

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANGERANG
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 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentu Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Penentuan Jumlah Responden	7
3.2 Index Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rincian Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	15

TABEL

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2. Tabel Krejcie and Morgan	6
Table 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Tahun 2025	7
Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat	9

GRAFIK

Grafik 1. Responden	8
Grafik 2. IKM Per Unit	9
Grafik 3. Nilai SKM Per Periode	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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 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 standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tangerang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang.

Adapun sasaran yang dilakukan SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online menggunakan kuisisioner dengan google form pada link <https://bit.ly/SKMKpuKabTang> yang disebarakan kepada pengguna layanan, Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan - Membuat daftar pertanyaan pada kuisisioner untuk SKM - Membuat E-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun	Juli 2025	2

2.	Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan secara elektronik melalui kuisisioner yang sudah dibuat oleh KPU Kabupaten Tangerang dengan google form	Agustus 2025	31
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Pengolahan data dan analisis data sederhana menggunakan Microsoft excel	September 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	10

2.5 Penentu Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang dalam kurun waktu 1 (Satu) Bulan adalah sebanyak 77 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

Berdasarkan Tabel **Krejcie and Morgan**, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 63 orang

Tabel 2. Tabel Krejcie and 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 Penentuan Jumlah Responden

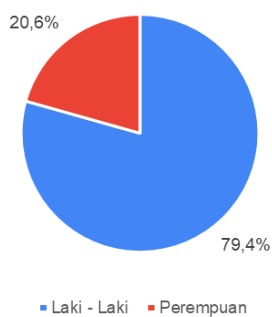
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Table 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Tahun 2025

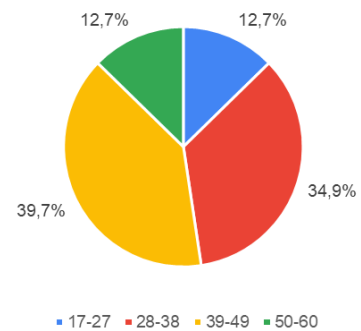
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	79,4%
		PEREMPUAN	13	20,6%
2	UMUR	17-27	8	12,7%
		28-38	22	34,9%
		39-49	25	39,7%
		50-60	8	12,7%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	22	34,9%
		Diplomat	2	3,2%
		S1	32	50,8%
		S2	7	11,1%

		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	ASN	15	23,8%
		WIRSAUSAHA	10	15,9%
		SWASTA	15	23,8%
		MAHASISWA/SISWA	3	4,8%
		LAINNYA	20	31,7%

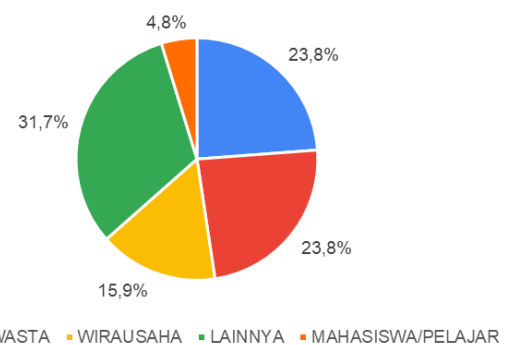
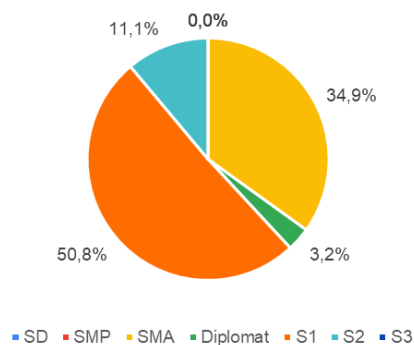
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Responden Berdasarkan Usia



