



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN MAJALENGKA

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JANUARI – JUNI 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Majalengka Semester I Tahun 2025 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk/bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di KPU Kabupaten Majalengka kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat baik langsung maupun tidak langsung penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh masyarakat, stakeholder terkait sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di KPU Kabupaten Majalengka.

Majalengka, 15 September 2025

Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Majalengka



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
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.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI SKM.....	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	I
1. Kuesioner	I
2. Hasil Olah Data SKM	V

Daftar Tabel

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Sampel Krejcie and Morgan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Jumlah Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. Rencana Tindaklanjut SKM	Error! Bookmark not defined.

Daftar Gambar

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur	7
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Dari Tahun 2024-2025	11

Daftar Lampiran

1. **Kuesioner**..... Error! Bookmark not defined.
2. **Hasil Olah Data SKM** Error! Bookmark not defined.
 - 2.1 Tabel survey kepuasan masyarakat **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2 Tabel NRR..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3 Tabel Bobot Nilai
..... **Error! Bookmark not defined.**

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 mengamanatkan 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 KPU Kabupaten Majalengka sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, 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

- 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.

1.3 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 administrasi yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Majalengka.

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 SKM 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. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kabupaten Majalengka dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Majalengka adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di KPU Kabupaten Majalengka menggunakan survei mandiri yang dilaksanakan dengan cara mengisi kuesioner pada Google Form yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui tautan <https://s.id/SKMKPUMJLK2025> serta dapat diakses melalui website resmi KPU Kabupaten Majalengka pada tautan <https://kab-majalengka.kpu.go.id> dengan mengklik menu Layanan lalu submenu Survei Kepuasan.

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan yang mewakili unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, sesuai dengan 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 KPU Kabupaten Majalengka meliputi:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang 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

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Majalengka melaksanakan survei mandiri terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di KPU Kabupaten Majalengka. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, sehingga responden secara aktif memberikan penilaian berdasarkan pengalaman layanan yang diperoleh atas himbauan dari unit pelayanan terkait.

Survei mandiri ini dilaksanakan dengan mengisi kuesioner melalui Google Form pada tautan <https://s.id/SKMKPUMJLK2025> atau melalui laman resmi KPU Kabupaten Majalengka pada alamat <https://kab-majalengka.kpu.go.id> dengan mengklik menu Layanan lalu submenu Survei Kepuasan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja

1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d. Juli 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus s.d. September 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kabupaten Majalengka berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada KPU Kabupaten Majalengka dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 54 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 48 orang.

Tabel 2. Sampel 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 SURVEI SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 48 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Jumlah Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	38	79%
		PEREMPUAN	10	21%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	17	35%
		DIII	0	0
		SI	22	46%
		S2	7	15%
3	PEKERJAAN	ASN	18	37%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	10	21%
		WIRUSAHA	6	13%
		LAINNYA	14	29%

