

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TANJUNG BALAI
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III	14
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	26

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjung Balai menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjung Balai. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjung Balai yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 126 orang dan sampel sebanyak 124 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 124 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

1.Layanan Kerjasama

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	14	47%
		Perempuan	16	53%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	3%
		SMP/Sederajat	2	7%
		SMA/Sederajat	9	30%
		D1/D2/D3	5	17%
		D4/S1	12	40%
		S2	1	3%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	22	73%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	2	7%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	2	7%
		Pelajar/Mahasiswa	1	3%
		Petani/Nelayan	1	3%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%

		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	7%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	30	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2. Layanan Pendidikan Pemilih

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	15	44%
		Perempuan	19	56%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	3%
		SMA/Sederajat	12	35%
		D1/D2/D3	5	15%
		D4/S1	12	35%
		S2	4	12%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	16	47%
		TNI	2	6%

		POLRI	0	0%
		Swasta	2	6%
		Wirausaha	3	9%
		Ibu Rumah Tangga	3	9%
		Pelajar/Mahasiswa	2	6%
		Petani/Nelayan	1	3%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	6%
		Pensiunan	1	3%
		Lainnya	2	6%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	33	97%
		Disabilitas	1	3%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		%
		Disabilitas Intelektual		%
		Disabilitas Mental	1	%
		Disabilitas Sensorik		%

3. Layanan PPID

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	12	37%
		Perempuan	20	63%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%

		SMA/Sederajat	17	53%
		D1/D2/D3	3	10%
		D4/S1	11	34%
		S2	1	3%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	24	75%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	2	6%
		Wirausaha	3	10%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	2	6%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	3%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	30	94%
		Disabilitas	2	6%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	3%
		Disabilitas Intelektual	1	3%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

4. Layanan Pengaduan Masyarakat

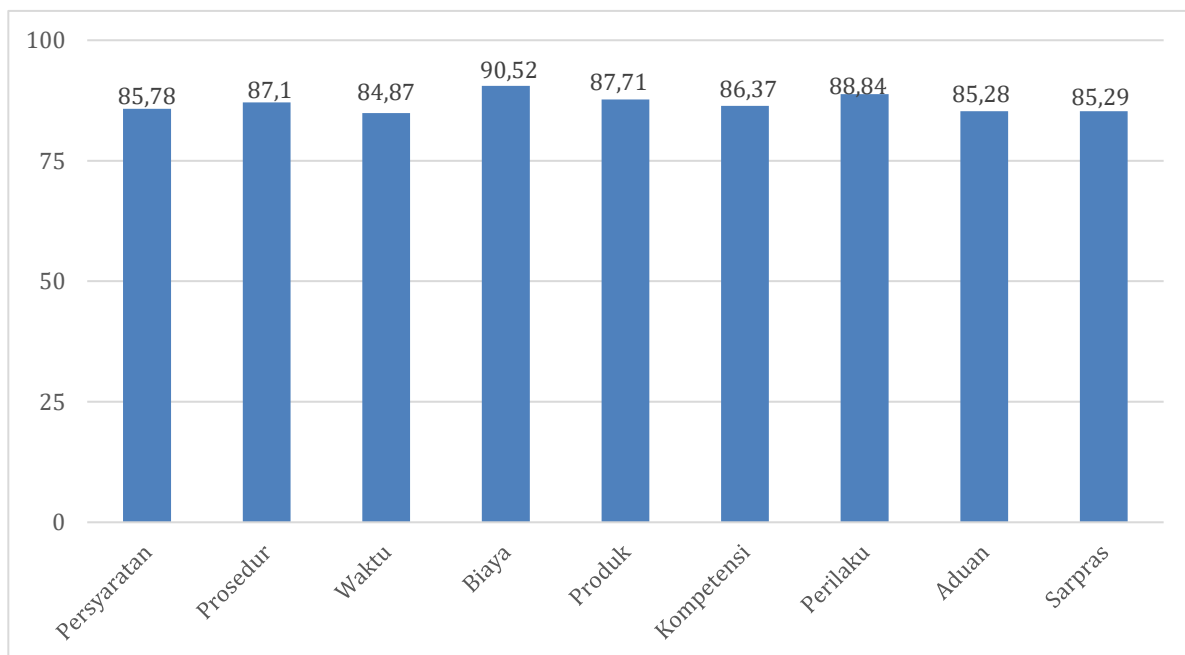
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	33%
		Perempuan	20	67%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	4	13%
		SMA/Sederajat	12	40%
		D1/D2/D3	3	10%
		D4/S1	7	24%
		S2	3	10%
		S3	1	3%
3	Pekerjaan	ASN	5	17%
		TNI	2	7%
		POLRI	3	10%
		Swasta	1	3%
		Wirausaha	5	17%
		Ibu Rumah Tangga	2	7%
		Pelajar/Mahasiswa	8	26%
		Petani/Nelayan	1	3%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	3%
		Pensiunan	2	7%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	28	93%
		Disabilitas	2	7%

