeten

☐ d. Sangat kompeten

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

☐ a. Tidak sopan dan ramah

☐ b. Kurang sopan dan ramah

☐ c. Sopan dan ramah

☐ d. Sangat sopan dan ramah

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

☐ a. Buruk

☐ b. Cukup

☐ c. Baik

☐ d. Sangat Baik

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

☐ a. Tidak ada

☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi

☐ c. Berfungsi kurang maksimal

☐ d. Dikelola dengan baik

[Kembali](#) [Kirim](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2025										
Unit Pelayanan		: KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur								
Alamat		:								
Tlp/Fax.		:								
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
11	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
12	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	2	2	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
Nilai /Unsur	138	141	138	159	141	143	142	139	161	
NRR / Unsur	3,209	3,279	3,209	3,698	3,279	3,326	3,302	3,233	3,744	
NRR tertbg/ unsur	0,353	0,361	0,353	0,407	0,361	0,366	0,363	0,356	0,412	
IKM Unit Pelayanan										83,267
Keterangan :										
- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan										
- NRR : Nilai rata-rata										
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat										
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang										
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25										
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi										
NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11										
SKM UNIT PELAYANAN : 83,27										
Mutu Pelayanan :										
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00										
B (Baik) : 76,61 - 88,30										
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60										
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99										