



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TANJUNGPINANG

Alamat : Jl. Hanjoyo Putro No. 11-12 A KM. 8 Atas Tanjungpinang

Telp: (0771) 4500068

Email: kota_tanjungpinang@kpu.go.id

Nomor : 187/ORT.07-SD/2172/2025

Tanjungpinang, 8 September 2025

Sifat : -

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM)

Yth. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Provinsi Kepulauan Riau

di –

Tempat

Berdasarkan Surat Komisi Pemilihan Umum Nomor 2544/ORT.07-SD/01/2025 tanggal 28 Juli 2025 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang menyampaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari s.d Juni (Semester I) Tahun 2025 beserta Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2024 (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Tanjungpinang,



Erny Simatupang

Tembusan :

1. Yth. Ketua KPU Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TANJUNGPINANG

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT SEMESTER I**

2025

Jl. Hanjoyo Putro No. 11-12 A Km. 8 Atas, Tanjungpinang

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tanjungpinang dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan laporan ini dilaksanakan sebagai bentuk komitmen KPU Kota Tanjungpinang dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh KPU Kota Tanjungpinang, sekaligus menjadi instrumen evaluasi dan perbaikan kinerja pelayanan di masa mendatang. Dengan demikian, hasil SKM ini diharapkan mampu menjadi dasar pengambilan kebijakan strategis dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan tahapan Pemilu dan Pilkada.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan survei ini, baik responden masyarakat maupun tim pelaksana survei.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan evaluasi untuk mewujudkan pelayanan publik KPU Kota Tanjungpinang yang semakin profesional, transparan, dan berintegritas.

Tanjungpinang, 8 September 2025

Sekretaris,



Erny Simatupang

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III PENGUMPULAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	16
Lampiran	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	

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.

Guna mengejawantahkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 Kementrian PANRB menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 untuk menyeragamkan metode survei kepada seluruh penyelenggara publik dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Tanjungpinang, 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.
- Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

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 administrasi yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota

Tanjungpinang.

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 Kota Tanjungpinang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang adalah tim yang ditugaskan pada Kegiatan Survei Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang 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. 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. 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 secara online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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
1.	Persiapan dan Pengumpulan Data	Januari - Juni 2025
2.	Pengumpulan Data	1 s.d 29 Agustus 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025

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 Kota Tanjungpinang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 240 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 148 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

Tabel Krejcie and Morgan

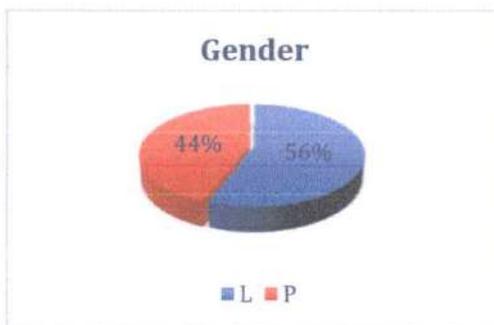
BAB III

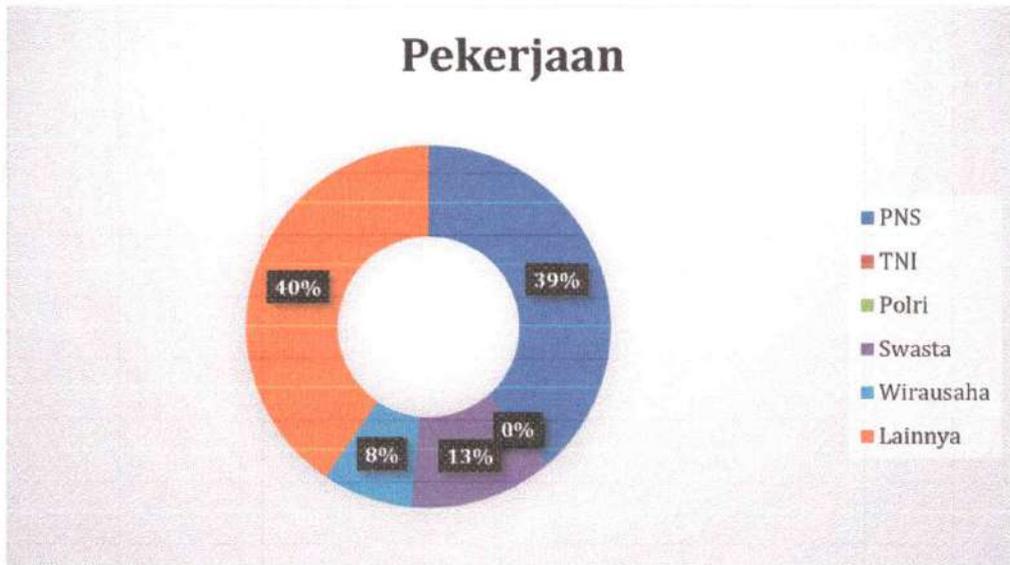
PENGUMPULAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 163 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN TASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	91	56 %
		PEREMPUAN	72	44%
2	PENDIDIKAN	SMA	43	26 %
		DIPLOMA	9	6 %
		S1	94	58 %
		S2	16	10%
		S3	1	1%
3	PEKERJAAN	PNS	63	39 %
		TNI	0	0 %
		Polri	0	0 %
		Swasta	21	13 %
		Wirausaha	13	8 %
		Lainnya	66	40%