5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilak u	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Kerjasama	28	90,18	91,67	91,07	94,94	90,18	91,07	93,45	91,07	91,07	91,63
2.	Pendidikan Pemilih	34	86,76	87,99	85,29	88,48	88,24	88,97	88,97	85,29	88,24	87,58
3.	PPID	32	84,77	84,90	85,94	87,76	85,16	85,16	86,46	85,94	85,16	85,69
4.	Pengaduan Masyarakat	30	81,67	84,17	77,50	91,67	87,50	80,83	86,94	92,50	76,67	84,38
Rerata IKM Per Unsur			85,78	87,1	84,87	90,52	87,71	86,37	88,84	85,28	85,29	87,23
IKM Unit Layanan			86,86									
Mutu Unit Layanan			B									

Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu layanan, sarana dan prasarana layanan dan aduan layanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu layanan mendapatkan nilai 84,87. Sarana Prasarana mendapatkan nilai 85,29. Selanjutnya aduan layanan mendapatkan nilai 85,28 adalah nilai terendah.

Sementara itu, berdasarkan hasil analisis data SKM, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan. Dimensi waktu layanan memperoleh nilai terendah yaitu 84,87 yang menunjukkan bahwa pengguna layanan masih mengharapkan proses pelayanan yang lebih cepat dan tepat waktu. Selain itu, dimensi aduan layanan dengan nilai 85,28 serta sarana dan prasarana dengan nilai 85,29 juga memerlukan perhatian guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja menyusun rencana tindak lanjut yang berfokus pada peningkatan efisiensi waktu penyelesaian layanan, optimalisasi pengelolaan aduan masyarakat, serta perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat

meningkatkan kepuasan masyarakat serta mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, responsive, dan nerorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

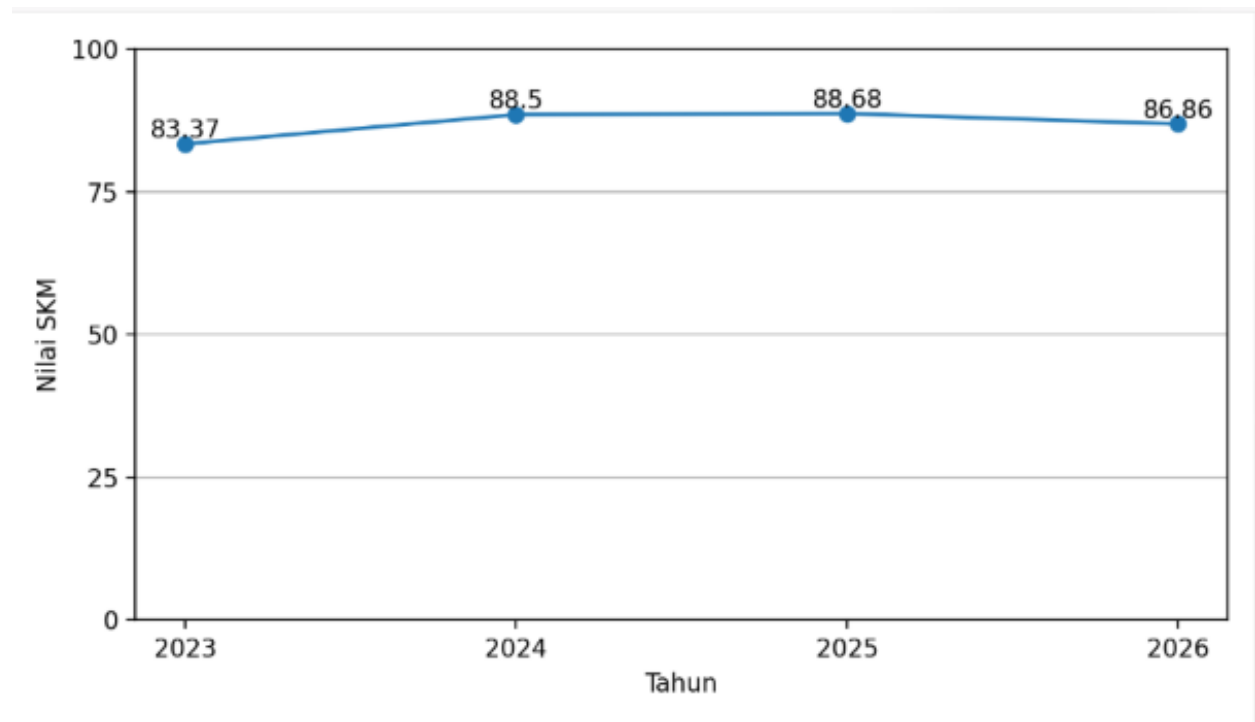
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Membuat Pengumuman Pelayanan ☐ Di luar tahapan Pemilu/Pemilihan, jam pelayanan dilaksanakan: Hari : Senin s.d Jum'at Pukul : 08.00–16.00 WIB ☐ Dalam tahapan Pemilu/Pemilihan, jam pelayanan dilaksanakan: Hari : Senin s.d. Jumat Pukul : 08.00–16.00 WIB Hari : Sabtu s.d Minggu Pukul : 09.00–15.00 WIB.	Juli 2026	Subbagian Keuangan, Umum, dan Logistik
2	Sarana Prasarana	Menyediakan ruangan pelayanan informasi, konsultasi publik dan petugas pelayanan	Juli 2026	Subbagian Keuangan, Umum dan Logistik
3	Aduan	Membuat bagan prosedur pengaduan masyarakat, yang dipajang diruangan pelayanan;	Juli 2026	Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Partisipasi Hubungan Masyarakat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjung Balai dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2. Nilai SKM Tahun 2023-2026



