

LAPORAN
PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025
PERIODE JANUARI-JUNI 2025



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang – Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud sebagai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara 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. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Penyelenggara layanan wajib melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Hasil penilaian oleh masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan untuk terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan. Kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan telah diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa semua unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun survei kepuasan minimal satu tahun sekali.

Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta (KPU Kota Yogyakarta) sebagai salah satu lembaga layanan publik berkomitmen untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan Pemilu di wilayah Kota Yogyakarta, KPU Kota Yogyakarta memiliki hubungan kelembagaan yang hierarkis terhadap KPU Daerah Istimewa Yogyakarta dan KPU RI.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kota Yogyakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada tahun 2025, KPU Kota Yogyakarta melakukan survei dimaksud setiap 6 (enam) bulan / per semester. Untuk pelaksanaan SPKP semester pertama dilakukan dari tanggal 1 Januari s.d 30 Juni 2025. 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. Maksud, Tujuan dan Manfaat

Bersadarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maksud, tujuan dan manfaat survei adalah sebagai berikut:

1. Maksud

Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

2. Tujuan

Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Manfaat

Survei ini diharapkan dapat memberi manfaat, sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

C. Metodologi

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sesuai pedoman yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun langkahnya dilakukan sebagai berikut:

1. Persiapan (Penetapan Responden dan Penyusunan Unsur Kuesioner)

Populasi responden survei adalah penerima layanan KPU Kota Yogyakarta. Penerima layanan KPU Kota Yogyakarta yaitu masyarakat yang menerima atau menggunakan terkait layanan informasi, magang, izin riset/penelitian, pengadaan barang dan jasa, layanan data pemilih, persuratan, *authentifikasi* perolehan suara hasil pemilih.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari

Krejcie and Morgan. Sedangkan untuk kuesioner disusun dengan memenuhi unsur sebagai berikut:

- a. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. **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;
- e. **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;
- f. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Untuk layanan online, kompetensi pelaksana diganti menjadi ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan;
- g. **Perilaku pelaksana:** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk layanan online, perilaku pelaksana diganti menjadi kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan;
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- i. **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. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan dengan memberikan *form* survei kepada pengguna layanan KPU Kota Yogyakarta dengan formulir yang diberikan secara langsung kepada responden maupun secara *online* melalui link https://bit.ly/SKM_Semester1Tahun2025 .

3. Pengolahan Data

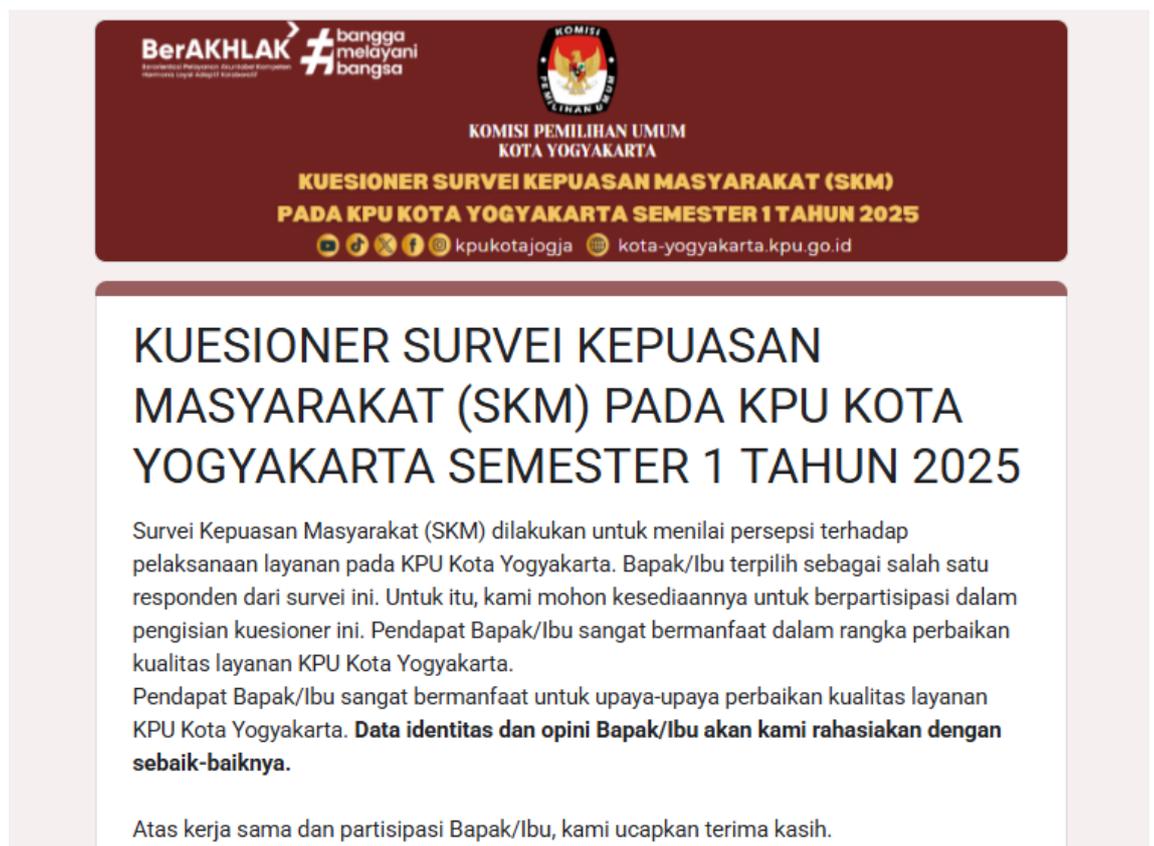
Data diolah dengan tabulasi dan selanjutnya analisis data.