Responden Berdasarkan Pendidikan



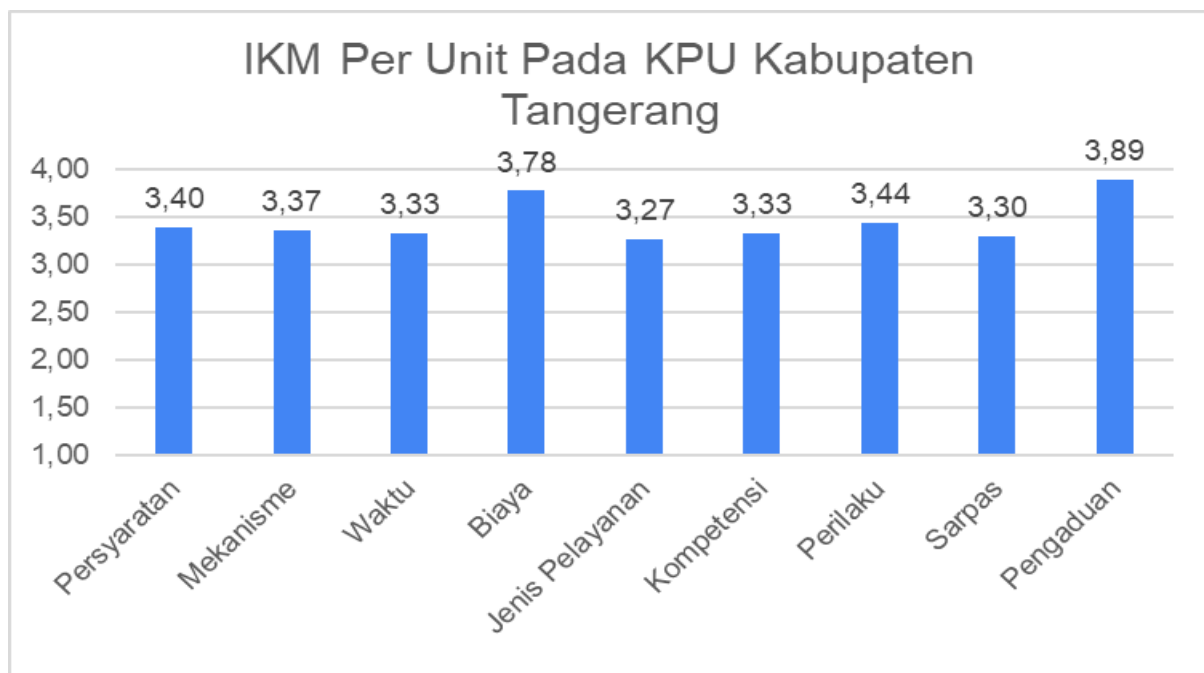
Grafik 1. Responden

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

Pada data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,40	3,37	3,33	3,78	3,27	3,33	3,44	3,30	3,89
Nilai Interval Konversi IKM Per Unsur	84,92	84,13	83,33	94,44	81,75	83,33	86,11	82,54	97,22
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,42 (B atau Baik)								



Grafik 2. IKM Per Unit

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,27. Selanjutnya Kualitas Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,30 adalah nilai terendah kedua, sementara waktu memiliki nilai terendah ketiga dengan nilai 3,33.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan Layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,84 dari unsur layanan, Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi Kedua yaitu 3,78, dan Perilaku Layanan mendapat nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,44.

Hasil analisis unsur data layanan pada survei kepuasan Masyarakat di semester 1 Tahun 2025 bahwa Prioritas Unsur yang harus diperbaiki terhadap pelayanan di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang yaitu unsur Jenis Pelayanan, kemudian unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, dan unsur Waktu.

4.2 Rincian Tindak Lanjut

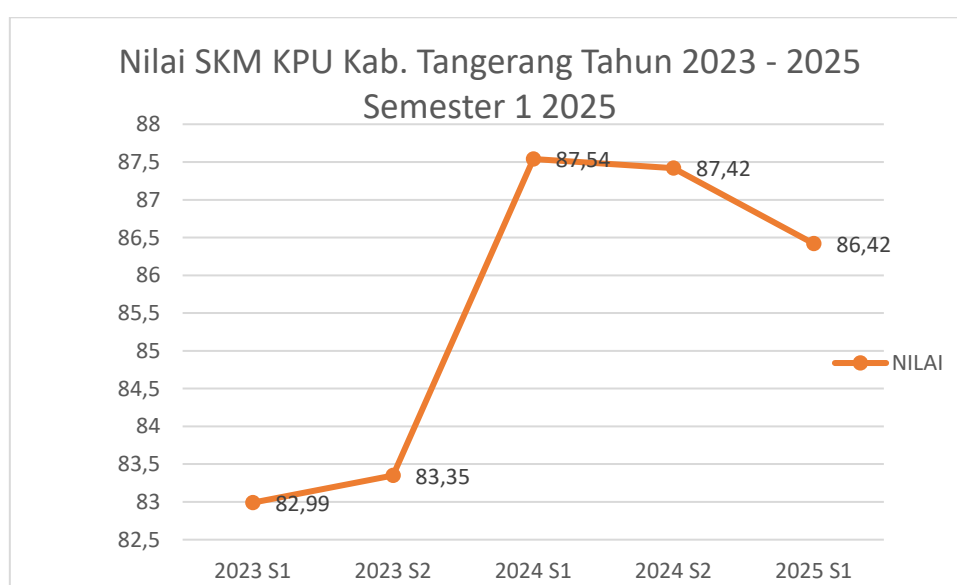
Berdasarkan hasil survey dari 63 responden secara online yang dilakukan di Kabupaten Tangerang menghasilkan data bahwa:

- a. Tiga unsur tertinggi dalam survei kepuasan Masyarakat yaitu:
 1. Unsur Pengaduan Layanan dengan nilai 97.22.
 2. Unsur Biaya/tarif dengan nilai 94.44.
 3. Unsur Perilaku Pelaksanaan dengan nilai 86.11.
- b. Tiga unsur terendah dalam survei kepuasan Masyarakat yaitu:
 1. Unsur Jenis Layanan dengan nilai 81.75
 2. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana dengan Hasil dengan nilai 82,54
 3. Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 83,33

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 3. Nilai SKM Per Periode

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang.

