



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KPU KABUPATEN SUKABUMI PERIODE BULAN JANUARI S.D. JUNI 2025

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas

Disahkan di Sukabumi, 26 Juli 2025
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Sukabumi

IRMAN NOVIANDI



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Sukabumi periode bulan Juni 2025.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup KPU Kabupaten Sukabumi merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Lembaga KPU sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di KPU Tingkat Kabupaten/ Kota kepada masyarakat, oleh karena itu KPU Kabupaten Sukabumi mengadakan survei ini.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 ini dilaksanakan pada tanggal 19 Juni s.d. 20 Juli 2025. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di KPU Kabupaten Sukabumi.



DAFTAR ISI

BAB I	3
BAB II	
A. Kriteria Responden	8
B. Metode Pencacahan	13
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	17
BAB III	
A. Analisis Hasil Survey	18
B. Tindak Lanjut Hasil Survey	29
BAB IV	
A. Data Responden	38
B. Data Dukung Lainnya	43



RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPU Kabupaten Sukabumi.

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 6 (Enam) bulan sekali berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada KPU Kabupaten Sukabumi. Untuk laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode bulan Juni 2025 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Sukabumi **87** atau kategori **baik**.

KPU Kabupaten Sukabumi melaksanakan maupun menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang baik oleh masyarakat.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan Masyarakat secara optimal. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

KPU Kabupaten Sukabumi merupakan sebuah lembaga penyelenggara Pemilu dan Pemilihan yang berkedudukan di Ibukota Kabupaten. Pemilihan umum adalah sarana kedaulatan rakyat untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Anggota Dewan Perwakilan Daerah, Presiden dan Wakil Presiden, dan untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai lembaga negara yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri, KPU diberikan mandat oleh UUD 1945 untuk menyelenggarakan Pemilihan Umum. Mandat yang diberikan oleh Konstitusi tersebut kemudian dijabarkan di dalam undang-undang yang mengatur tugas, wewenang, dan kewajiban KPU dalam setiap jenis Pemilu.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 membawa dampak perubahan yang signifikan terhadap kelembagaan penyelenggara Pemilu, khususnya KPU, dan terhadap penyelenggaraan Pemilu di Indonesia. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum mengatur tugas, wewenang, dan kewajiban KPU dalam menyelenggarakan Pemilihan Umum Anggota DPR, DPD, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota, serta Pemilihan Presiden dan Wakil Presiden. Undang-

Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota sebagaimana terakhir diubah dengan UndangUndang Nomor 10 Tahun 2016 mengatur tugas, wewenang, dan kewajiban dalam menyelenggarakan Pemilihan Kepala dan Wakil Kepala Daerah.

KPU mempunyai fungsi menyelenggarakan Pemilu untuk memilih Anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD), Dewan Perwakilan Rakyat daerah (DPRD), Presiden dan Wakil Presiden, Gubernur, Bupati dan Walikota secara langsung oleh rakyat.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik KPU Kabupaten Sukabumi melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

B. Tujuan

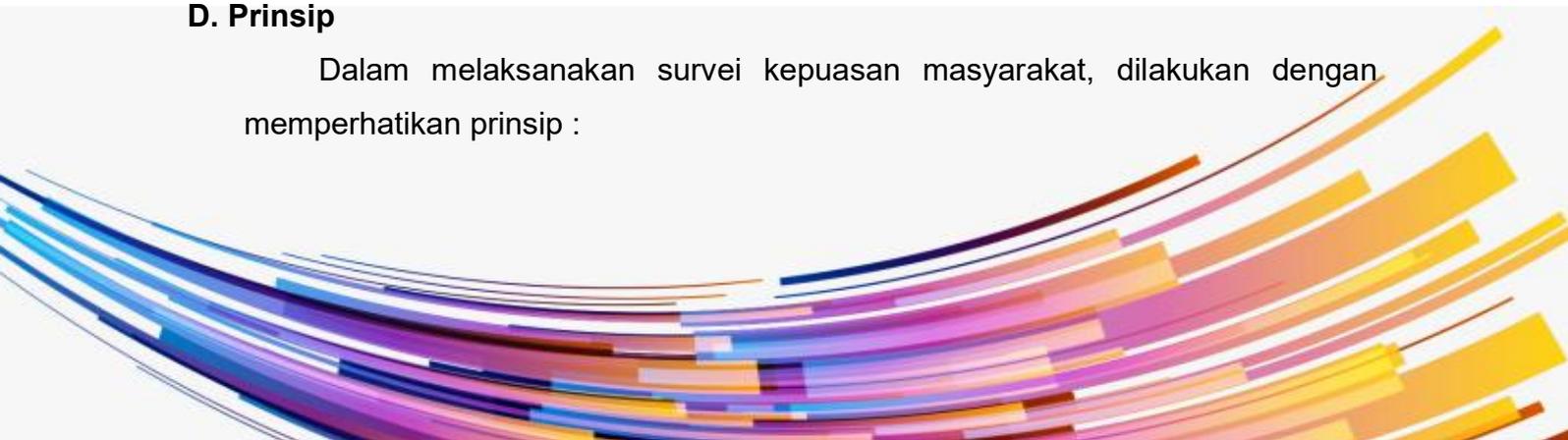
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPU Kabupaten Sukabumi.

