



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KOLAKA

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JANUARI S/D JUNI

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KOLAKA
PERIODE JANUARI S/D JUNI TAHUN 2025**

Disahkan di Kolaka
Pada Hari Senin 15 September 2025
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Kolaka



H. BAHARUDIN

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Daftar Isi	iii
Kata Pengantar	iv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
C. Maksud dan Tujuan	2

BAB. II PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM.....	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Penyiapan Bahan Survei.....	6

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Data	9
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
C. Metode Pengolahan data	16
D. Hasil Survey	17

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Data.....	18
B. Rencana Tindak Lanjut	19

BAB IV PENUTUP

Lampiran 1. Screenshoot Kuisioner.....	a
--	---

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Kami Panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya maka Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Kolaka Semester 1 Tahun 2025 ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik. Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada tim penyusun yang telah bekerja dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data.

Adapun segala masukan dan kritik yang membangun akan kami terima dan bisa memberikan kontribusi yang lebih baik lagi untuk penyusunan laporan ini.

Kolaka, 15 September 2025
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Kolaka



H. BAHARUDIN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pengukuran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) . 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. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan

standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

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

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Surat Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor : 2544/ORT.07-SD/01/2025 perihal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat tanggal 28 Juli 2025.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Kolaka.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Kolaka ini diharapkan dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada KPU Kabupaten Kolaka;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB. II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor KPU Kabupaten Kolaka dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan Koordinator Kasubag. Perencanaan Data dan Informasi. Pelaksanaan survei ini melibatkan partisipasi aktif masyarakat, serta pihak-pihak terkait yang pernah mendapatkan layanan dari KPU Kabupaten Kolaka. Dengan pendekatan ini, survei bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang perbaikan layanan.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan publik dengan jumlah responden sebanyak 93 (Sembilan puluh tiga) orang responden yang telah mengisi kuisioner melalui google form https://bit.ly/SKM_KPU_KAB_KOLAKA. Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara online dengan menggunakan tautan aplikasi kuesioner yang telah tersedia dan terdiri atas 15 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala 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, Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kabupaten Kolaka 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 dilakukan 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).

C. Penyiapan /Tahapan Bahan Survei

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

- Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- Identitas responden meliputi ; jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.
- 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, kritik dan saran.

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik diberi nilai persepsi 1;

- 2) kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik diberi nilai persepsi 4;

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut :

a. Persiapan

- Membuat daftar pertanyaan
- Membuat pertanyaan pada e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun

b. Proses survey

Penginputan data Survey Persepsi Kulaitas Pelayanan dilakukan dengan mengakses Link Survey KPU Kabupaten Kolaka melalui Link : https://bit.ly/SKM_KPU_KAB_KOLAKA

c. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survey untuk mengetahui perkembangan survey.

d. Mengumpulkan dan menganalisis hasil pengisian responden

e. Membuat kesimpulan dan pelaporan hasil .

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, 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.

Tabel. Jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2025
2	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
- 3) Biaya/ tariff
- 4) Waktu penyelesaian
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

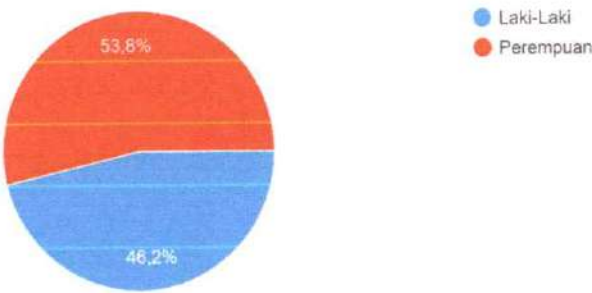
A. Analisis Data

Data yang digunakan dalam laporan ini berdasarkan hasil survey yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner secara online kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Klarifikasi responden dibedakan berdasarkan Jenis kelamin (Laki-laki dan Perempuan) Pendidikan Terakhir (SD, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat, Diploma, S1, S2) dan Pekerjaan (PNS, TNI/Polri, Swasta, Wirausaha).

• Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 93 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 43 orang atau 46,2 % dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 50 orang atau 53,8%.