BAB II

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

A. Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama dilakukan dengan memberikan kuesioner berbentuk *hardfile* yang diberikan kepada responden langsung (yang nantinya akan diinput ke dalam *link google form*) maupun berbentuk *softfile* dengan menggunakan *link* https://bit.ly/SKM_Semester1Tahun2025 kepada pengguna layanan di KPU Kota Yogyakarta dalam rentang waktu bulan Januari s.d Juni 2025.



The image shows the header and introductory text of a survey form. The header is a dark red banner with the following content: 'BerAKHLAK # bangga melayani bangsa' logo, the KPU logo, 'KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA', 'KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KPU KOTA YOGYAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025', and social media icons for WhatsApp, Facebook, and Instagram with the website 'kota-yogyakarta.kpu.go.id'. Below the banner, the main title reads 'KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KPU KOTA YOGYAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025'. The introductory text explains the purpose of the survey and includes a bolded statement: 'Data identitas dan opini Bapak/Ibu akan kami rahasiakan dengan sebaik-baiknya.' It concludes with a thank you message: 'Atas kerja sama dan partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.'

Bentuk jawaban setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner adalah pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawabannya bersifat kualitatif dan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. 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; dan
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan dengan pengukuran Skala Likert, sehingga nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = \frac{1}{9} = 0,11 \text{ (N)}$$

Dimana N adalah bobot nilai per unsur. Sehingga karena nilai yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka diperoleh besaran Bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,11. Sedangkan untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Adapun Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

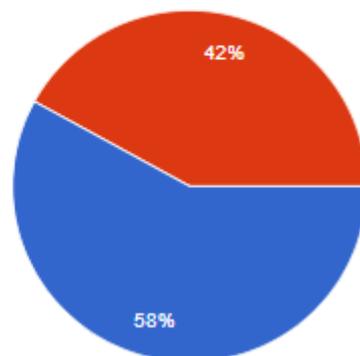
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konvensi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Jumlah responden yang mengisi kuesioner survei sebanyak 50 (lima puluh) orang responden penerima layanan yang berasal dari luar instansi KPU Kota Yogyakarta dan terbagi atas:

1. Jenis Kelamin

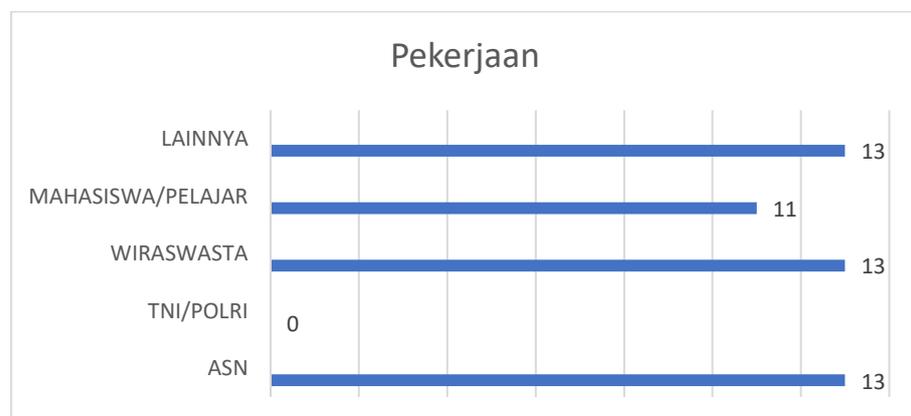
Jenis Kelamin

50 responses



● Laki Laki : 29
● Perempuan : 21

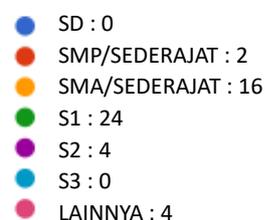
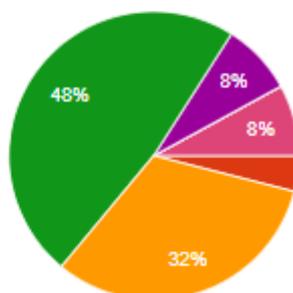
2. Pekerjaan



3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan

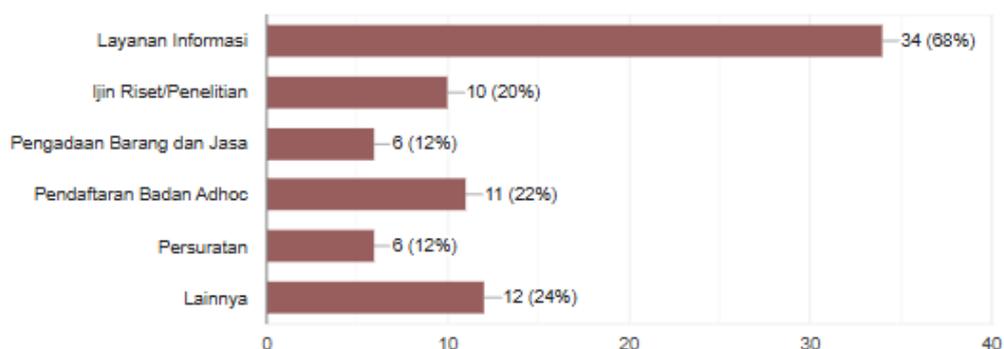
50 responses



4. Jenis Layanan

Jenis Layanan Yang Diterima (Bisa pilih lebih dari satu)

50 responses



Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan tersebut diperoleh isian data sebagai berikut:

Nomor Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	3
18	4	4	4	4	3	3	4	3	3
19	4	4	3	4	3	3	4	3	3
20	4	4	3	4	3	3	4	3	3
21	4	4	3	4	3	3	4	3	3
22	4	4	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	2	3
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	3	3	3	4	3	3	3	2	3
45	3	3	3	4	3	3	3	2	3
46	2	3	3	4	3	3	3	2	3
47	2	3	3	4	3	3	3	2	3
48	2	3	3	4	3	3	3	2	3
49	2	3	3	4	3	3	3	2	3
50	2	3	2	4	3	3	3	2	3
JUMLAH	171	174	167	200	166	167	171	158	164

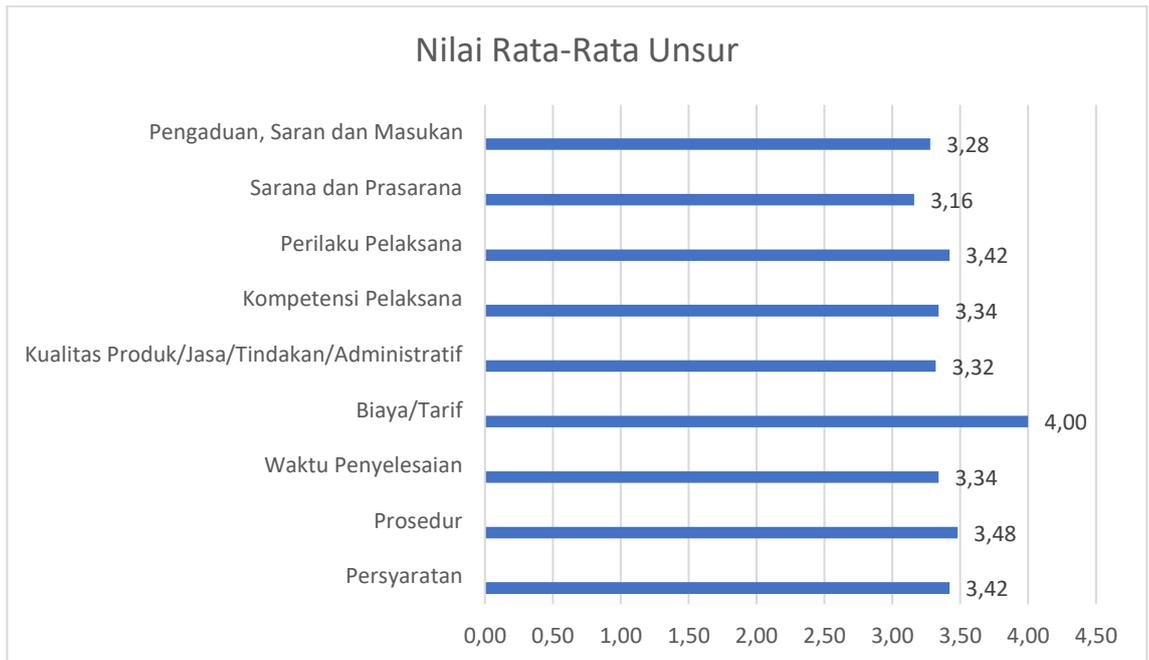
Rekapitulasi data tersebut kemudian ditabulasikan sehingga menghasilkan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan									Total Unsur Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai Per Unsur	171	174	167	200	166	167	171	158	164	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3,42	3,48	3,34	4,00	3,32	3,34	3,42	3,16	3,28	
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,38	0,38	0,37	0,44	0,37	0,37	0,38	0,35	0,36	3,38
IKM Unit Pelayanan	Masuk dalam katagori B (Baik)									84,50

BAB III

ANALISA DATA

Dari analisa data yang telah dilakukan, terdapat hasil nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut:



Berdasarkan pengolahan data, diperoleh nilai tertinggi pada unsur Biaya/Tarif. Hal ini dikarenakan KPU Kota Yogyakarta tidak memungut biaya dalam setiap pelayanannya. Sedangkan nilai yang paling rendah ada pada unsur Sarana Prasarana.

BAB IV

PENUTUP

Secara keseluruhan, layanan KPU Kota Yogyakarta dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari nilai IKM sebesar **84,50**. Adapun dari analisa data yang telah dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata per unsur, terdapat rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

Unsur Penilaian	Nilai IKM	Rekomendasi Perbaikan	Tindaklanjut
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.28	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kualitas penanganan, pengaduan, saran dan masukan sudah dievaluasi dalam rapat setiap bulan
Sarana dan Prasarana	3.16	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana	Sudah dilakukan monitoring sarana dan prasarana setiap hari, serta perbaikan pada sarana dan prasarana yang rusak
Perilaku Pelaksana	3.42	Meningkatkan keramahan dan kesopanan petugas melalui apel pagi	Peningkatan kapasitas petugas dengan adanya Bimbingan Teknis
Kompetensi Pelaksana	3.36	Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui kegiatan <i>briefing</i> dan peningkatan kapasitas petugas	Peningkatan kapasitas petugas akan dilaksanakan Bimbingan Teknis

Kualitas Produk/Jasa/Tindakan/Administrasi	3.32	Meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk layanan	Sudah dilakukan melalui rapat evaluasi Pelayanan Publik yang dilakukan setiap bulan
Biaya/ Tarif	4.00	Tetap menjaga integritas petugas dengan tidak menarik biaya dalam setiap layanan KPU Kota Yogyakarta	Tetap menjaga integritas petugas dengan tidak menarik biaya dalam setiap layanan KPU Kota Yogyakarta
Waktu Penyelesaian	3.34	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan	Sudah dilaksanakan dengan mengacu pada SOP Pelayanan
Prosedur	3.48	Mengevaluasi dan optimalisasi prosedur layanan	Evaluasi SOP sudah dilakukan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali
Persyaratan	3.42	Dengan mendasarkan pada regulasi, mempermudah persyaratan dan pemenuhannya	Persyaratan dan pemenuhan sudah mengacu pada regulasi yang berlaku

Rekomendasi perbaikan hasil survei pada semester I (pertama) tahun 2025 akan diselesaikan pada semester II (kedua) tahun 2025 yaitu pada bulan Juli s.d Desember tahun 2025 dengan target capaian tindak lanjut sebesar 100% (seratus persen).

Demikian laporan ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 07 Juli 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Yogyakarta



Srimulyani

LAMPIRAN

A. Kuesioner

7/7/25, 12:16 PM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KPU KOTA YOGYAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KPU KOTA YOGYAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk menilai persepsi terhadap pelaksanaan layanan pada KPU Kota Yogyakarta. Bapak/Ibu terpilih sebagai salah satu responden dari survei ini. Untuk itu, kami mohon kesediaannya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Pendapat Bapak/Ibu sangat bermanfaat dalam rangka perbaikan kualitas layanan KPU Kota Yogyakarta.

Pendapat Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk upaya-upaya perbaikan kualitas layanan KPU Kota Yogyakarta. **Data identitas dan opini Bapak/Ibu akan kami rahasiakan dengan sebaik-baiknya.**

Atas kerja sama dan partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

** Indicates required question*

1. Nama *

2. Usia *

3. No WA *

4. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

Laki Laki

Perempuan

5. Pendidikan *

Mark only one oval.

- SD
- SMP/SEDERAJAT
- SMA/SEDERAJAT
- S1
- S2
- S3
- LAINNYA

6. Pekerjaan *

Mark only one oval.

- ASN
- TNI/POLRI
- WIRASWASTA
- MAHASISWA/PELAJAR
- Other: _____

7. Jenis Layanan Yang Diterima (Bisa pilih lebih dari satu) *

Check all that apply.

- Layanan Informasi
- Ijin Riset/Penelitian
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Pendaftaran Badan Adhoc
- Persuratan
- Lainnya

8. Bagaimana penilaian saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan ? *

Mark only one oval.

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

9. Bagaimana penilaian saudara mengenai kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan di KPU Kota Yogyakarta? *

Mark only one oval.

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

10. Bagaimana penilaian Saudara tentang kecepatan waktu Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan? *

Mark only one oval.

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

11. Apakah petugas pelayanan publik KPU Kota Yogyakarta meminta biaya terhadap pelayanan yang dilakukan? *

Mark only one oval.

- Ya
 Tidak

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? *

Mark only one oval.

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

13. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemampuan petugas Sekretariat KPU Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan ? *

Mark only one oval.

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

14. Bagaimana penilaian Saudara mengenai perilaku terkait kesopanan petugas Sekretariat KPU Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan ? *

Mark only one oval.

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

15. Bagaimana cara responden meminta data, membuat pengaduan atau memberi Saran dan Masukan ke KPU Kota Yogyakarta? *

Mark only one oval.

- Datang Langsung ke Kantor KPU Kota Yogyakarta
- Melalui Media Sosial KPU Kota Yogyakarta

16. Bagaimana KPU Kota Yogyakarta dalam menangani Pengaduan, Saran dan Masukan Masyarakat? *

Mark only one oval.

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

17. Bagaimana penilaian saudara terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan di KPU Kota Yogyakarta ? *

Mark only one oval.

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

18. Media sosial KPU Kota Yogyakarta yang paling sering Saudara kunjungi (Bisa pilih lebih dari satu) *

Check all that apply.

- Facebook KPU Kota Yogyakarta
- Instagram KPU Kota Yogyakarta
- JDIH KPU Kota Yogyakarta
- Website KPU Kota Yogyakarta
- Youtube KPU Kota Yogyakarta
- Twitter KPU Kota Yogyakarta

19. Mohon saran, kritik dan masukan Saudara untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPU Kota Yogyakarta *

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

B. Penghitungan Data di Excel

Nomor Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	3
18	4	4	4	4	3	3	4	3	3
19	4	4	3	4	3	3	4	3	3
20	4	4	3	4	3	3	4	3	3
21	4	4	3	4	3	3	4	3	3
22	4	4	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	2	3
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	3	3	3	4	3	3	3	2	3
45	3	3	3	4	3	3	3	2	3
46	2	3	3	4	3	3	3	2	3
47	2	3	3	4	3	3	3	2	3
48	2	3	3	4	3	3	3	2	3
49	2	3	3	4	3	3	3	2	3
50	2	3	2	4	3	3	3	2	3
JUMLAH	171	174	167	200	166	167	171	158	164

Unsur Pelayanan	
U1	Persyaratan:
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur:
U3	Waktu penyelesaian:
U4	Biaya/Tarif:
U5	Produk spesifikasi jenis layanan:
U6	Kompetensi pelaksana:
U7	Perilaku pelaksana:
U8	Sarana dan prasarana:
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan:

Nilai Rata-rata Per	3,42	3,48	3,34	4,00	3,32	3,34	3,42	3,16	3,28	Jumlah IKM
Nilai Rata-rata	0,38	0,38	0,37	0,44	0,37	0,37	0,38	0,35	0,36	3,38
NILAI SKM	84,50									