C. Sasaran

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

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :



1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

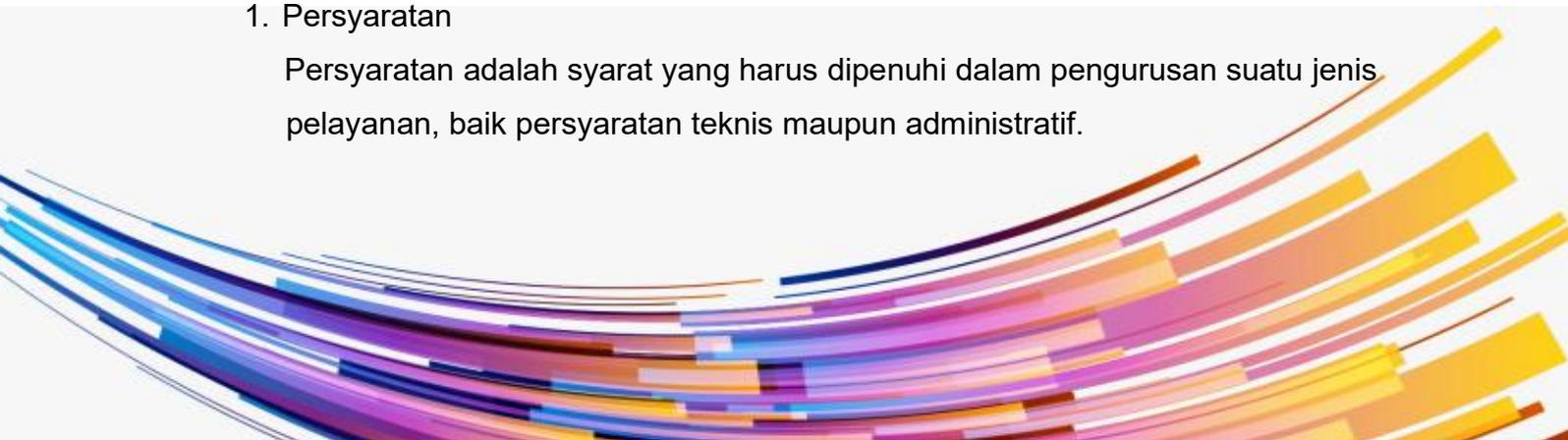
E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM meliputi:

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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis. **)

Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

H. Pengertian Umum

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
 3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
 4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 

5. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.



BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (Tiga) bulanan atau semester.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/periode 6 (Enam) bulan sekali. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s/d Juni pada tahun berjalan.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik KPU Kabupaten Suakbumi menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat



persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

- a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri oleh KPU Kabupaten Sukabumi.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:



1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

KPU Kabupaten Sukabumi dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei kuesioner elektronik dengan tautan :

<https://bit.ly/3G0Eb1k>

Gambar 1 Share link Kuisisioner di Website Resmi KPU Kabupaten Sukabumi 19 Juni 2025



The image shows a screenshot of the official website of the KPU (Komisi Pemilihan Umum) Kabupaten Sukabumi. The website has a dark red header with navigation links: 'TENTANG KPU', 'PERENCANAAN DAN KEUANGAN', 'PUBLIKASI', 'BERITA', and 'PERTANYAAN UMUM'. The main content area features a large red banner for a survey titled 'SURVEY INDEX KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KPU KABUPATEN SUKABUMI'. The banner includes a QR code and the text 'Silahkan akses dengan scan QR Code :'. Below the banner, there is a news article titled 'Ayo Beri Penilaian! Survei Kepuasan Masyarakat Periode Awal Tahun 2025' dated 'Kamis, 19 Juni 2025 08:04'. The article text explains the purpose of the survey and provides a link to the survey form: '[Formulir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat - Semester I Tahun 2025]'. At the bottom of the article, there are social media sharing icons and the text 'Dilihat 25 Kali.'.

Gambar 2 Share Barcode kuisisioner di Media Sosial KPU Kabupaten Sukabumi



C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.

- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).



BAB IV
PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

a. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat berdasarkan Surat Tugas Ketua KPU Kabupaten Sukabumi tanggal 12 Juni 2025 Nomor : 10/HM.02-ST/3202/2025 yang terdiri dari:

1. Pembina : Budi Ardiansyah
2. Pelaksana, terdiri dari :
 - Ketua : Nanang Setiadi
 - Sekretaris : Resna Ristiana
 - Anggota :
 1. Bintang Yudho Yuono
 2. M. Yusup Adhiyaksa

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan..