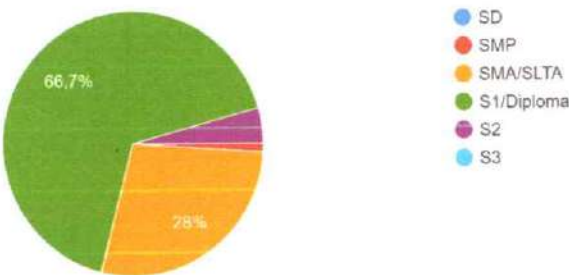
2. Jenis Kelamin
93 jawaban



• Identitas Respondes berdasarkan Pendidikan

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan dari 93 Responden di KPU Kabupaten Kolaka mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 62 responden atau sekitar = 66,7 %, SMA/SLTA 26 responden atau sekitar 28 %, S2 4 responden atau 4,3 %, SMP 1 responden atau 1,1 %.

3. Pendidikan
93 jawaban

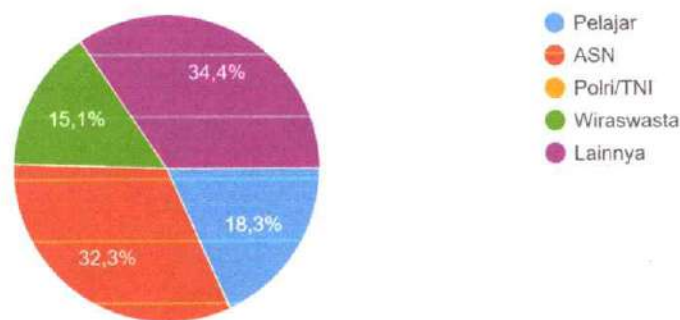


●Identitas Responden berdasarkan pekerjaan

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari Jenis Pekerjaan, pengakses layanan di KPU Kabuapten Kolaka berada di kategori lainnya (Parpol dan masyarakat(ibu Rumah tangga) sebesar 32 responden atau 34,4% , ASN 30 respondedn atau 32,3 %, Pelajar 17 responden atau 18,3 %, Wiraswasta 15,1 %.

5. Pekerjaan

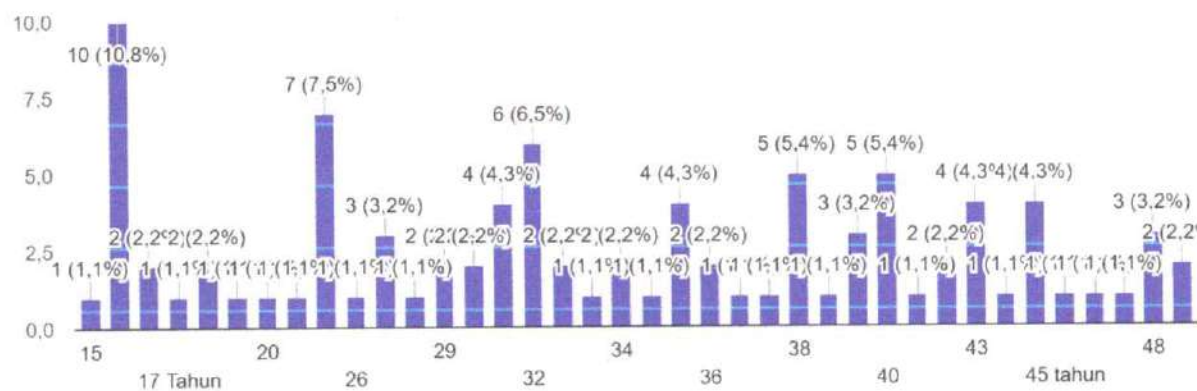
93 jawaban



● Identitas responden berdasarkan usia

4. Usia

93 jawaban

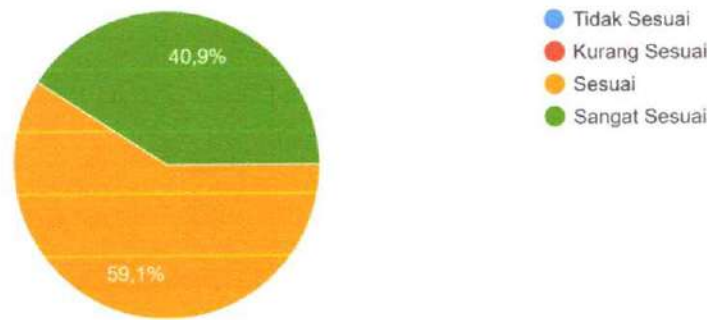


B. Indeks Kepuasan Masyarakat

- **Persyaratan**, Hasil Persepsi responden memperlihatkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas mudah dipenuhi.

6. Bagaimana Pendapat Anda tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?

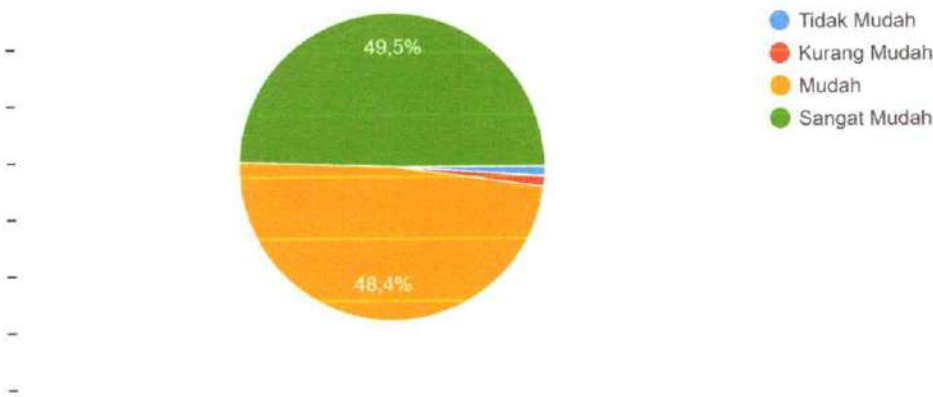
93 jawaban



- **Pemahaman**, adalah cara pelayanan yang dilakukan untuk memberi informasi tentang manfaat yang akan diperoleh

7. Bagaimana Pemahaman Anda tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan KPU Kabupaten Kolaka?

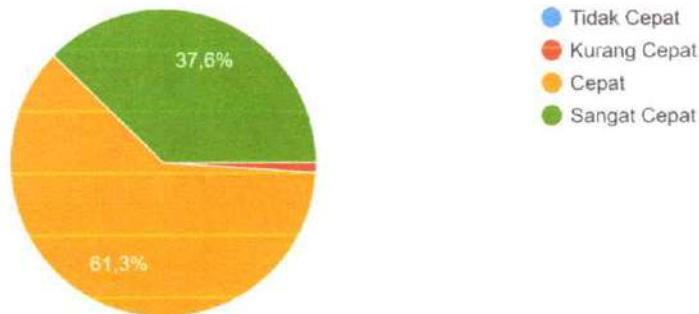
93 jawaban



- **Pelayanan** adalah hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

8. Bagaimana Pendapat Anda dalam Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan?

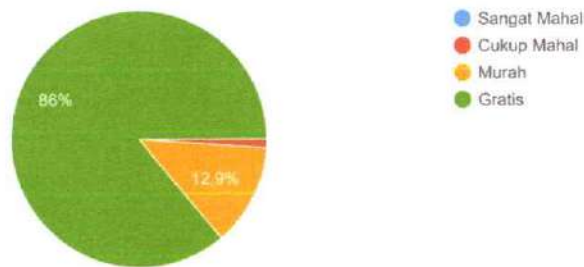
93 jawaban



- **Biaya atau tarif** merupakan nilai yang ditetapkan untuk suatu layanan atau produk.

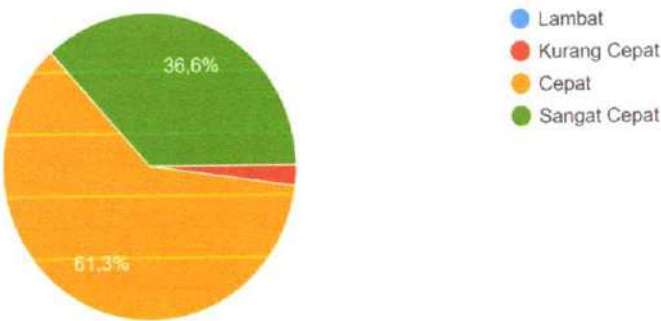
9. Bagaimana Pendapat Anda tentang Biaya/Tarif yang Dikenakan pada Penerima Layanan?