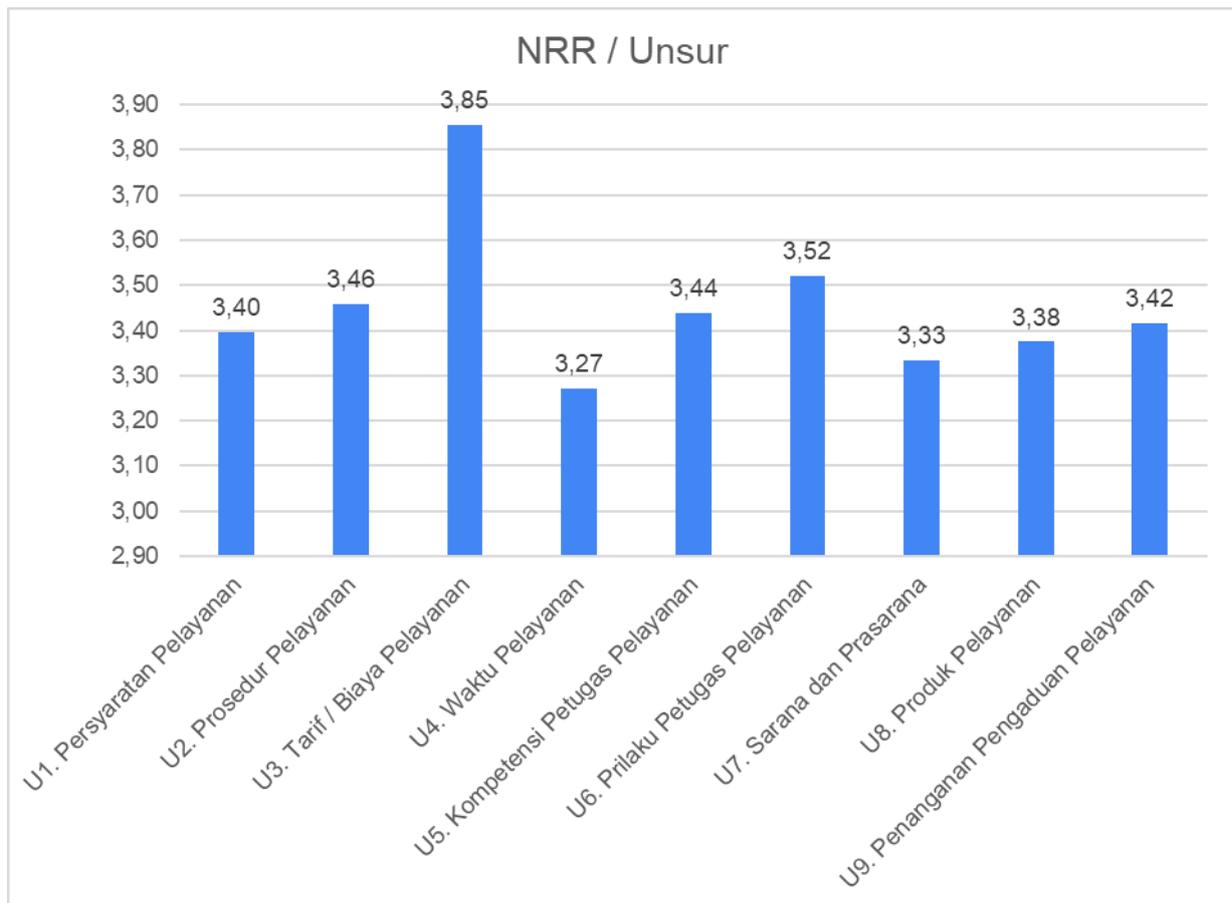
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR/unsur	3,40	3,46	3,85	3,27	3,44	3,52	3,33	3,38	3,42
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,28 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan, diperoleh nilai NRR yang bervariasi antara **3,27 hingga 3,85**. Secara umum, seluruh unsur berada dalam kategori **sangat baik (A)**.

Tiga unsur dengan nilai terendah adalah:

1. **U4. Waktu Pelayanan** (3,27);
2. **U7. Sarana dan Prasarana** (3,33);
3. **U8. Produk Pelayanan** (3,38).

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih berkategori sangat baik, aspek kecepatan waktu pelayanan serta ketersediaan sarana dan prasarana perlu mendapatkan perhatian lebih agar semakin optimal.

Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah:

1. **U3. Tarif/Biaya Pelayanan** (3,85)
2. **U6. Perilaku Petugas Pelayanan** (3,52);
3. **U2. Prosedur Pelayanan** (3,46).

Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai **biaya pelayanan yang transparan dan terjangkau, sikap petugas yang baik, prosedur pelayanan yang jelas, serta kompetensi petugas** merupakan aspek yang paling memuaskan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Waktu Pelayanan

- Menyederhanakan prosedur layanan informasi kepemiluan, layanan data pemilih, dan layanan lainnya agar lebih cepat.
- Memanfaatkan **layanan daring/online** untuk permohonan data, pengajuan informasi, maupun konsultasi agar masyarakat tidak perlu datang berulang kali ke kantor.
- Menetapkan **standar waktu penyelesaian layanan** (misalnya permohonan data pemilih selesai dalam jangka waktu tertentu) dan mengumumkannya secara transparan.
- Penambahan petugas atau penjadwalan layanan lebih efektif pada periode ramai (misalnya menjelang tahapan pemilu/pilkada).

Sarana dan Prasarana

- Penambahan **front office layanan** untuk melayani masyarakat dan stakeholder.
- Peningkatan fasilitas ruang pelayanan yang nyaman, termasuk ruang tunggu dan sistem yang lebih tertata.
- Penguatan **fasilitas digital** (komputer, jaringan internet, aplikasi pelayanan) untuk mendukung pelayanan berbasis teknologi informasi.
- Penyediaan sarana yang ramah untuk **penyandang disabilitas** dan kelompok rentan ketika mengakses layanan di KPU.

Produk Pelayanan

- Peningkatan kualitas **produk layanan KPU** seperti data pemilih, informasi kepemiluan, salinan dokumen hasil pleno, dan publikasi resmi agar lebih cepat, akurat, dan mudah dipahami.
- Penyediaan format layanan informasi yang lebih variatif (softcopy, hardcopy, publikasi digital) sesuai kebutuhan pengguna.
- Memastikan setiap produk layanan disampaikan dengan **keramahan petugas**, komunikasi yang jelas, dan akuntabilitas tinggi.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan pemohon layanan terhadap kualitas data/informasi yang diberikan.