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.



SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

B *I* U  

TERHADAP PELAYANAN KPU KABUPATEN SUKABUMI SEMESTER I TAHUN 2025

This form is automatically collecting emails from all respondents. [Change settings](#)

Image title



Gambar 3 Bentuk Kuisisioner Bagian 1

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

Nama *

Short-answer text

Nomor Handphone *

Short-answer text

Usia *

Short-answer text

Domisili *

Short-answer text

Gambar 4 Bentuk kuisisioner Bagian 2

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di KPU Kabupaten Sukabumi? *

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

⋮

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur layanan pada KPU Kabupaten Sukabumi? *

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Gambar 5 Bentuk kuisisioner Bagian 3



c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2;
- 3) sesuai, diberi nilai 3;
- 4) sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden terdiri dari stakeholder terkait, Masyarakat Kabupaten Sukabumi, dan Badan Adhoc.

Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari KPU Kabupaten Sukabumi. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), besaran populasi dan

sampel menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** dimana ditentukan populasi sebanyak 114 sampel.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di KPU Kabupaten Sukabumi mulai tanggal 18 Juni 2025 sampai dengan tanggal 19 Juli 2025.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. KPU Kabupaten Sukabumi menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan ditanyakan kepada seluruh responden, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui drive yang otomatis terkumpulkan berupa spreadsheet.



C. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

a) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = 0,11$$

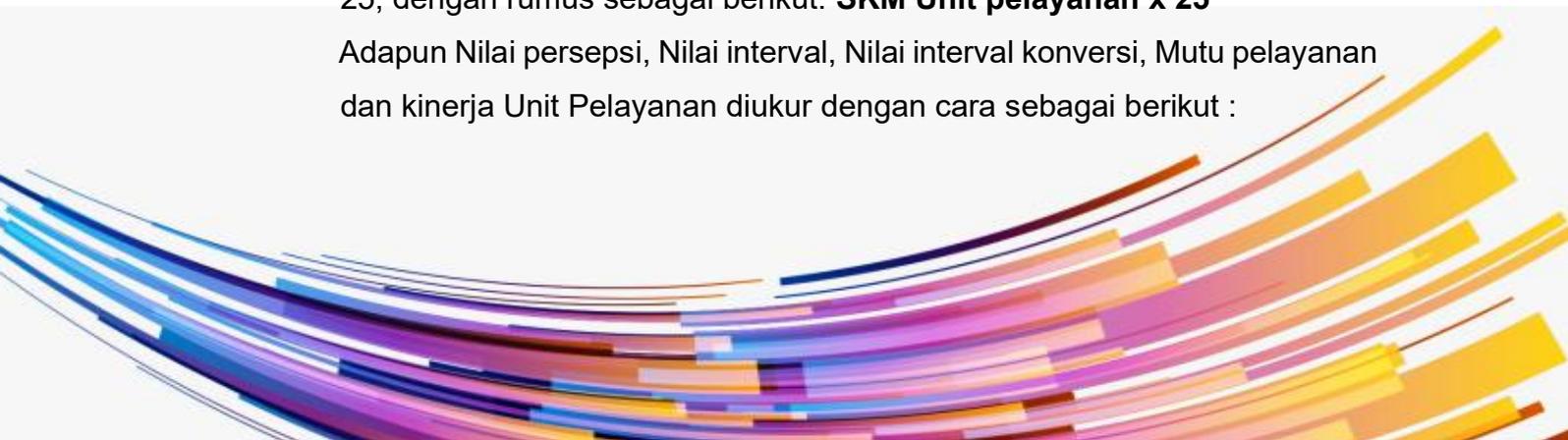
Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur SKM} = \text{_____} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Total Unsur yang terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: **SKM Unit pelayanan x 25**

Adapun Nilai persepsi, Nilai interval, Nilai interval konversi, Mutu pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan diukur dengan cara sebagai berikut :



NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00-2,5966	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

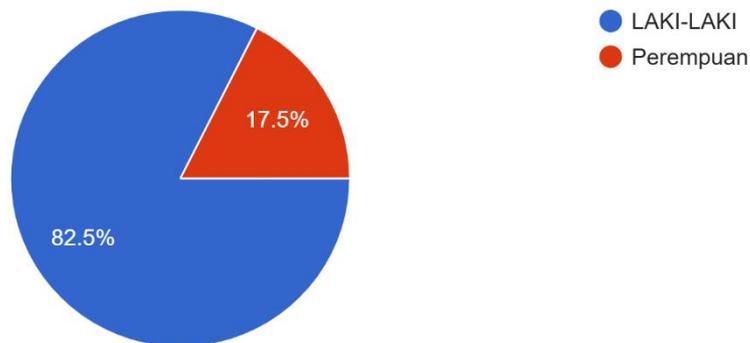


Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Jumlah responden yang mengisi survey sebanyak 114 (seratus empat belas) orang responden penerima layanan dari luar instansi KPU Kabupaten Sukabumi yang terbagi atas :

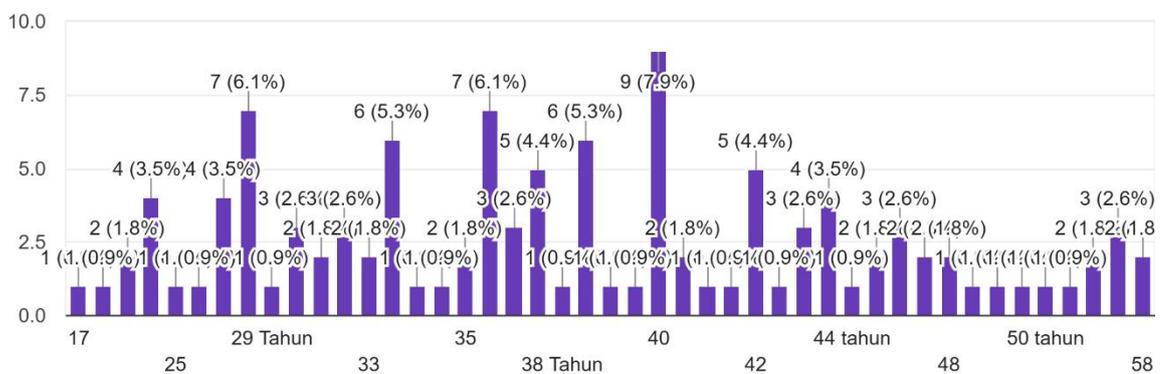
1. Jenis Kelamin

114 responses



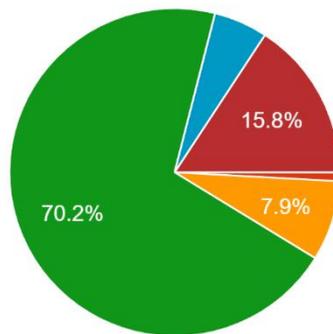
2. Usia

114 responses



3. Pendidikan

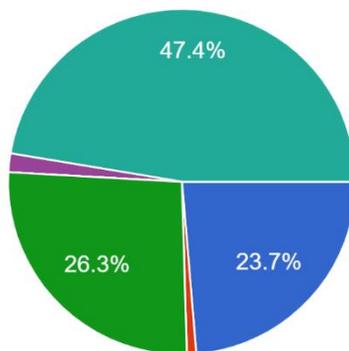
114 responses



- Profesor
- Doktor (S3)
- Magister (S2)
- Sarjana (S1)
- Diploma IV (D4)
- Diploma III (D3)
- Diploma II (D2)
- Diploma I (D1)
- SMA/SMK/MA

4. Pekerjaan

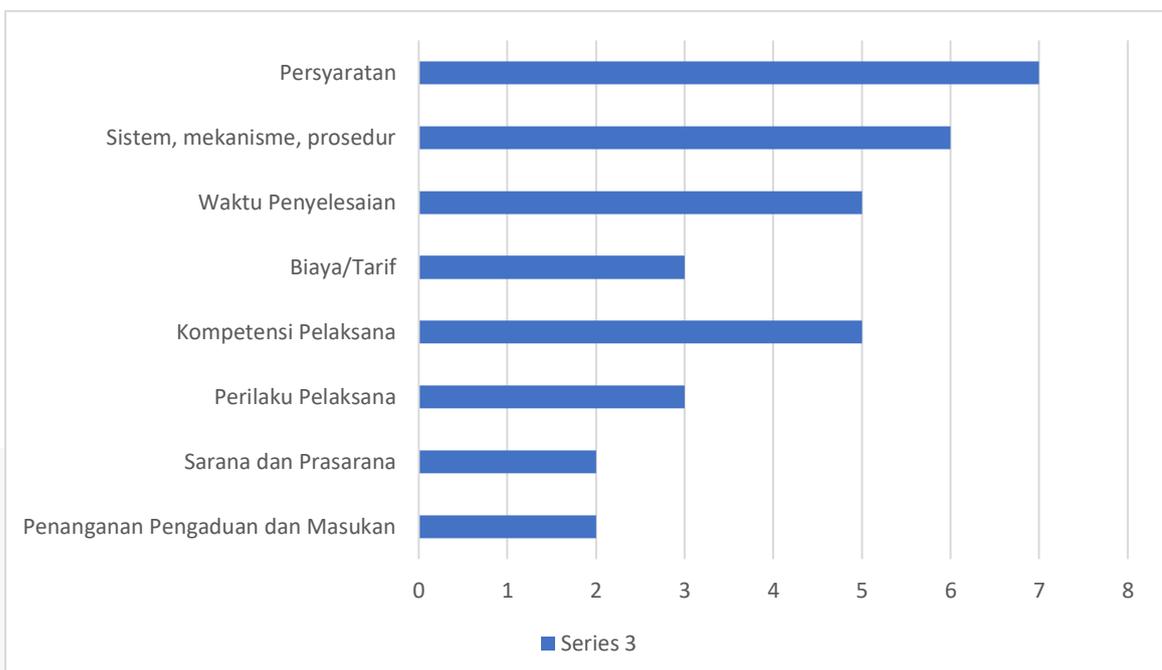
114 responses



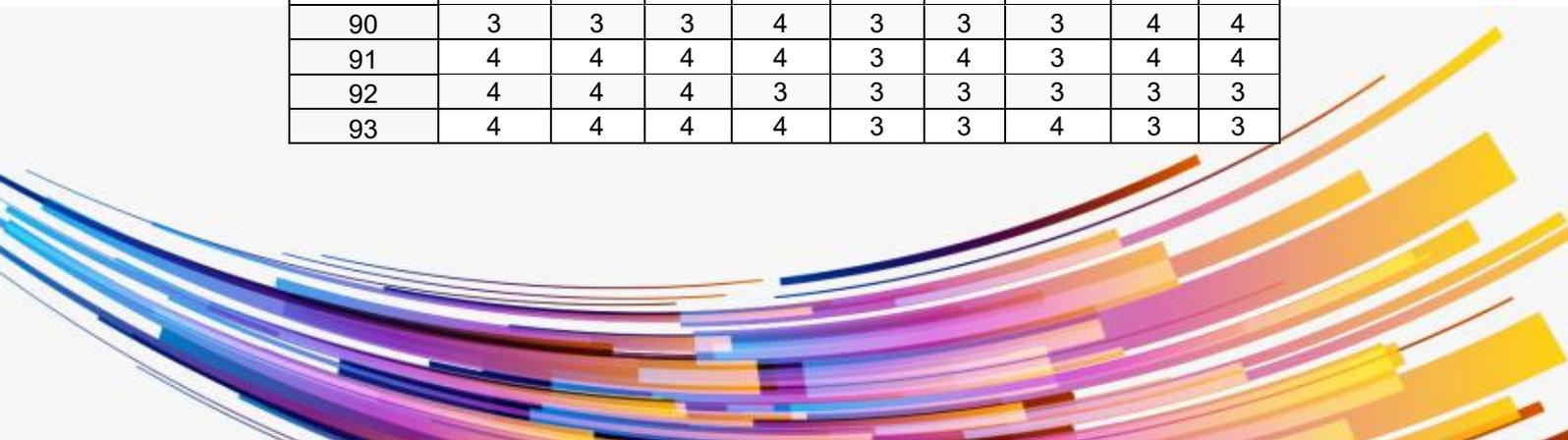
- ASN
- Sektor Pertanian, Perkebunan, dan P...
- Sektor Industri dan Manufaktur
- Guru dan dosen
- Dokter dan perawat
- TNI/POLRI
- Karyawan BUMN
- Freelance dan Kreatif

▲ 1/2 ▼

5. Nilai rata-rata per unsur



45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	4	3	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	3	2	4	3	2	2	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	4	4	4	4	4	3	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3	3	3	3
68	3	4	3	4	3	4	4	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	3	4	4
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	4	3	3	4	3	4	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	4	3	4	3	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	4	3	3	3
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	4	4	3	3	3	3	3
87	3	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4
91	4	4	4	4	3	4	3	4	4
92	4	4	4	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	3	3	4	3	3



94	3	3	3	4	3	3	3	2	2
95	3	4	3	4	4	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	2	2	2	1	2	2	4	2	2
98	3	3	3	3	3	4	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	4	4	4
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	3	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	4	3	4	4
105	3	3	3	3	3	3	4	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	4	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	3	3	4	4	4



BAB V HASIL PENGUKURAN

A. Hasil Penyusunan Indeks

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan KPU Kabupaten Sukabumi, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada KPU Kabupaten Sukabumi adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel II Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan									Total Unsur tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per unsur	394	406	396	436	393	401	407	409	409	
Nilai Rata-rata per unsur	3,45	3,56	3,47	3,82	3,44	3,51	3,57	3,58	3,58	
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,37	0,39	0,38	0,42	0,37	0,38	0,39	0,39	0,39	3,48
IKM Unit Pelayanan	Masuk dalam kategori BAIK									87

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:



$(3,45 \times 0,11) + (3,56 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,57 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$
 adalah **3,48**

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 = $3,48 \times 25 = 87$

b) Mutu pelayanan = **B**

c) Kinerja unit pelayanan = **Baik**

d) Mengacu pada PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, berikut adalah interval interpretasi nilai SKM:

Interval SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88.31 – 100	A (Sangat Baik)	Sangat baik
76.61 – 88.30	B (Baik)	Baik
65.00 – 76.60	C (Kurang Baik)	Kurang baik
25.00 – 64.99	D (Tidak Baik)	Tidak baik

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

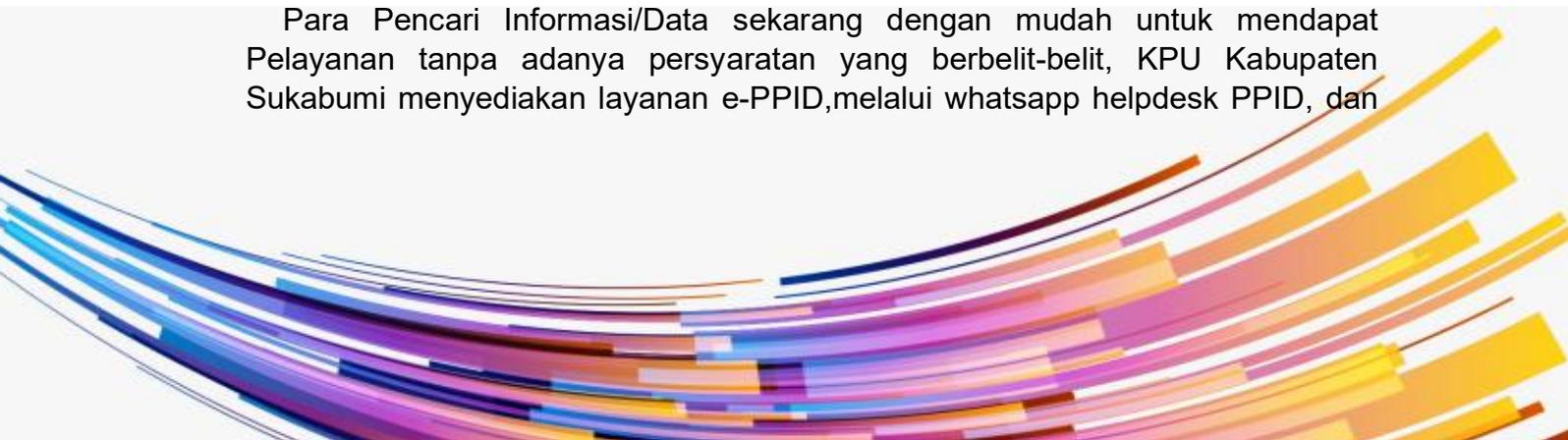
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah adalah U5 (keseuaian produk dengan yang diminta) untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi yakni U4 (biaya pelayanan) gratis tidak dipungut biaya akan tetap dipertahankan.

1. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan

KPU Kabupaten Sukabumi telah berusaha untuk meningkatkan Pelayanan sangat baik dalam Bidang Kesekretariatan.

2. Persyaratan

Para Pencari Informasi/Data sekarang dengan mudah untuk mendapat Pelayanan tanpa adanya persyaratan yang berbelit-belit, KPU Kabupaten Sukabumi menyediakan layanan e-PPID, melalui whatsapp helpdesk PPID, dan



datang langsung ke kantor KPU Kabupaten Sukabumi di Jl. Letkol Eddie Soekardi Desa Babakan Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi.

3. Waktu Pelayanan



C. Terkait Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Juni 2025 di lingkup KPU Kabupaten Sukabumi, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada responden oleh petugas survei terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Perlunya penambahan responden dari instansi lain yang ada kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Sukabumi;

3. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner, sehingga perlu dicoba pelaksanaan survei dengan teknik wawancara tatap muka.

D. Data Dukung Lainnya berupa saran dan masukan dari responden, disampaikan sebagai berikut :

No Responden	Silahkan tulis saran dan masukan anda untuk pelayanan KPU Kabupaten Sukabumi. Terimakasih #KPUMelayani
1	Semoga dapat melayani hak pilih masyarakat lebih baik lagi
2	Dalam pelayanan KPU Kabupaten Sukabumi sangat Ramah dan sangat baik
3	Tingkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan
4	SARAN NIHIL MASUKAN NIHIL UCAPAN TERIMA KASIH KEPADA KPU KABSU YANG TELAH MENYUKSESKAN PENYELENGGARAN KEPEMILUAN.
5	Pelayanan yang baik tetap di jaga dan terus ditingkatkan untuk mencapai demokrasi yang sehat di kabupaten Sukabumi khususnya.
6	Saya berharap sosialisasi kegiatan kpu kabupaten Sukabumi lebih terbuka
7	KPU Kabupaten is The Best
8	Semoga KPU Kabupaten Sukabumi Lebih Baik_KPUMelayani
9	-
10	Sukses terus buat KPU kab. Sukabumi
11	Pembekalan politik terhadap sekolah2 agar mereka mampu mengaplikasikan berdemokrasi di lingkungannya

- 12 Saran untuk KPU Kabupaten sukabumi "pertahankan tradisi yang baik"
- 13 KPU Kab. Sukabumi sangat baik dan terus pertahankan layanan yang lebih baik ini
- 14 Lanjutkan kebaikan.
- 15 KPU Kabupaten Sukabumi Mantap
- 16 Semoga kedepannya semakin lebih baik lagi dalam segala aspek
- 17 Meningkatkan keterbukaan informasi publik
- 18 Semangat sehat dan jadi lah pelopor pesta demokrasi yang berakhlak
- 19 Semoga semakin lebih baik lagi dalam segala hal
- 20 Terus profesional dan akuntabel
- 21 Kpu kab smi the best
- 22 SEMOGA KPU KABUPATEN SUKABUMI SEMAKIN LEBIH BAIK
- 23 Perlu memiliki sekretariat milik sendiri, biar tidak pindah pindah
- 24 Pertahankan budaya baiknya
- 25 Luar biasa mantap lanjutkan terus demi kesuksesan penyelenggaraan
- 26 Semoga bisa lebih memanfaatkan sarana dan prasana yang tersedia dan bisa menemukan strategi yang baik untuk sistem Pemilu maupun Pilkada di masa mendatang agar masyarakat lebih tergugah untuk mengikuti pemilihan kepala daerah atau wakil rakyat.
- 27 Sebaiknya pegawai KPU khususnya honorer ditambah lagi, karena kurang bila dibandingkan dengan luas wilayah kerja
- 

- 28 KPU lebih mengembangkan sistem informasi yang lebih canggih dan mudah di akses oleh publik
- 29 Layani dengan setulus hati
- 30 Lebih kepada kemampuan jangan terpaku sama sesuatu..
- 31 Pelayanan yang diberikan sudah bagus, tinggal konsistensi dan penguatan saja
- 32 Kapan pemilihan umum lagi... Mau jadi bagian dari KPU kembali
- 33 tingkatkan kualitas pelayanan, raih kepercayaan masyarakat dengan kualitas kerja
- 34 Tetap konsisten untuk melakukan pelayanan yang sangat baik
- 35 Pelayanan KPU SUKABUMI sudah bagus, Pertahankan dan ditingkatkan lagi, untuk Sukabumi lebih baik..
- 36 Semoga KPU bisa tetap melayani dengan sepenuh hati.. @
- 37 Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya
- 38 Semakin Jaya
- 39 Tetap dipertahankan dalam melayani dengan profesional.
- 40 Kinerja pelayanan kpu kabupaten Sukabumi sangat memuaskan,, Semoga bisa terus di pertahankan dan di tingkat kan lagi,,
- 41 Semoga kedepan dapat di pertahankan kualitas semua bidang dan lebih baik lagi
- 42 Sipppp
- 43 Pertahankan
- 

44 Semoga sehat selalu

45 Mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi serta layanan online yang ramah pengguna untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi dan layanan KPU kapan pun dan di mana pun dan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara rutin dan terbuka untuk mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan KPU.

46 KPU melayani

47 Semangat terus...pelayanan yang baik diawali dengan senyuman yang manis

48 Goodjob

49 Lebih ditingkatkan kembali informasi publiknya khususnya di media sosial

50 Pertahankan dalam pelayanan terbaik

51 Semoga KPU KAb Sukabumi Barokah

52 Cukup Bagus, dan tingkatkan lagi kualitas pelayanannya agar lebih tersistematis dan efisien

53 dimohon pelayanan di KPU sesuai dgn standar pelayanan publik yg berlaku

54 Semakin sukses dan semakin maju

55 Dalam hal pelayanan agar lebih ramah dengan 3S dan jangan memberikan mimik wajah yang ketus

56 Pertahankan pelayanan yg baik ini

57 Kpu kab smi is the best

58 Jaga dan terus tingkatkan pelayanan yg lebih baik dikemudian hari.

59 Profesional dan hilangkan nepotisme saat ada perekrutan baik PPK maupun PPS,,



- 60 Semoga KPU Kab. Sukabumi lebih maju lagi..
- 61 Pelayanan kpu kab sukabumi sangat baik sukses selau untuk kab sukabumi #kpumelayani
- 62 Rekrutmen dan Pelatihan Petugas KPPS yang Profesional dan pelatihan difokuskan pada integritas, netralitas, dan kemampuan teknis.
- 63 KPU Kab Sukabumi JUARA
- 64 Untuk pelayanan sangat baik, karena mengedepankan keramahan, kesopanan dan kesabaran dalam menyampaikan berbagai bentuk informasi. Untuk itu pertahankan dan lebih di tingkatkan lagi ya... 😊
- 65 Sukses dan maju terus KPU Kab.Sukabumi
- 66 Bravo KPU Sukabumi
- 67 Tingkatkan terus pelayanan terhadap siapapun yang membutuhkan informasi tentang KPU yang akurat akuntable
- 68 -
- 69 Jaga Terus Integritasnya
- 70 Tanamkan solidaritas demi suksesnya kegiatan
- 71 Tetap berpegang teguh pada prinsip Pemilu RI dan Kode Etik Penyelenggara Pemilu RI
- 72 Alhamdulillah,,, teruslah berjuang dengan kejujuran
- 73 Tetaplah memberikan pelayanan informasi yang terbaik buat masyarakat
- 74 Tingkatkan pelayanan yang sudah baik
- 75 Tingkatkan terus kerjasama yang baik agar hasilnya lebih optimal

- 76 Semoga jika ada Lowongan Pekerjaan di KPU, lebih transparan dan akuntabel
- 77 Semoga sarana prasarana serta pelayanan di KPU kabupaten Sukabumi lebih ditingkatkan lagi agar pelaksanaannya sesuai yg diharapkan
- 78 Semoga KPU kab Sukabumi kedepannya lebih baik lagi
- 79 Semoga semakin gercep dalam segala hal,,, sukses terus buat KPU Kab Sukabumj
- 80 Di tingkatkn terus buat pelayanan ny
- 81 Sudah baik
- 82 KPU kab.sukabumi agar lebih baik lagi dari yang terbaik yang diraih saat ini
- 83 Pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi
- 84 Semoga KPU Kabupaten Sukabumi semakin keren
- 85 -
- 86 Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan terhadap publik
- 87 Membentuk Satgas Mandiri profesional Mutarlih dan Sosparmas sebagai PIC Koordinasi dengan pemerintah pusat dan daerah,
- 88 Semoga kedepan nya lebih baik lagi
- 89 Semoga KPU Kab. Sukabumi punya Gedung Sendiri yang megah
- 90 Pelayanan KPU Kab. Sukabumi sangat bagus. Pertahankan terus
- 91 .

92 SANGAT BAIK

93 Semoga selalu amanah dalam menjalankan tugas 😊

94 Kondisi sarana bangunan/gedung KPU agar ditata dengan baik untuk menciptakan kenyamanan dan kemudahan pengunjung

95 Kpu harus terus meningkatkan performanya untuk konsisten melayani

96 Semoga kedepan KPU Kabupaten Sukabumi pelayanannya semakin baik dan juga menjaga citranya sebagai lembaga independen

97 KPU KABUPATEN SUKABUMI HANYA MENERIMA YANG ADA REKOM DARI ORMAS DAN ORGANISASI MAHASISWA

98 Pokoknya bagus

99 KPU Sukabumi oke.

100 terus melanjutkan pelayanan terbaik nya

101 Semangat terus dalam memberikan pelayanan

102 Pertahankan

103 Semoga koordinasi KPU dengan masyarakat terus terjalin dengan baik

104 Adakan lebih banyak sosialisasi tatap muka dan daring, terutama untuk pemilih pemula dan disabilitas.

105 Terus berevaluasi dan berubah menjadi lebih baik

106 Semoga semakin maju

107 -



- 108 Perbanyak Kegiatan Penyuluhan Terkait Pentingnya Menjaga Warga Negara Indonesia yang Demokratis.
- 109 Pertahankan dan lebih ditingkatkan
- 110 MAJU TERUS TINGKATKAN KOMPTENSI PELAYANAN
- 111 Melayani dengan sepenuh hati
- 112 Sebaiknya KPU memiliki gedung yang permanen
- 113 tingkatkan pelayanan di kabupaten skabumi agar lebih mudah dan murah
- 114 Tetap menjaga kinerja dan pelayanan yg baik, dan kedepan lebih baik lagi. Semangat



BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan KPU Kabupaten Sukabumi dipersepsikan **Baik** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 76.61 – 88.30. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **87**
2. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** sudah menunjukkan hasil yang baik, dan akan kami tingkatkan lagi. Sedangkan unsur **Kesesuaian Produk Pelayanan** nilainya rendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, dimana pencapaiannya berada pada nilai interval **3,537**

B. Rekomendasi

Sebagai tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan prima di KPU Kabupaten Sukabumi atas nilai dari unsur **Kesesuaian Produk Pelayanan** perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Evaluasi dan Penyesuaian Standar Pelayanan

Tindakan: Melakukan evaluasi berkala terhadap Standar Pelayanan (SP) untuk menyesuaikan dengan perubahan peraturan, kebutuhan masyarakat, dan dinamika teknologi.

Output: Revisi SP yang lebih responsif dan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

2. Peningkatan Kualitas Informasi Produk Layanan

Tindakan: Menyediakan informasi produk layanan yang lebih lengkap, jelas, dan mudah diakses baik secara daring (website, media sosial) maupun luring (brosur, banner).



Output: Masyarakat lebih memahami produk layanan yang ditawarkan sehingga terjadi peningkatan pemanfaatan layanan.