BAB V

KESIMPULAN

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

Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tangerang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,42. Meskipun demikian, nilai SKM KPU Kabupaten Tangerang menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana, jenis layanan, serta waktu penyelesaian pelayanan,.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan mendapatkan nilai tertinggi, Biaya/tarif serta perilaku layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Jika dilihat dari keseluruhan kategori, grafiknya menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh KPU Kabupaten Tangerang cenderung berada di angka 4 dan 3, hal tersebut menunjukkan tren yang positif bagi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Tangerang. Tentunya KPU Kabupaten Tangerang menjadi lembaga independen yang inklusif dan terbuka bagi seluruh kalangan demi kemajuan KPU Kabupaten Tangerang.

Tangerang, 12 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Tangerang



Kuswanto

NIP. 198009242009021004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PELAYANAN PUBLIK KPU KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2025

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kabupaten Tangerang memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan pelayanan. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

Nomor HP *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diplomat
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ ASN
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ MAHASISWA/PELAJAR
- ☐ LAINNYA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

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

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

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

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

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

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

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

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Saran dan Masukan Anda untuk pelayanan di KPU Kabupaten Tangerang. *

Jawaban Anda

Kami ucapkan terimakasih telah berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat di KPU Kabupaten Tangerang

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU KABUPATEN TANGERANG SEMETER 1 TAHUN 2025													
No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsor Layanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Perempuan	46	S2	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	Laki - Laki	45	S2	ASN	3	4	4	4	3	3	3	3	4
3	Laki - Laki	38	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Perempuan	18	SMA	LAINNYA	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	Laki - Laki	47	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
6	Perempuan	22	S1	MAHASISWA/PELAJAR	4	3	4	3	4	3	4	4	4
7	Laki - Laki	34	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Laki - Laki	53	SMA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
9	Perempuan	17	SMA	MAHASISWA/PELAJAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Laki - Laki	25	S1	MAHASISWA/PELAJAR	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	Laki - Laki	28	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	Laki - Laki	25	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	Laki - Laki	37	S1	ASN	3	4	3	4	4	3	3	3	4
14	Laki - Laki	45	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	Laki - Laki	42	Diplomat	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki - Laki	50	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	Perempuan	35	S2	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	Laki - Laki	42	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	Laki - Laki	46	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	Perempuan	18	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
21	Laki - Laki	35	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
22	Perempuan	30	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	Laki - Laki	35	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	Laki - Laki	43	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	Laki - Laki	36	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	Laki - Laki	45	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	Laki - Laki	47	S1	SWASTA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
28	Laki - Laki	33	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	Laki - Laki	50	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	Laki - Laki	55	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
31	Laki - Laki	46	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	Laki - Laki	41	S2	ASN	4	4	3	4	4	3	3	3	3
33	Laki - Laki	53	Diplomat	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	Laki - Laki	38	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Laki - Laki	52	SMA	WIRUSAHA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	Laki - Laki	29	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	Laki - Laki	49	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	Laki - Laki	43	S1	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
39	Laki - Laki	39	S1	WIRUSAHA	3	3	4	3	3	4	4	4	4
40	Laki - Laki	33	S2	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Laki - Laki	38	SMA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
42	Laki - Laki	40	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
43	Laki - Laki	39	S2	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	Laki - Laki	28	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	Perempuan	42	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	Laki - Laki	46	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Laki - Laki	38	SMA	WIRUSAHA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
48	Laki - Laki	31	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Laki - Laki	32	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	Laki - Laki	39	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	Perempuan	40	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	Perempuan	40	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	Laki - Laki	53	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
54	Laki - Laki	30	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Laki - Laki	36	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	Laki - Laki	47	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	3	3	4
57	Perempuan	39	S1	ASN	4	3	4	3	3	3	3	3	4
58	Laki - Laki	43	S1	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	3	4
59	Perempuan	24	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	Laki - Laki	58	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	Laki - Laki	33	SMA	WIRUSAHA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
62	Laki - Laki	26	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
63	Perempuan	28	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ Nilai Unsur					214	212	210	238	206	210	217	208	245
Nilai Rata-rata Unsur					3,40	3,37	3,33	3,78	3,27	3,33	3,44	3,30	3,89
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,377	0,374	0,370	0,420	0,363	0,370	0,383	0,367	0,432
Index Pelayanan Publik/SKM													86,42

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	84,92	B
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	84,13	B
U3	Waktu penyelesaian	83,33	B
U4	Biaya/ tarif	94,44	A
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	81,75	B
U6	Kompetensi pelaksana	83,33	B
U7	Perilaku pelaksana	86,11	B
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	82,54	B
U9	Sarana dan prasarana	97,22	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,07-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik