



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARO**

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PELAYANAN PUBLIK

**DISUSUN OLEH :
KPU KABUPATEN KARO**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARO
PERIODE JANUARI s.d JUNI
TAHUN 2025**



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARO
PERIODE JANUARI s.d JUNI
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	5
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	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tidak hanya penting dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, tetapi juga menjadi sarana untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara layanan. Dengan melibatkan masyarakat, penyelenggara layanan dapat lebih memahami kebutuhan nyata di lapangan sehingga kebijakan pelayanan publik yang dirumuskan menjadi lebih tepat sasaran, responsif, serta mampu menjawab dinamika sosial dan perkembangan teknologi yang memengaruhi pola pelayanan di era sekarang.

Sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka ditetapkanlah Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam hal ini KPU Kabupaten Karo. Pedoman tersebut memberikan kerangka bagi instansi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat secara langsung dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan. Penilaian masyarakat ini dilakukan melalui pengukuran atas 9 (sembilan) unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Sistem/Mekanisme/Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Layanan;
6. Penanganan Pengaduan;

7. Kompetensi Pelaksana;
8. Perilaku Pelaksana;
9. Sarana dan Prasarana.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Sumatera Utara, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat. Survei ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif, data yang diperoleh diharapkan akurat, menyeluruh, serta dapat menjadi dasar dalam peningkatan mutu pelayanan.

Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi sekaligus masukan bagi penyelenggara layanan publik dalam melakukan perbaikan berkelanjutan. Melalui tindak lanjut yang konsisten, kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkat hingga mencapai standar pelayanan prima yang sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi secara optimal.

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 SKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas mutu layanan yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo. Sasaran yang ingin dicapai melalui survei ini meliputi:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan;
2. Menjadi dasar peningkatan kualitas layanan;
3. Mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan;

4. Melibatkan masyarakat dalam evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik dalam hal ini KPU Kabupaten Karo;
3. Menjadi bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan serta langkah tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh KPU Kabupaten Karo;
4. Memberikan gambaran mengenai indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah;
5. Mendorong terjadinya persaingan sehat antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan;
6. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja unit pelayanan yang mereka gunakan;
7. Menjadi sarana komunikasi dua arah antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, sehingga aspirasi masyarakat dapat lebih terakomodasi;
8. Mendorong lahirnya inovasi pelayanan berbasis kebutuhan nyata masyarakat dan perkembangan teknologi informasi.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara mandiri oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo. Pengisian survei dilakukan secara *online* melalui kuesioner berbasis *Google Form* yang disiapkan oleh KPU Kabupaten Karo. Responden dapat langsung memilih jawaban pada *Google form* yang tersedia, dan hasil pengisian dapat segera diakses oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data sebagai bentuk laporan yang akan disampaikan secara berjenjang pada lembaga Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada masyarakat melalui tautan *bitly Google Form*. Kuesioner tersebut memuat 10 (sepuluh) pertanyaan yang disusun sesuai dengan unsur-unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 (sembilan) unsur yang menjadi fokus dalam kuesioner SKM KPU Kabupaten Karo meliputi:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pendataan atau pencocokan data;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan petugas KPU Karo bagi penerima pelayanan;
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang dilakukan;
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan yang dilaksanakan oleh KPU Karo beserta jajarannya di bawah;
5. **Produk Layanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh KPU Karo beserta jajaran di tingkat Kecamatan, Desa/Kelurahan 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

Pengumpulan data SKM dilaksanakan di wilayah kerja KPU Kabupaten Karo, mencakup tingkat Kabupaten, Kecamatan, hingga Desa/Kelurahan, melalui mekanisme *online*. Kuesioner dibagikan kepada masyarakat pada 17 (tujuh belas) kecamatan, dan diisi secara mandiri oleh responden. Adapun kriteria responden yang berasal dari lapisan masyarakat mencakup, ASN, TNI, POLRI, Wiraswasta, Wirausaha, Unsur Partai Politik, Mitra Kerja Sama, Akademisi, dan lainnya. Hasil pengisian langsung terekam pada *Google Form* yang dikelola oleh KPU Kabupaten Karo, sehingga responden dapat berpartisipasi aktif tanpa perantara, sekaligus memperkuat prinsip transparansi dalam pelaksanaan survei.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan sejak Januari 2025 sampai dengan bulan Juni 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus 2025	31
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus – September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus - September 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditetapkan jumlah populasi penerima layanan (pemohon) Data pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo yang dimana berdasarkan periode Januari – Juni 2025 terdapat sekitar 60 (enam puluh) jumlah layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil survei tahun 2024, jumlah responden yang dijadikan sampel adalah sebanyak 52 (lima puluh dua) orang. Pada periode Januari – Juni 2025 jumlah responden ditetapkan sebanyak 52 (lima puluh dua) orang karena, populasi sesuai dengan ketentuan Tabel Krejcie dan Morgan mengenai ukuran sampel minimum yang representatif terhadap populasi penerima layanan.

Gambar 2.1 Ukuran Sampel Minimum Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan

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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 52 (lima puluh dua) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Karo Periode Januari–Juni 2025

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	52%
		PEREMPUAN	25	48%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	8	15%
		Diploma	3	6%
		S-1	36	69%
		S-2	5	10%
		S-3	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	17	33%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		WIRASWASTA	14	27%
		WIRUSAHA	2	4%
		LAINNYA	19	36%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Gambar 3.1 Detail Nilai SKM Per Unsur

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	188	173	176	170	176	178	182	183	182	177
<i>IKM per Unsur = $\frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$</i>	3,62	3,33	3,38	3,27	3,38	3,42	3,50	3,52	3,50	3,40
Total Nilai Semua Unsur	188 + 173 + 176 + 170 + 176 + 178 + 182 + 183 + 182 + 177 =									1785
Score KM Total = $\frac{\text{Total Nilai Semua Unsur}}{\text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah Unsur}} \times \frac{100}{4}$	$\frac{1785}{52 \times 10} \times \frac{100}{4} = \frac{1785}{520} \times 25 =$									85,82

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur biaya atau tarif pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh oleh KPU Kabupaten Karo adalah sebesar 3,27. Skor tersebut merupakan skor terendah dari ke 9 (sembilan) unsur yang di gunakan dalam survei
2. Sebaliknya, unsur kemudahan syarat administrasi memperoleh skor tertinggi, yakni 3,62. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai syarat administrasi dalam pelayanan relatif mudah. Dengan demikian, kemudahan syarat administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu keunggulan utama yang mendukung kualitas layanan di KPU Karo.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, saran atau kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo tidak memperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian khusus terkait layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Karo, unsur biaya atau tarif pelayanan memperoleh skor terendah, yaitu 3,27. Dalam praktiknya segala bentuk di KPU Kabupaten Karo tidak dipungut biaya, untuk nilai unsur terendah akan senantiasa menjadi perhatian agar masyarakat semakin memahami bahwa seluruh layanan KPU bersifat gratis. Untuk itu, KPU Karo akan memperkuat publikasi dan sosialisasi melalui berbagai media informasi, baik cetak maupun digital, agar pesan mengenai layanan tanpa biaya semakin jelas dan tersampaikan dengan baik.

Di sisi lain, unsur kemudahan syarat administrasi mencatat skor tertinggi, yakni 3,62. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai proses administrasi di KPU Karo sudah relatif mudah. Meskipun demikian, unsur-unsur lain akan terus ditingkatkan melalui layanan di massa yang akan datang.

Dengan demikian, seluruh hasil SKM akan tetap menjadi komitmen bagi KPU Kabupaten Karo dalam menjaga segala bentuk pelayanan publik yang diberikan, serta melakukan peningkatan kualitas pada setiap unsur demi terwujudnya pelayanan yang semakin prima dan responsif kepada masyarakat.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja antar-unit pelayanan di KPU Kabupaten Karo secara berkala, sekaligus memantau perubahan tingkat kepuasan masyarakat, diperlukan survei yang dilakukan secara periodik dan berkesinambungan. Hasil survei tersebut menjadi dasar evaluasi kepuasan masyarakat, bahan pengambilan kebijakan pelayanan publik, serta alat untuk melihat tren pelayanan dan menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo periode Januari–Juni 2025, dapat disimpulkan bahwa:

- Pelayanan publik secara umum berada pada kategori **Baik**, dengan nilai SKM **85,82**.
- Unsur pelayanan yang memperoleh nilai rendah akan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pada periode berikutnya.
- Unsur pelayanan dengan nilai tinggi akan dipertahankan serta dikembangkan melalui inovasi pelayanan ke depan.


Kabanjahe, 02 September 2025
Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo
Plt. Sekretaris



Ekadody
NIP 19820727 201012 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025



KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARO

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan di KPU Kabupaten Karo. Pertanyaan dirancang dengan sesederhana mungkin agar tidak mengganggu waktu yang diberikan. Kerahasiaan data yang diberikan sangat kami jamin dan hanya digunakan untuk kepentingan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terimakasih.
Bujur ras mejuah-juah man banta kerina.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

**RANGKUMAN QUISSIONER UNTUK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KPU KARO TAHUN 2025**

(Mencakup 9 unsur sesuai PerMenPANRB 14 Tahun 2017) yang meliputi :

**1.Persyaratan, 2.Sistem/Mekanisme/Prosedur, 3.Waktu Penyelesaian, 4.Biaya/Tarif,
5.Produk Layanan, 6.Penanganan Pengaduan, 7.Kompetensi Pelaksana, 8.Perilaku
Pelaksana, 9.Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan syarat administrasi dalam pelayanan yang diberikan oleh KPU Karo?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Tidak Mudah
 - d. Sangat Tidak Mudah
2. Bagaimana menurut saudara terkait prosedur yang harus dijalani dalam mendapatkan layanan informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KPU Karo?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Tidak Mudah
 - d. Sangat Tidak Mudah
3. Bagaimana menurut pendapat saudara mengenai waktu penyelesaian dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh KPU Karo?
 - a. Sangat Cepat
 - b. Cepat
 - c. Tidak Cepat
 - d. Sangat Tidak Cepat
4. Apakah KPU Karo pernah meminta/mengutip biaya atau tarif pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?
 - a. Sangat Pernah
 - b. Pernah
 - c. Tidak Pernah
 - d. Sangat Tidak Pernah
5. Bagaimana menurut saudara terkait kemudahan akses terhadap produk layanan seperti Website, Medsos, Info Pemilu yang dimiliki oleh KPU Karo?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Tidak Mudah
 - d. Sangat Tidak Mudah
6. Bagaimana menurut saudara mengenai layanan publik terkait pengaduan/konsultasi masalah yang tersedia di KPU Karo?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat Tidak Baik
7. Bagaimana menurut saudara terkait kompetensi/kemampuan seluruh jajaran KPU Karo dalam melaksanakan Pemilu dan Pilkada di Kabupaten Karo?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Tidak Baik
 - d. Sangat Tidak Baik
8. Bagaimana pendapat saudara terkait perilaku/sikap seluruh jajaran KPU Karo dalam melaksanakan Pemilu dan Pilkada di Kabupaten Karo?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Tidak Baik
 - d. Sangat Tidak Baik
9. Bagaimana penilaian saudara kepada KPU Karo terkait sarana dan prasarana yang diberikan di Tempat Pemungutan Suara (TPS)?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Tidak Baik
 - d. Sangat Tidak Baik
10. Bagaimana menurut saudara terkait segala produk keputusan yang diterbitkan oleh KPU Karo dalam pelaksanaan tugasnya?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Tidak Baik
 - d. Sangat Tidak Baik

2. Hasil Olah Data SKM

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	188	173	176	170	176	178	182	183	182	177
$IKM \text{ per Unsur} = \frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$	3,62	3,33	3,38	3,27	3,38	3,42	3,50	3,52	3,50	3,40
Total Nilai Semua Unsur	188 + 173 + 176 + 170 + 176 + 178 + 182 + 183 + 182 + 177 =									1785
$\text{Score KM Total} = \frac{\text{Total Nilai Semua Unsur}}{\text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah Unsur}} \times \frac{100}{4}$	$\frac{1785}{52 \times 10} \times \frac{100}{4} = \frac{1785}{520} \times 25 =$									85,82

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARO
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	5
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)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Contoh Quisioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

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

Dalam mengamankan 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 melakukan 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

1. Persyaratan;
2. Sistem/Mekanisme/Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Layanan;
6. Penanganan Pengaduan;
7. Kompetensi Pelaksana;
8. Perilaku Pelaksana;
9. Sarana Dan Prasarana.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara,

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.

1.5 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.

1.6 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 terkait Data Pemilih yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

5. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
6. Mendorong penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
7. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
8. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.6 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo. Survey dilakukan dengan cara online dengan cara mengisi quisioner yang diedarkan melalui Google Form Respondent yang telah disediakan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi. Respondent langsung melakukan pemilihan jawaban pada form online yang telah disediakan tersebut dan hasilnya dapat langsung di lihat oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo.