4.2 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pembahasan dan perencanaan pimpinan, Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Rencana Tindaklanjut SKM

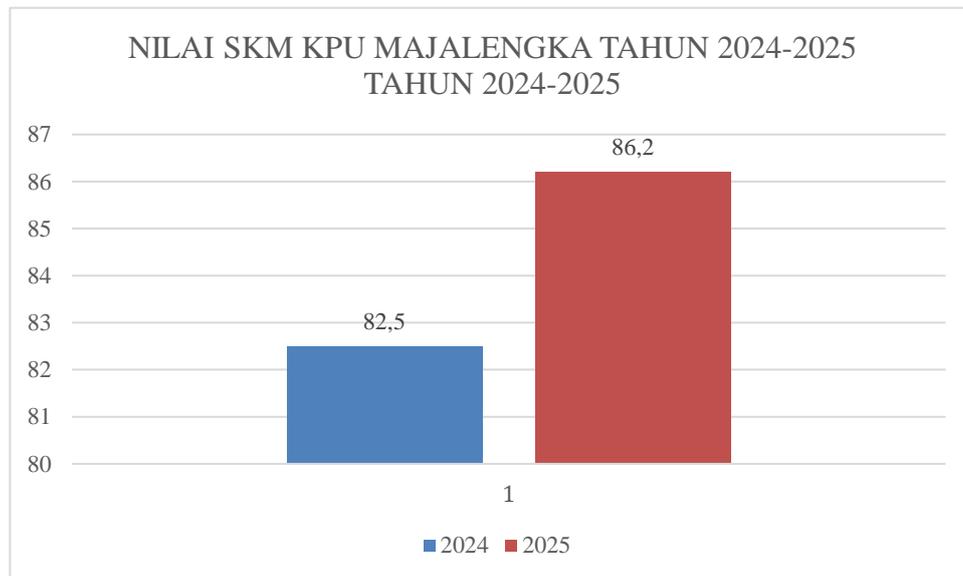
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu 2025				Penanggung Jawab
			9	10	11	12	
1	Waktu Pelayanan	Evaluasi SOP/Standar Pelayanan	√	√	√	√	Seluruh Bagian
		Monitoring dan evaluasi kinerja SDM	√	√	√	√	Seluruh Bagian
2	Sarana dan Prasarana	Penguatan Front Office dan Pusat Layanan Informasi	√	√	√	√	Seluruh Bagian
		Peningkatan Fasilitas Digital	√	√	√	√	Seluruh Bagian
3	Produk Pelayanan	Peningkatan dan Integrasi sistem pelayanan	√	√	√	√	Seluruh Bagian

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 KPU Kabupaten Majalengka dapat dilihat

melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Dari Tahun 2024-2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada KPU Kabupaten Majalengka.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. **Tingkat Kepuasan Masyarakat** terhadap pelayanan KPU Kabupaten Majalengka berada pada kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai rata-rata unsur berada pada rentang **81,75 – 96,25**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat dan stakeholder.
2. Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, terdapat **tiga unsur dengan nilai terendah**, yaitu:
 - **U4. Waktu Pelayanan (3,27 / 81,75)**
 - **U7. Sarana dan Prasarana (3,33 / 83,25)**
 - **U8. Produk Pelayanan (3,38 / 84,50)**

Ketiga aspek ini meskipun masih dalam kategori **Sangat Baik**, tetap memerlukan perhatian khusus untuk ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

3. **Empat unsur dengan nilai tertinggi** adalah:
 - **U3. Tarif/Biaya Pelayanan (3,85 / 96,25)**
 - **U6. Perilaku Petugas Pelayanan (3,52 / 88,00)**
 - **U2. Prosedur Pelayanan (3,46 / 86,50)**
 - **U5. Kompetensi Petugas Pelayanan (3,44 / 86,00)**

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai transparansi biaya, prosedur yang jelas, kompetensi, dan perilaku petugas sebagai aspek pelayanan yang paling memuaskan.

4. Berdasarkan saran dan kritik yang diterima, masyarakat mengharapkan adanya **percepatan waktu pelayanan, penambahan loket dan pemanfaatan layanan berbasis internet, peningkatan sarana prasarana, serta pelayanan yang lebih ramah dan komunikatif**.
5. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa **KPU Kabupaten Majalengka telah berhasil menjaga kualitas pelayanan publiknya dengan sangat baik**, namun tetap

perlu melakukan peningkatan terutama pada aspek waktu pelayanan, sarana prasarana, dan kualitas produk layanan agar tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat di periode selanjutnya.

Majalengka, 15 September 2025

**Pt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Majalengka**



Dini Lestari, S.I.P., M.A.P.