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

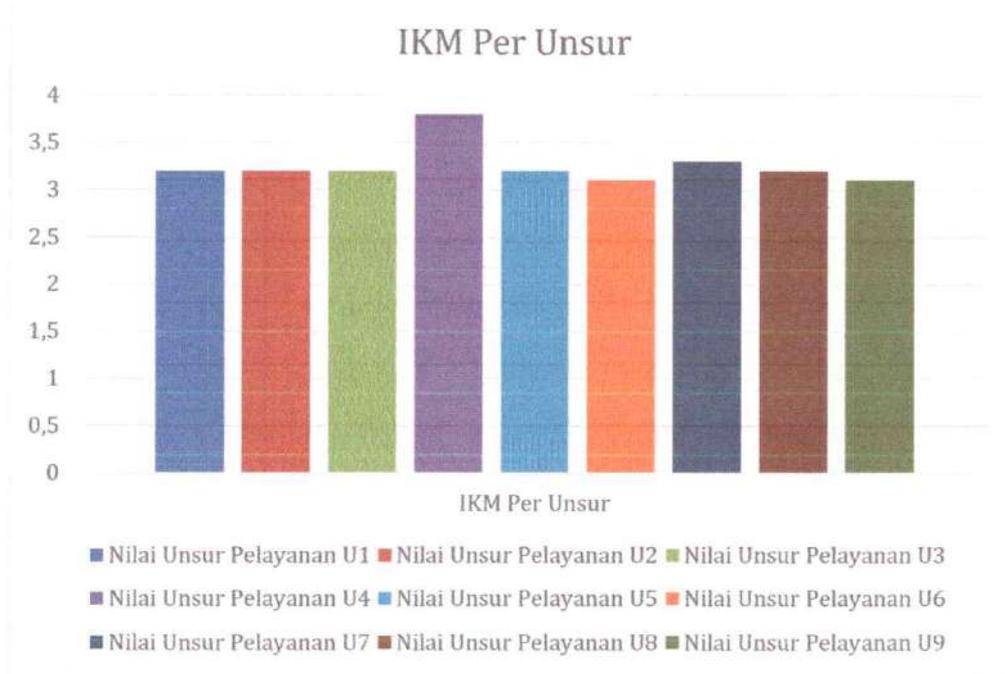
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.2	3.2	3.2	3.8	3.2	3.1	3.3	3.2	3.1
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82.5 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Unsur	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,2	3,2	3,2	3,8	3,2	3,1	3,3	3,2	3,1



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Unsur	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Per Unsur	524	531	520	618	525	512	542	526	515

Total Nilai Per Unsur



Mutu Pelayanan		NILAI IKM
A (Sangat Baik)	: 88,31-100,0	82,5
B (Baik)	: 76,61-88,30	
C (Kurang Baik)	: 65 -76,60	
D (Tidak Baik)	: 25 64,99	
		BAIK

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,12 Selanjutnya Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.14 dan Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3.17 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.76, selanjutnya Perilaku pelaksana dengan nilai 3,30 dan Prosedur dengan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,25.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui Kuesioner yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Unsur Kompetensi Pelaksana

Permasalahan:

- Masyarakat menilai pelaksana sudah cukup kompeten, namun masih terdapat kekurangan dalam hal proaktif memberikan informasi kepemiluan.
- Informasi terbaru tidak selalu cepat tersampaikan, sehingga menimbulkan keterlambatan akses informasi oleh masyarakat.

Masukan Masyarakat:

- “Diharapkan KPU Kota Tanjungpinang dapat lebih aktif dalam memberikan informasi terbaru melalui berbagai saluran, seperti media sosial, website resmi, dan papan pengumuman di kantor, agar masyarakat mudah mengakses informasi pemilihan.”

1. Unsur Sarana dan Prasarana

Permasalahan:

- Ruang pelayanan sudah tersedia, namun masih terbatas jumlahnya, khususnya di area lantai 1.