2.7 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui bitly google form. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan yang disesuaikan dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo 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 Karo yaitu :

10. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pendataan/ pencocokan data pemilih;
11. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan petugas KPU Karo bagi penerima pelayanan;
12. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan data pemilih yang dilakukan;
13. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan data pemilih yang dilaksanakan oleh KPU Karo beserta jajarannya di bawah;
14. **Produk Layanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

15. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh KPU Karo beserta jajaran di tingkat Kecamatan, Desa/ Kelurahan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
16. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
17. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
18. **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).

2.8 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja KPU Kabupaten Karo dalam hal ini di tingkat Kabupaten, Kecamatan bahkan Desa/ Kelurahan dan dilaksanakan secara online. Adapun kuesioner yang disampaikan disebar kepada masyarakat pada 17 (tujuh belas) kecamatan yang terdapat di wilayah Kabupaten Karo. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung dapat diperoleh pada google form yang telah disediakan oleh KPU Kabupaten Karo. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo.

2.9 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan sejak Januari 2024 sampai dengan bulan Juni 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2024	120

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	10

2.10 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari layanan Data Pemilih pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo dalam setengah tahun adalah sebanyak 60 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari 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 52 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

3.3 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 52 (lima puluh dua) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	43	83%
		PEREMPUAN	9	17%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	5	10%
		DIII	0	0
		SI	45	87%
		S2	2	3%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	10	19%
		WIRUSAHA	40	78%
		LAINNYA	2	3%

3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Data Pemilih)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO RESPONDENT	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3					
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3					
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
8	3	4	3	4	4	4	3	3	3					
9	4	4	4	4	3	4	3	4	3					
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4					
12	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3					
14	4	4	4	4	4	3	3	3	4					
15	3	3	3	4	4	4	4	3	4					
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
17	4	4	3	3	3	4	3	3	4					
18	4	3	4	4	3	4	4	4	3					
19	3	3	4	4	3	4	4	3	4					
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
22	4	3	3	3	3	3	4	3	3					
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3					
27	3	3	4	4	3	4	4	3	3					
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3					
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3					
31	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
33	3	3	3	4	3	4	3	3	4					
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
35	4	4	3	4	4	3	3	3	4					
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
37	4	4	4	4	4	4	4	1	4					
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
42	3	4	3	4	3	3	4	4	4					
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
44	3	3	4	4	4	4	4	3	4					
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3					
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
48	3	3	4	4	3	3	3	4	3					
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
51	3	3	3	2	3	3	3	3	1					
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3					
TOTAL NILAI per UNSUR	180	176	181	183	174	180	177	172	179					
IKM per UNSUR =														
Total Nilai per Unsur	3,46	3,38	3,48	3,52	3,35	3,46	3,40	3,31	3,44					
Jlh Respondent														
TOTAL NILAI SEMUA UNSUR	180 + 176 + 181 + 183 + 174 + 180 + 177 + 172 + 179									+ 1602				
SCORE KM TOTAL =														
Total Nilai Semua Unsur	X	100				1602	X	100	=	3,42	X	25	=	85,58
Jlh Respondent x Jlh Unsur		4				468		4						

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/ Tarif pelayanan dalam data pemilih mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31. Hal ini menandakan bahwa KPU Karo dan jajaran dalam melaksanakan layanan data pemilih tidak pernah melakukan pemungutan biaya/ tariff kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan respon positif dari responden dalam quisioner yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo, dimana mayoritas dari respondent memberikan jawaban rata-rata “Tidak Pernah” dan “Sangat Tidak Pernah”
2. Sedangkan untuk unsur Produk/ Layanan Data Pemilih mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,52 yang diikuti selanjutnya dari unsur **waktu penyelesaian dan syarat-syarat administrasi**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo tidak memperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian khusus terkait layanan data pemilih.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut diperlukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo, maupun dalam pengambilan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan pada masa yang akan datang. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dan perubahan ke arah yang lebih baik tentunya. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk memperoleh perbandingan indeks kinerja dari masing-masing unit pelayanan yang ada di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo secara berkala atau untuk melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik

tersebut, diperlukan sebuah survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik terkait Data Pemilih yang dilaksanakan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,58.
- Unsur pelayanan yang masih rendah akan selalu menjadi prioritas perbaikan untuk kedepannya.
- Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai yang tinggi akan senantiasa tetap dipertahankan bahkan semakin di kembangkan dalam hal inovasi pelayanan dikemudian hari

Kabanjahe, 02 September 2024
Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karo
Plt. Sekretaris



Ekadody
NIP 19820727 201012 1 006

LAMPIRAN

1. Contoh Quisioner

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Data Pemilih KPU Kabupaten Karo


Deskripsi formulir

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Judul gambar



Isikan kecamatan anda *

Teks jawaban singkat

PENDAPAT RESPONDENT TENTANG PELAYANAN <i>(pilih salah satu opsi yang menurut anda paling tepat)</i>	
1. Bagaimana penilaian saudara tentang kemudahan syarat-syarat administrasi yang diminta petugas KPU saat melakukan pendataan/pencocokan data pemilih kepada saudara? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Tidak Mudah d. Sangat Tidak Mudah	6. Bagaimana menurut saudara terkait kemampuan/kompetensi petugas KPU dalam bekerja saat melakukan pendataan data pemilih? a. Sangat Baik b. Baik c. Tidak Baik d. Sangat Tidak
2. Bagaimana penilaian saudara tentang kemudahan prosedur yang dilakukan petugas KPU saat melakukan pendataan/ pencocokan data pemilih terhadap saudara? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Tidak Mudah d. Sangat Tidak Mudah	7. Bagaimana menurut saudara terkait perilaku/ sikap petugas KPU dalam bekerja saat melakukan pendataan data pemilih? a. Sangat Baik b. Baik c. Tidak Baik d. Sangat Tidak
3. Bagaimanakah penilaian saudara terkait waktu penyelesaian pendataan/ pencocokan data pemilih yang dilakukan petugas KPU saat mendatangi saudara ke rumah? a. Sangat Baik b. Baik c. Tidak Baik d. Sangat Tidak Baik	8. Apakah petugas KPU pernah meminta biaya/ tarif pada saat melakukan pendataan/ pencocokan data pemilih terhadap saudara? a. Sangat Pernah b. Pernah c. Tidak Pernah d. Sangat Tidak
4. Bagaimana penilaian saudara terkait kemudahan mengakses produk layanan KPU secara online yaitu aplikasi cekdptonline.kpu.go.id yang dapat digunakan oleh pemilih untuk melakukan pengecekan data diri sendiri secara langsung? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Tidak Mudah d. Sangat Tidak Mudah	9. Bagaimana penilaian saudara terhadap sarana/ prasarana yang dibuat oleh petugas KPU saat mengumumkan data pemilih di sekitar lingkungan tempat tinggal saudara? a. Sangat Baik b. Baik c. Tidak Baik d. Sangat Tidak
5. Bagaimana penilaian saudara terkait pengaduan/layanan terhadap data pemilih yang tersedia baik secara online maupun langsung kepada petugas KPU? a. Sangat Baik b. Baik c. Tidak Baik d. Sangat Tidak Baik	

2. Hasil Olah Data SKM

NO RESPONDENT	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3			
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3			
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
8	3	4	3	4	4	4	3	3	3			
9	4	4	4	4	3	4	3	4	3			
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4			
12	4	3	4	4	3	4	4	4	4			
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3			
14	4	4	4	4	4	3	3	3	4			
15	3	3	3	4	4	4	4	3	4			
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
17	4	4	3	3	3	4	3	3	4			
18	4	3	4	4	3	4	4	4	3			
19	3	3	4	4	3	4	4	3	4			
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
22	4	3	3	3	3	3	4	3	3			
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
27	3	3	4	4	3	4	4	3	3			
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3			
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
31	4	3	3	4	3	3	3	3	4			
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
33	3	3	3	4	3	4	3	3	4			
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
35	4	4	3	4	4	3	3	3	4			
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
37	4	4	4	4	4	4	4	1	4			
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
42	3	4	3	4	3	3	4	4	4			
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
44	3	3	4	4	4	4	4	3	4			
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3			
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
48	3	3	4	4	3	3	3	4	3			
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
51	3	3	3	2	3	3	3	3	1			
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3			
TOTAL NILAI per UNSUR	180	176	181	183	174	180	177	172	179			
IKM per UNSUR =												
Total Nilai per Unsur	3,46	3,38	3,48	3,52	3,35	3,46	3,40	3,31	3,44			
Jlh Respondent												
TOTAL NILAI SEMUA UNSUR	180 + 176 + 181 + 183 + 174 + 180 + 177 + 172 + 179									+ 1602		
SCORE KM TOTAL =												
Total Nilai Semua Unsur	100				1602	100	=	3,42	X	25	=	85,58
Jlh Respondent x Jlh Unsur	4				468	4						