NIP. 19708202009022003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap KPU Majalengka adalah sebuah instrumen evaluasi yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dan kinerja Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Majalengka. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan dan umpan balik dari masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan yang disediakan oleh KPU, termasuk transparansi, aksesibilitas, akurasi informasi, dan efisiensi proses pemilihan umum.

Survei ini melibatkan partisipasi aktif masyarakat dari berbagai kalangan, mulai dari pemilih umum, pengamat pemilu, hingga partai politik dan pemangku kepentingan lainnya. Hasil dari survei ini akan menjadi bahan evaluasi bagi KPU Majalengka untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa seluruh proses pemilu berjalan sesuai dengan prinsip demokrasi dan integritas.

Melalui survei ini, KPU Majalengka juga berupaya untuk meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemilu, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang persepsi publik terhadap kinerja KPU Majalengka dan menjadi dasar untuk perbaikan di masa mendatang.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

Tanggal Survey *

Tanggal

mm/dd/yyyy

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2025

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Profil

Data diri Responden

Nama *

Jawaban Anda

No. Hp *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 DIPLOMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRUSAHA
 Yang lain: _____

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2025

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pendapat Responden Tentang Pelayanan KPU Majalengka

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

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

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- a. Sangat Mahal
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

5. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan petugas dalam pelayanan *

- a. Lambat
- b. Kurang cepat
- c. Cepat
- d. Sangat cepat

6. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku/kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

8. Bagai mana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

Saran dan sukan untuk pelayanan KPU Kabupaten Majalengka *

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

2.1 Tabel survey kepuasan masyarakat

No.	Usia	Jenis K	Pendidid	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	24	Laki-laki	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	43	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	30	Laki-laki	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	45	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	29	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	4	3	3	3	3	4	4
6	39	Laki-laki	SMA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	3	3
7	33	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	18	Laki-laki	SMA	Lainnya	3	3	4	3	3	3	3	3	3
9	43	Laki-laki	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	36	Laki-laki	S1	SWASTA	3	4	4	3	3	3	3	3	3
11	17	Laki-laki	SMA	Lainnya	3	3	4	3	3	3	3	4	3
12	17	Laki-laki	SMA	Lainnya	3	4	4	1	4	4	3	3	4
13	17	Laki-laki	SMA	Lainnya	3	2	4	3	3	4	4	3	3
14	40	Laki-laki	S1	ASN	4	3	4	3	3	4	3	3	4
15	31	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	57	Laki-laki	S2	ASN	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	37	Laki-laki	SMA	Lainnya	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	48	Laki-laki	S2	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	59	Laki-laki	S2	ASN	3	3	4	4	4	4	4	3	3
20	44	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	39	Laki-laki	S1	ASN	4	4	4	3	4	4	2	4	3
22	40	Laki-laki	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	3	3	4	3	3	4
23	17	Perempuan	SMA	Lainnya	1	4	4	4	3	4	3	4	3
24	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	4	3	4	4	3	4	4
25	43	Laki-laki	DIPLOMA	WIRUSAHA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	33	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	36	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	4	4	4	3	3	3	3
28	17	Perempuan	SMA	Lainnya	3	3	1	3	3	3	3	3	4
29	37	Laki-laki	S1	ASN	3	4	4	4	4	4	3	3	3
30	61	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	32	Laki-laki	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	51	Laki-laki	S1	ASN	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	56	Laki-laki	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	48	Laki-laki	S1	ASN	4	4	4	3	3	3	3	3	3
35	34	Laki-laki	S1	ASN	3	3	4	3	3	4	3	3	3
36	48	Laki-laki	DIPLOMA	ASN	3	4	4	4	4	4	3	4	4
37	50	Perempuan	S1	ASN	3	3	4	2	3	3	3	3	3
38	36	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	34	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	52	Laki-laki	SMA	ASN	3	3	4	3	3	3	3	3	3
41	44	Laki-laki	S2	WIRUSAHA	4	4	3	3	3	3	3	3	4
42	37	Perempuan	S2	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	3
43	34	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	46	Perempuan	S1	ASN	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	23	Perempuan	SMA	SWASTA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
47	40	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	25	Perempuan	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3

2.2 Tabel NRR

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Perunit	163	166	185	157	165	169	160	162	164
Total ang terisi	48	48	48	48	48	48	48	48	48
NRR/Unsur	3,40	3,46	3,85	3,27	3,44	3,52	3,33	3,38	3,42
NRR Tertimbang unsur	0,38	0,38	0,43	0,36	0,38	0,39	0,37	0,38	0,38
	B atau Baik	B atau Baik	A atau Sangat Baik	B atau Baik					

2.3 Tabel Bobot Nilai

NO.	Jenis	Nilai	Mutu
1	BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,11	
2	IKM	3,45	
3	Konversi IKM	86,28	B atau Baik