Berdasarkan grafik Nilai SKM Tahun 2023-2026, tren kepuasan masyarakat terhadap layanan KPU Kota Tanjung Balai menunjukkan kinerja yang relatif stabil pada kategori Baik. Nilai SKM mengalami peningkatan dari 83,37 pada tahun 2023 menjadi 88,50 pada tahun 2024 dan kembali meningkat menjadi 88,68 pada tahun 2025. Pada tahun 2026 terjadi sedikit penurunan menjadi 86,86 namun nilai tersebut masih berada pada tingkat yang tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang tetap terjaga.

Secara keseluruhan, capaian tersebut menunjukkan bahwa KPU Kota Tanjung Balai terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat melalui berbagai inovasi dan perbaikan layanan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

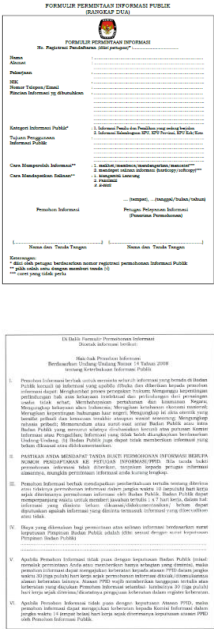
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjung Balai periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55
3	Waktu Penyelesaian	3,50
4	Biaya/Tarif	3,90
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,41
6	Kompetensi Pelaksana	3,54
7	Perilaku Pelaksana	3,60
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,53
9	Sarana dan Prasarana	3,48

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjung Balai telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Pemberian dokumen atau informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang akurat dan terkini	Sudah	KPU Kota Tanjung Balai telah mempublikasikan hasil Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB) secara berkala setiap triwulan melalui media sosial resmi. Informasi tersebut dapat diakses dan ditinjau oleh masyarakat pada setiap periode triwulan melalui kanal media social KPU Kota Tanjung Balai	Instagram : https://www.instagram.com/kpu.tanjungbalai?igsh=b2Z4NDdzeGFuc3Y0  The screenshot shows an Instagram post from the official account of KPU Kota Tanjung Balai. The post features a group photo of several officials in formal attire standing in front of a backdrop. Below the photo is a red banner with white text that reads 'Rapat Pleno PDPB Triwulan I' and 'KPU Kota Tanjung Balai'. The caption in Indonesian states that the KPU Kota Tanjung Balai has published the results of the PDPB Triwulan I meeting, which took place on April 3, 2026. It also provides the following statistics: Total: 68,207; Men: 66,953; Women: 1,254. The post has 16 likes and is marked as 'Follow'.