Masukan Masyarakat:

- “Mempertimbangkan penambahan meja pelayanan di lantai 1 selain meja lapor/sekuriti.

2. Unsur Waktu Pelayanan

Permasalahan:

- Masyarakat menilai waktu pelayanan masih memerlukan peningkatan, karena terkadang terjadi proses menunggu cukup lama.
- Belum optimalnya mekanisme penyederhanaan prosedur pelayanan.

Masukan Masyarakat:

- “Lebih ditingkatkan dan pelayanan dipermudah lagi dan cepat”

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.

1. Unsur Kompetensi Pelaksana

- Mengoptimalkan fungsi media sosial resmi, website KPU, dan papan pengumuman fisik untuk update informasi pemilihan secara berkala;
- Menugaskan petugas khusus (admin media informasi) untuk memastikan penyampaian informasi cepat, akurat, dan mudah dipahami;
- Melaksanakan program “Info Pemilihan Mingguan” sebagai bentuk rutinitas penyampaian informasi.

2. Unsur Sarana dan Prasarana

- Menambah satu meja khusus pelayanan langsung di lantai 1 untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan informasi tanpa harus naik ke lantai atas;
- Menyediakan petunjuk arah yang jelas terkait alur pelayanan di kantor KPU;
- Melakukan evaluasi periodik terhadap kondisi sarana-prasarana untuk memastikan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat;
- Mengusulkan penambahan sarana pendukung melalui anggaran perencanaan tahunan.

3. Unsur Waktu Pelayanan

- Menetapkan standar waktu pelayanan sesuai jenis layanan, dan menginformasikannya secara terbuka kepada masyarakat (transparansi pelayanan);
- Melakukan monitoring harian terhadap realisasi waktu pelayanan dibanding standar yang ditetapkan;
- Mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital/online untuk beberapa layanan sederhana agar lebih cepat diakses masyarakat;
- Memberikan pelatihan efisiensi kerja kepada petugas agar pelayanan lebih cepat tanpa mengurangi kualitas.

4.3 Tren Nilai SKM

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tanjungpinang, diperoleh gambaran tren peningkatan tingkat kepuasan masyarakat dalam dua tahun terakhir, yakni tahun 2024 dan tahun 2025.

Pada tahun 2024, hasil SKM menunjukkan angka 79,77 yang masuk dalam kategori Baik sesuai dengan pedoman pengukuran tingkat kepuasan masyarakat. Nilai ini mencerminkan adanya penerimaan positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat perbaikan di beberapa aspek pelayanan. Memasuki tahun 2025, hasil SKM mengalami peningkatan menjadi 82,50, yang termasuk dalam kategori Baik (Menuju Sangat Baik). Peningkatan nilai sebesar 2,73 poin dibandingkan tahun sebelumnya menandakan bahwa upaya pembenahan layanan publik oleh KPU Kota Tanjungpinang mulai memberikan dampak yang signifikan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat.

Secara umum, tren positif ini mengindikasikan adanya komitmen KPU Kota Tanjungpinang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam rangka mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, serta sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82.5.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana dan Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.76, kemudian Perilaku pelaksana dengan nilai 3,30 dan Prosedur dengan nilai 3,25.

Tanjungpinang, 8 September 2025

Sekretaris,



Erny Simatupang

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PUBLIK KPU KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2025

Dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik oleh KPU Kota Tanjungpinang, dimohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan penilaian terhadap Kualitas Pelayanan yang telah diberikan.

Pertanyaan dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survey ini dijaring kerahasiannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan KPU Kota Tanjungpinang. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih

c.atyama23@gmail.com **Ganti akun**
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *
Jawaban Anda

No HP *
Jawaban Anda

No HP *

Usia *

Domisi Tanjungpinang (Kecamatan) *

- Kecamatan Tanjungpinang Barat
- Kecamatan Tanjungpinang Kota
- Kecamatan Bukit Bestari
- Kecamatan Tanjungpinang Timur

Jenis Kelamin *

- L
- P

Pendidikan Terakhir *

- Sekolah Dasar (SD)
- Sekolah Menengah Pertama (SMP)
- Sekolah Menengah Atas (SMA)
- Diploma
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- Polri
- Swasta
- Wirausaha
- Yang lain

Berikutnya Kesongkan formulir

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PUBLIK KPU KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2025

c.atyama23@gmail.com **Ganti akun**
Tidak dibagikan Berdibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Kuesioner SKM

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor KPU Kota Tanjungpinang? *

- Tidak Mudah

<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Kurang Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Sangat Sesuai</p>	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor KPU Kota Tanjungpinang? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah</p> <p><input type="radio"/> Kurang Mudah</p> <p><input checked="" type="radio"/> Mudah</p> <p><input type="radio"/> Sangat Mudah</p>
<p>Bagaimana pendapat saudara mengenai kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan? *</p> <p><input type="radio"/> Lambat</p> <p><input type="radio"/> Kurang Cepat</p> <p><input checked="" type="radio"/> Cepat</p> <p><input type="radio"/> Sangat Cepat</p>	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Kurang Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Sangat Sesuai</p>
<p>Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Baik</p> <p><input type="radio"/> Kurang Baik</p> <p><input checked="" type="radio"/> Baik</p> <p><input type="radio"/> Sangat Baik</p>	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan? *</p> <p><input type="radio"/> Sangat Mahal</p> <p><input type="radio"/> Cukup Mahal</p> <p><input type="radio"/> Murah</p> <p><input checked="" type="radio"/> Gratis</p>

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di KPU Kota Tanjungpinang? *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

Saran dan Masukan Saudara untuk pelayanan yang ada di Kantor KPU Kota Tanjungpinang *

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

2. Hasil Pengolahan Data SKM

No Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3	2	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	4	3	3
11	4	4	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	3	4	4	4	4	4	4	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Responden

Olah Data SKM 2025

Data Survei1

Tabel Nilai

Saran



22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	2	3	2	2	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	4	3	3	3	3
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	4	4	4	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	4	4	4	3
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	3	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3

47	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	4	3	4	3	3	3	3	3
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3
55	3	4	3	4	3	3	3	3	3
56	4	3	3	4	3	3	4	3	3
57	3	3	3	4	3	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	4	4	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	3	2	3	2	4	2	3	3
63	3	3	2	3	3	1	3	2	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	2	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	1	3	2	1	2	1	2	1	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	3	4	4	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	2	2	3	4	2	2	3	2	2
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3

78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	3	3	3	2	3	2	3	3	3
80	2	2	2	3	2	2	3	2	2
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	3	3	2	4	3	2	3	3	2
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	2	1	4	3	2	3	3	2
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	4	3	3	4	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	4	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	2	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	4	4	4
95	3	4	4	4	4	4	4	4	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	2	2	3	3	3
99	3	4	3	4	3	3	4	3	3
100	3	3	3	4	3	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3

105	4	4	4	4	4	4	4	4	3
106	3	3	3	4	3	2	3	3	3
107	3	2	2	4	3	2	3	3	2
108	3	2	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	2	3	3	3
110	3	3	3	4	3	2	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	4	4	4	4
115	3	2	3	2	3	2	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	4	3	4	4	4
119	3	3	2	4	3	2	3	2	2
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	2	3	3	2
123	3	3	3	4	3	2	3	2	2
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	2	2	3	2	2	3	3	2
126	3	4	3	4	3	4	4	3	3
127	3	4	3	4	3	4	4	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	4	3	4	3	3	3	3	2
130	3	3	3	4	3	3	4	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	4	4	4	4	4

133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	4	3	2	3	3	3	3	3
135	3	3	3	2	3	3	3	3	3
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	3	4	4	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	4	3	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	4	3	3	3	3
142	3	4	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	3	3	4	4	3	3	4	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	2	3	3	3	2
151	3	3	3	4	3	4	3	4	4
152	3	4	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	4	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4

160	4	4	4	4	4	3	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Total Nilai per unsur	524	531	520	618	525	512	542	526	515
IKM per unsur	3,1951	3,2378	3,1707	3,7683	3,2012	3,122	3,3049	3,2073	3,1402
Total nilai semua	4813								
Skor KM Total	$4813/1467 \times 100/4 = 3,28 \times 25 = \mathbf{82,5}$								

Tabel Distribusi Frekuensi

Gender	Frekuensi	Persentase
L	91	56%
P	72	44%
Total	163	100%

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	43	26%
Diploma	9	6%
S1	94	58%
S2	16	10%
S3	1	1%
Total	163	100%

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	63	39%
TNI	0	0%
Polri	0	0%
Swasta	21	13%
Wirausaha	13	8%
Lainnya	66	40%
Total	163	100%

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
524	531	520	618	525	512	542	526	515
3,2	3,2	3,2	3,8	3,2	3,1	3,3	3,2	3,1
80,36	81,44	79,75	94,78	80,52	78,52	83,12	80,67	78,98
B	B	B	A	B	B	B	B	B

Nilai Unsur Pelayanan SKM KPU Tanjungpinang Tahun 2025