93 jawaban



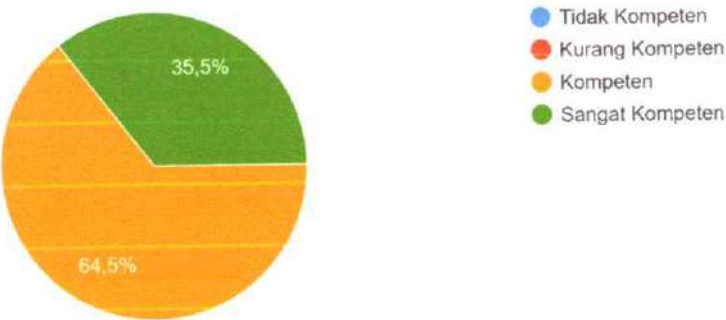
- **Perilaku petugas**, merupakan, indeks kepuasan masyarakat yang dihasilkan bahwa petugas berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan. Dan masyarakat merasa puas terhadap perilaku petugas

10. Bagaimana Pendapat Anda mengenai Kesigapan Petugas dalam Pelayanan?
93 jawaban



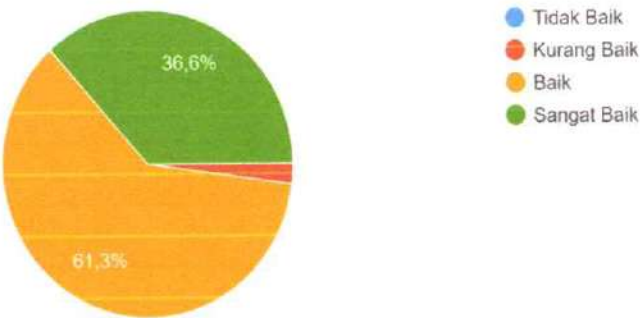
- **Kemampuan** salah satu keahlian dan keterampilan yang dimiliki olehpetugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

11. Bagaimana Pendapat Anda tentang Kemampuan Petugas dalam Pelayanan?
93 jawaban



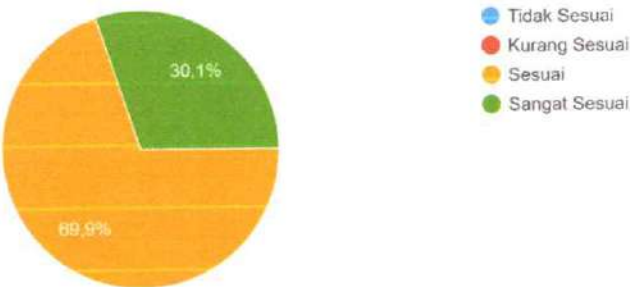
- **Sarana dan prasarana** merupakan penunjang utama terselenggaranya dalam proses pelayanan

12. Bagaimana Pendapat Anda tentang Sarana dan Prasarana KPU Kabupaten Kolaka?
93 jawaban



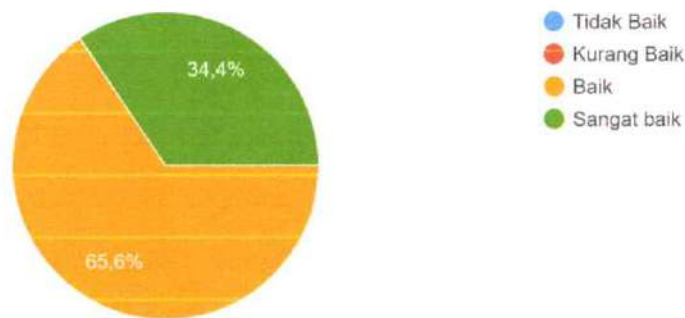
- **Produk spesifikasi** jenis pelayanan

13. Bagaimana Pendapat Anda tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan?
93 jawaban



- **Penanganan Pengaduan**

14. Bagaimana Pendapat Anda tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan?
93 jawaban



C. Metode Pengolahan Data

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Tabel. Nilai Interval Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	20,00 – 35,00	D	Tidak Baik
2	35.01 - 60,00	C	Kurang Baik
3	61,00 – 80,00	B	Baik
4	81,01 – 100,00	A	Sangat Baik

D. Hasil Survey

Berkut hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu pada setiap unsur penilaian sebagai berikut:

Tabel. Hasil Survey

No	Unsur	Skor				Nilai/Unsur	NRR/Unsur
		1	2	3	4		
1	Persyaratan	0	0	55	38	317	3,41
2	Prosedur	1	1	45	46	322	3,46
3	Biaya	0	1	57	35	313	3,37
4	Waktu Penyelesaian	0	1	12	80	358	3,85
5	Produk	0	2	57	34	311	3,34
6	Kompetensi Pelaksana	0	0	60	33	312	3,35
7	Perilaku Pelaksana	0	2	57	34	311	3,34
8	Sarana & Prasarana	0	0	65	28	307	3,30
9	Penanganan Pengaduan	0	0	61	32	311	3,34
NRR/Unsur							30,77
NRR/tertimbang							3,385
IKM							84,63

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Data

Data – data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan pengisian mandiri melalui google form [https://bit.ly/SKM KPU KAB KOLAKA](https://bit.ly/SKM_KPU_KAB_KOLAKA) yang telah disediakan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kolaka kepada 93 responden. Pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur – unsur : Persyaratan Pelayanan; Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan; Waktu Penyelesaian Pelayanan; Biaya atau Tarif Pelayanan; Perilaku Pelaksana Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana Pelayanan; Sarana dan Prasarana Pelayanan; Penanganan Pengaduan; Serta Saran dan Masukan dalam Pelayanan.

➤ Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a) Tiga Indikator Pelayanan tertinggi dalam survei yang dilakukan KPU Kabupaten Kolaka adalah :
 - 1. Waktu Penyelesaian 3,85;
 - 2. Prosedur dengan nilai 3,46;
 - 3. Persyaratan dengan nilai 3.41.
- b) Tiga Indikator Pelayanan terendah dalam survei yang dilakukan KPU Kabupaten Kolaka adalah :
 - 1. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,30;
 - 2. Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,34;
 - 3. Prilaku pelaksanaan dengan nilai 3,34.

Secara Umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Kolaka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat 84,63 % atau masuk kategori “Baik”. Dengan demikian, aparatur pada KPU Kabupaten Kolaka dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan Baik dan Akuntabel.

B. Rencana Tindak Lanjut

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

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel sebagai berikut :

No	Prioritas /Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penangungjawab
			Semester 1	Semester 2	
1	Sarana dan Prasarana	Evaluasi dan perbaikan fasilitas fisik: Melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas umum seperti, toilet, pendukung lainnya.		√	Sekretariat KPU Kab. Kolaka
2	Penanganan Pengaduan	Evaluasi prosedur pelayanan: Melakukan evaluasi mendalam terhadap alur pelayanan, dari tahap awal hingga akhir, untuk menemukan proses yang memperlambat. Digitalisasi dan otomatisasi: Percepat proses pelayanan dengan memperbanyak fitur layanan online atau digital yang mudah diakses		√	Sekretariat KPU Kab. Kolaka
3	Perilaku pelaksana	meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan, memperbaiki komunikasi dengan memberikan informasi yang jelas, menyediakan akses layanan yang lebih baik dengan		√	Sekretariat KPU Kab. Kolaka

		memperbaiki fasilitas dan prosedur, meningkatkan responsivitas terhadap keluhan,serta melakukan dan monitoring secara berkala untuk memastikan kualitas pelayanan yang terus membaik sesuai harapan Masyarakat.			

BAB V

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester 1 Tahun 2025 pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kolaka secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Baik” yaitu dengan nilai rata-rata SKM 84,63. Meskipun demikian, nilai SKM KPU Kabupaten Kolaka menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kabupaten Kolaka ini dibuat sebagai bahan laporan dan pertanggungjawaban KPU Kabupaten Kolaka dalam mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya. Diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kabupaten Kolaka.

Kolaka, 15 September 2025
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Kolaka



H. BAHARUDIN

4. Usia *

Teks jawaban singkat

5. Pekerjaan *

1. Pelajar
2. ASN
3. Polri/TNI
4. Wiraswasta
5. Lainnya

6. Bagaimana Pendapat Anda tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya? *

1. Tidak Sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Sesuai
4. Sangat Sesuai

7. Bagaimana Pemahaman Anda tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan KPU Kabupaten Kolaka? *

1. Tidak Mudah
2. Kurang Mudah
3. Mudah
4. Sangat Mudah

8. Bagaimana Pendapat Anda dalam Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan? *

1. Tidak Cepat
2. Kurang Cepat
3. Cepat
4. Sangat Cepat

9. Bagaimana Pendapat Anda tentang Biaya/Tarif yang Dikenakan pada Penerima Layanan? *

1. Sangat Mahal
2. Cukup Mahal

10. Bagaimana Pendapat Anda mengenai Kesigapan Petugas dalam Pelayanan? *

1. Lambat
2. Kurang Cepat
3. Cepat
4. Sangat Cepat

11. Bagaimana Pendapat Anda tentang Kemampuan Petugas dalam Pelayanan? *

1. Tidak Kompeten
2. Kurang Kompeten
3. Kompeten
4. Sangat Kompeten

12. Bagaimana Pendapat Anda tentang Sarana dan Prasarana KPU Kabupaten Kolaka? *

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik

13. Bagaimana Pendapat Anda tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum *
dalam standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan?

1. Tidak Sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Sesuai
4. Sangat Sesuai

14. Bagaimana Pendapat Anda tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan? *

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat baik

15. Kritik dan Saran *

Mohon isikan kritik dan saran Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Kolaka, bila ada

Teks jawaban singkat



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KOLAKA
Jl. PENDIDIKAN NO. 45A
Telp. (0405) 232265 Telp. 232266

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PERIODE : JANUARI s/d DESEMBER
TAHUN : 2025

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3			
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3			
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4			
10	3	4	3	4	3	3	3	3	3			
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
12	4	4	4	4	4	3	3	4	3			
13	3	3	4	4	4	3	4	3	3			
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3			
15	4	3	3	4	3	4	3	3	3			
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
17	4	4	4	4	4	3	3	3	4			
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
22	4	4	3	4	3	3	3	3	3			
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3			
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3			
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
33	3	3	3	4	4	4	3	3	3			
34	4	4	4	4	4	4	3	3	4			
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3			
41	3	4	3	4	3	3	3	3	3			
42	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4			
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
51	3	3	3	4	3	4	3	3	3			
52	3	4	3	4	3	3	3	3	3			
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
55	3	4	3	4	3	3	4	3	3			
56	3	3	3	4	3	4	3	3	3			
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4			

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1

60	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	54	4	3	3	3	3	3	3	3	3
63	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	59	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	60	3	4	3	4	3	3	4	3	4
69	61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	62	3	4	3	4	3	3	3	3	3
71	63	3	3	3	3	2	3	3	3	3
72	64	4	4	3	4	4	3	4	3	4
73	65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	66	3	4	3	4	3	4	3	3	3
75	67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	68	4	4	4	4	4	4	3	4	4
77	69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	71	4	3	3	4	4	3	3	3	3
80	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	73	3	1	3	2	3	3	3	3	3
82	74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	76	3	4	4	3	3	3	4	3	4
85	77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	78	3	4	4	4	4	4	4	4	3
87	79	4	4	3	4	3	4	3	3	3
88	80	3	3	3	4	3	3	4	3	3
89	81	3	4	4	4	4	4	4	3	4
90	82	4	3	3	4	4	4	3	3	3
91	83	4	4	3	4	4	3	3	4	4
92	84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	85	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	86	3	3	3	3	4	3	3	3	3

89	81	3	4	4	4	4	4	3	4
90	82	4	3	3	4	4	4	3	3
91	83	4	4	3	4	4	3	4	4
92	84	3	3	3	4	3	3	3	3
93	85	4	4	4	4	4	4	4	3
94	86	3	3	3	3	4	3	3	3
95	87	4	4	4	4	3	3	4	4
96	88	4	2	3	4	3	3	3	3
97	89	3	3	3	3	3	4	4	4
98	90	3	3	3	3	3	3	3	3
99	91	3	3	3	3	3	3	3	3
100	92	3	3	2	4	3	3	3	3
101	93	3	3	3	4	2	3	3	3

102	Σ Nilai / Unsur	317	322	313	358	311	312	311	307	311	
103	NRR / Unsur	3.41	3.46	3.37	3.85	3.34	3.35	3.34	3.30	3.34	
104	NRR Tertimbang	0.375	0.381	0.370	0.423	0.368	0.369	0.368	0.363	0.368	3.385
105	IKM Unit Pelayanan	9.37	9.52	9.26	10.59	9.20	9.23	9.20	9.08	9.20	84.63