2	Menyediakan petugas yang siap memberikan konsultasi atau bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan dengan bahasa yang mudah dipahami	Sudah	Telah tersedianya ruangan dan petugas pelayanan informasi	
3	Menyediakan informasi persyaratan yang lebih jelas dan rinci melalui dokumen/formulir yang harus dilengkapi	Sudah	Telah tersedia dokumen atau formulir yang ingin dilengkapi jika masyarakat ingin mendapatkan informasi yang lebih jelas dan rinci	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 124 orang mengisi SKM pada KPU Kota Tanjung Balai 2025. Dengan 4 Kategori Layanan, yaitu Layanan Kerjasama, Layanan Pendidikan Pemilih, Layanan PPID, dan Layanan Pengaduan Masyarakat.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjung Balai secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik dengan nilai SKM sebesar 86,86 pada tahun 2026. Meskipun terjadi sedikit penurunan dibandingkan tahun 2025 yang mencapai 88,68 capaian tersebut masih berada pada kategori baik dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tetap terjaga. Secara keseluruhan, nilai SKM selama periode 2023-2026 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun awal pengukuran serta komitmen berkelanjutan KPU Kota Tanjung Balai dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu, sarana prasarana dan aduan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjung Balai telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tanjung Balai, 15 Juni 2026

**Pt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kota Tanjung Balai**



Syarif Azmi

NIP.19851207 200902 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SKM Layanan Kerjasama

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TANJUNG BALAI**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT
LAYANAN KERJASAMA KPU KOTA
TANJUNG BALAI**

rendatin.kputanjungbalai@gmail.com [Cari akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi *

A. Identitas Responden
Isilah data diri berikut

Tanggal Menerima Layanan *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ Tidak Sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Usia *

☐ > 17 tahun

☐ 17 - 25 tahun

☐ 26 - 34 tahun

☐ 35 - 44 tahun

☐ 45 - 54 tahun

☐ 55 - 65 tahun

☐ > 65 tahun

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Swasta

☐ Wirausaha

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Nelayan

☐ Pekerja Lepas/Freelance

☐ Pensiunan

☐ Lainnya

☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi (Jika tidak, lewati)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

Berikutnya

Kosongkan formulir

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT
LAYANAN KERJASAMA KPU KOTA
TANJUNG BALAI**

rendatin.kputanjungbalai@gmail.com [Cari akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi *

B. Pendapat Responden tentang Pelayanan

Pilih salah satu jawaban untuk mengisi kuesioner

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

☐ Sangat tidak sesuai

☐ Tidak sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

☐ Sangat tidak setuju

- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

- ☐ Sangat tidak sesuai
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

- ☐ Sangat tidak sesuai
- ☐ Tidak sesuai

- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

- ☐ Sangat tidak sesuai
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

11. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju

- ☐ Sangat Setuju

12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Kritik & Saran *

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

SKM Layanan Pendidikan Pemilih

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH KPU KOTA TANJUNGBALAI

A. IDENTITAS RESPONDEN

rendatin.kputanjungbalai@gmail.com [Santi akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Menerima Layanan: *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ Tidak sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Usls *

☐ < 17 tahun

☐ 17-25 tahun

☐ 26-34 tahun

☐ 35-44 tahun

☐ 45-54 tahun

☐ 55-65 tahun

☐ >65 tahun

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Swasta

☐ Wirusaha

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Nelayan

☐ Pekerja Lepas/Freelance

☐ Pensiunan

☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewat)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

Berikutnya

Kosongkan formulir

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH KPU KOTA TANJUNGBALAI

rendatin.kputanjungbalai@gmail.com [Santi akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Untitled Section

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

☐ a. Sangat tidak setuju

☐ b. Tidak setuju

☐ c. Setuju

☐ d. Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

☐ a. Sangat tidak sesuai

☐ b. Tidak sesuai

☐ c. Sesuai

☐ d. Sangat sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

☐ a. Sangat tidak setuju

☐ b. Tidak setuju

☐ c. Setuju

☐ d. Sangat setuju

4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

☐ a. Sangat tidak setuju

☐ b. Tidak setuju

☐ c. Setuju

☐ d. Sangat setuju

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

☐ a. Sangat tidak setuju

☐ b. Tidak setuju

☐ c. Setuju

☐ d. Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

☐ a. Sangat tidak sesuai

☐ b. Tidak sesuai

☐ c. Sesuai

☐ d. Sangat sesuai

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

☐ a. Sangat tidak sesuai

☐ b. Tidak sesuai

- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat sesuai

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

- ☐ a. Sangat tidak setuju
- ☐ b. Tidak setuju
- ☐ c. Setuju
- ☐ d. Sangat setuju

9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

- ☐ a. Sangat tidak setuju
- ☐ b. Tidak setuju
- ☐ c. Setuju
- ☐ d. Sangat setuju

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

- ☐ a. Sangat tidak sesuai
- ☐ b. Tidak sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat sesuai

11. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *

- ☐ a. Sangat tidak setuju
- ☐ b. Tidak setuju
- ☐ c. Setuju
- ☐ d. Sangat setuju

12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

- ☐ a. Sangat tidak setuju
- ☐ b. Tidak setuju
- ☐ c. Setuju
- ☐ d. Sangat setuju

13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

- ☐ a. Sangat tidak setuju
- ☐ b. Tidak setuju
- ☐ c. Setuju
- ☐ d. Sangat setuju

14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

- ☐ a. Sangat tidak setuju
- ☐ b. Tidak setuju
- ☐ c. Setuju
- ☐ d. Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

- ☐ a. Sangat tidak setuju
- ☐ b. Tidak setuju

- ☐ c. Setuju
- ☐ d. Sangat setuju

16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

- ☐ a. Sangat tidak setuju
- ☐ b. Tidak setuju
- ☐ c. Setuju
- ☐ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran: *

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

SKM Layanan PPID



SELAMAT DATANG
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

PPID

KPU KOTA TANJUNGBALAI

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PPID KPU KOTA TANJUNGBALAI

A. IDENTITAS RESPONDEN

rendatin.kputanjungbalai@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Menerima Layanan: *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ Tidak sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Usia *

☐ < 17 tahun

☐ 17-25 tahun

☐ 26-34 tahun

☐ 35-44 tahun

☐ 45-54 tahun

☐ 55-65 tahun

☐ >65 tahun

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Swasta

☐ Wirausaha

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Nelayan

☐ Pekerja Lepas/Freelance

☐ Pensiunan

☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PPID KPU KOTA TANJUNGBALAI

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ Tidak sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Usia *

☐ < 17 tahun

☐ 17-25 tahun

☐ 26-34 tahun

☐ 35-44 tahun

☐ 45-54 tahun

☐ 55-65 tahun

☐ >65 tahun

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Swasta

☐ Wirausaha

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Nelayan

☐ Pekerja Lepas/Freelance

☐ Pensiunan

☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PPID KPU KOTA TANJUNGBALAI

remdatin.kputanjungbalai@gmail.com
Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Untitled Section

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. media elektronik maupun nonelektronik *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

☐ a. Sangat tidak sesuai
☐ b. Tidak sesuai
☐ c. Sesuai
☐ d. Sangat sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

☐ a. Sangat tidak sesuai
☐ b. Tidak sesuai
☐ c. Sesuai
☐ d. Sangat sesuai

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

☐ a. Sangat tidak sesuai
☐ b. Tidak sesuai
☐ c. Sesuai

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

☐ a. Sangat tidak sesuai
☐ b. Tidak sesuai
☐ c. Sesuai
☐ d. Sangat sesuai

11. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

16 Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran: *

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

23

SKM Layanan Pengaduan Masyarakat

Kuesioner SKM KPU Kota Tanjung Balai

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KPU KOTA TANJUNG BALAI

rendatin.kputanjungbalai@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

A. Identitas Responden

Isilah data diri berikut

Tanggal Menerima Layanan

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ Tidak sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Usia *

☐ < 17 tahun

☐ 17-25 tahun

☐ 26-34 tahun

☐ 35-44 tahun

☐ 45-54 tahun

☐ 55-65 tahun

☐ >65 tahun

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Swasta

☐ Wirusaha

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Nelayan

☐ Pekerja Lepas/Freelance

☐ Pensiunan

☐ Yang lain:

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/damping? (Kosongkan jika tidak)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

Berikutnya

Halaman 1 dari 2

Kosongkan formulir

Kuesioner SKM KPU Kota Tanjung Balai

rendatin.kputanjungbalai@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

☐ Sangat tidak sesuai

☐ Tidak sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

4. Prosedur/Akur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

☐ Sangat tidak sesuai

☐ Tidak sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

☐ Sangat tidak sesuai

☐ Tidak sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

- ☐ Sangat tidak sesuai
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

11. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Kritik dan Saran

Mohon berikan masukan untuk perbaikan layanan kami.

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Halaman 2 dari 2

Kosongkan
formulir

2.Dokumentasi Kegiatan

