

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PADANG LAWAS

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PADANG LAWAS
Tahun 2026

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum Nomor 144 Tahun 2026 Tentang Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring Di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota Tahun 2026.

Disahkan di Sibuhuan

Pada hari Jumat, 12 Juni 2026

Sekretaris



Syafyar

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB II analisis data skm	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Perjenis Layanan	11
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	12
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
3.1 Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya	14
BAB IV PENUTUP	16
4.1 Kesimpulan	16

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 4 asyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai 4 asya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan 4asyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan 4asyar yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan 4asyarak bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan 4 asyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan 4asyar guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Padang Lawas menyelenggarakan survei kepuasan 4 asyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan 4asyar yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan 4 asyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Adanya penyelenggaraan survei kepuasan Masyarakat sangat bermanfaat bagi penyelenggara pelayanan maupun 4asyar. Penyelenggara pelayanan dapat mendapatkan masukan dari 4asyar mengenai suatu kebijakan (mulai dari proses perumusan hingga evaluasi), sebagai sarana mensosialisasikan kebijakan pelayanan 4asyar, serta sebagai wadah untuk melakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan 4asyar

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui 4 asyarakat kepuasan 4 asyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan 4asyar secara 4asyarak;
3. Mengetahui indeks kepuasan 4asyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

6. Memberikan Sasarank kepada Sasarank mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data





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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (Google Form) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Empat jenis unit layanan yang dinilai yaitu unit layanan Kerjasama, unit layanan pengaduan Masyarakat, unit layanan Pendidikan pemilih, dan terakhir unit layanan PPID. Kuesioner disebar ke seluruh lapisan Masyarakat dilingkungan Padang Lawas.

Adapun tahapan survei Adalah sebagai berikut:

1. Persiapan
 - a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk 4 survei jenis layanan sesuai dengan arahan dari materi SKM KPU 2026
 - b. Membangun e-survei berdasarkan pertanyaan yang telah disusun
2. Proses Survei
 - a. Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui gform kuesioner yang telah di sematkan dan sebarakan di media sosial KPU Kabupaten Padang Lawas dan menyebarkan link survei kepada seluruh lapisan Masyarakat
 - b. Melakukan Pengecekan secara berkala pada sistem survei dan jumlah responden yang telah mengisi survei.

 <p>Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pendidikan Pemilih KPU Kabupaten Padang Lawas</p> 	 <p>Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Kerjasama KPU Kabupaten Padang Lawas</p> 
<p>Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Pendidikan Pemilih KPU Kabupaten Padang Lawas Tahun 2026</p> <p>Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan, KPU Kabupaten Padang Lawas melaksanakan survei kepada masyarakat untuk menilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan segenap kerendahan hati, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi survei ini.</p> <p>Jenis pertanyaan survei dirancang sangat sederhana agar mempermudah Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi dan tidak memakan waktu yang berharga. Data survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata digunakan untuk kepentingan perbaikan khususnya di unit Layanan Pendidikan Pemilih KPU Kabupaten Padang Lawas. Atas perhatian dan partisipasi kami sampaikan terima kasih</p> <p><small>* Indicates required question</small></p>	<p>Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Kerjasama KPU Kabupaten Padang Lawas Tahun 2026</p> <p>Upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik dalam instansi pemerintahan, KPU Kabupaten Padang Lawas melaksanakan survei kepada masyarakat untuk menilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan segenap kerendahan hati, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi survei ini.</p> <p>Jenis pertanyaan survei dirancang sangat sederhana agar mempermudah Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi dan tidak memakan waktu yang berharga. Data survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata digunakan untuk kepentingan perbaikan khususnya di unit layanan kerjasama KPU Kabupaten Padang Lawas. Atas perhatian dan partisipasi kami sampaikan terima kasih</p> <p><small>* Indicates required question</small></p>

 <p>Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Masyarakat KPU Kabupaten Padang Lawas</p> 	 <p>Survei Kepuasan Masyarakat Layanan PPID KPU Kabupaten Padang Lawas</p> 
<p>Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat KPU Kabupaten Padang Lawas Tahun 2026</p> <p>Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan, KPU Kabupaten Padang Lawas melaksanakan survei kepada masyarakat untuk menilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan segenap kerendahan hati, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi survei ini.</p> <p>Jenis pertanyaan survei dirancang sangat sederhana agar mempermudah Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi dan tidak memakan waktu yang berharga. Data survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata digunakan untuk kepentingan perbaikan khususnya di unit Layanan Pengaduan Masyarakat KPU Kabupaten Padang Lawas. Atas perhatian dan partisipasi kami sampaikan terima kasih</p> <p><small>* Indicates required question</small></p>	<p>Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan PPID KPU Kabupaten Padang Lawas Tahun 2026</p> <p>Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan, KPU Kabupaten Padang Lawas melaksanakan survei kepada masyarakat untuk menilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan segenap kerendahan hati, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi survei ini.</p> <p>Jenis pertanyaan survei dirancang sangat sederhana agar mempermudah Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi dan tidak memakan waktu yang berharga. Data survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata digunakan untuk kepentingan perbaikan khususnya di unit Layanan PPID KPU Kabupaten Padang Lawas. Atas perhatian dan partisipasi kami sampaikan terima kasih</p> <p><small>* Indicates required question</small></p>

Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM KPU Kabupaten Padang Lawas yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun masyarakat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Khusus pada penyusunan laporan ini KPU Kabupaten Padang Lawas Menyusun laporan pelaksanaan SKM dengan range waktu 1 triwulan (3 Bulan). Namun terkait jadwal pelaksanaan survei biasa dilakukan secara 7 asyarak dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan 7 asyarak memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan. Beberapa unit survei akan dilakukan juga dalam range waktu pertriwulan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat secara berkala dalam rentang yang lebih cepat.

1.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Berdasarkan hasil rapat dan arahan oleh KPU Provinsi Sumatera Utara bahwasanya untuk jumlah penentuan responden permasing masing survei minilai yaitu 30 Responden. Sehingga KPU Kabupaten Padang Lawas menyelenggarakan 4 survei tersebut dengan hasil yang telah ditentukan . Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilaksanakan maka KPU Padang Lawas telah mendapatkan sebanyak 143 responden dimana disebar ke platform sosial media

BAB II ANALISIS DATA SKM

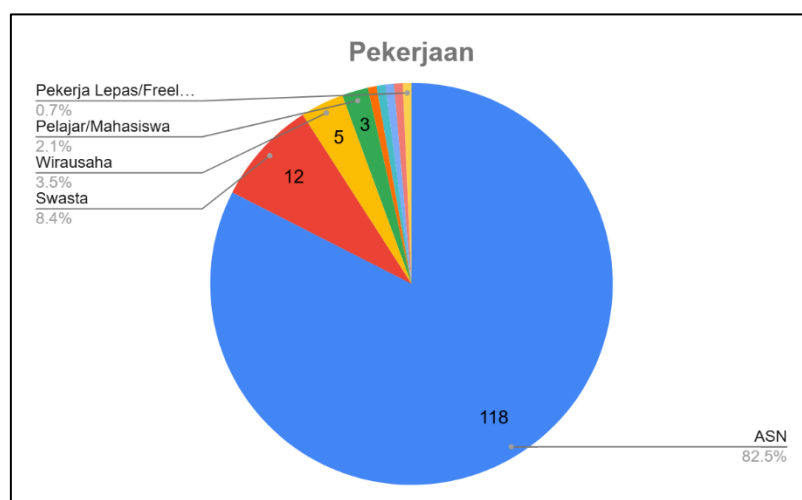
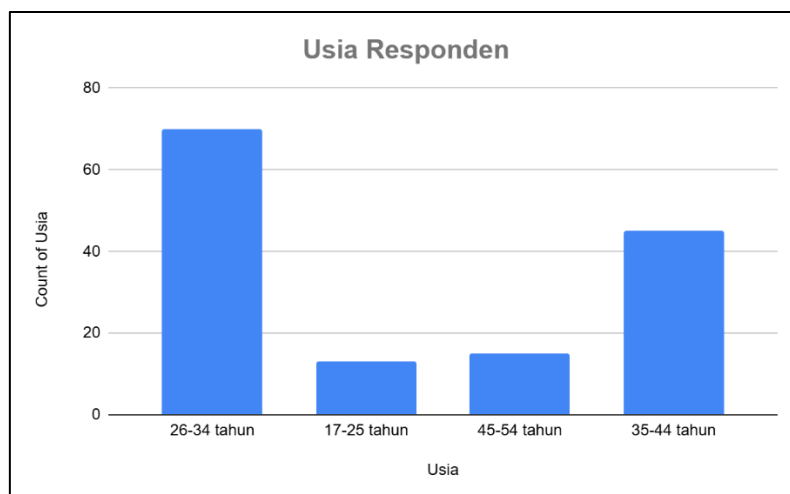
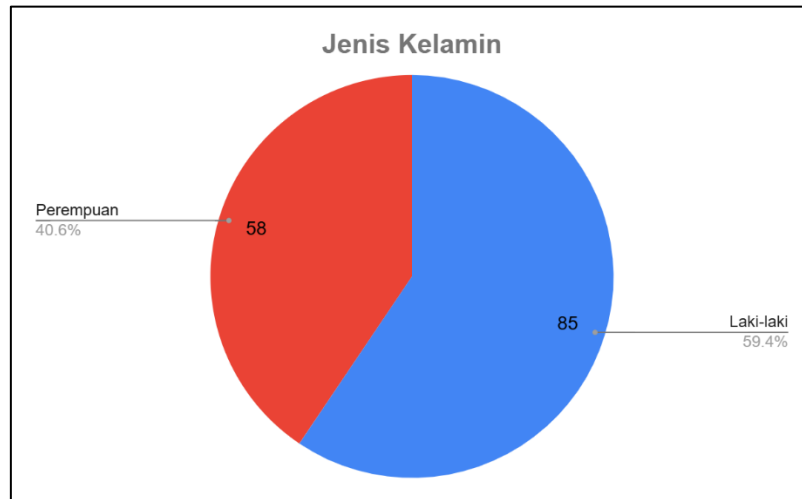
2.1 Analisis Responden

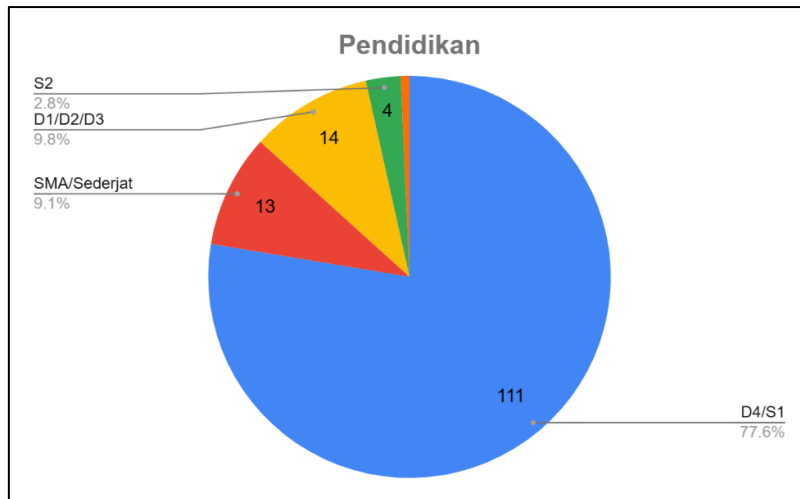
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 143 orang responden, dengan rincian sebagai berikut;

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	85	59.4%
		Perempuan	58	40.6%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0 %
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	0.7%
		SMA/Sederajat	13	9.1%
		D1/D2/D3	14	9.8%
		D4/S1	111	77.6%
		S2	4	2.8%
		S3	0	
3	Pekerjaan	ASN	118	82.5%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0.7
		Swasta	12	8.4%
		Wirausaha	5	3.5%
		Ibu Rumah Tangga	1	0.7%
		Pelajar/Mahasiswa	3	2.1%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.7%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	1.4%
		4	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas
Disabilitas	0			0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Chart Grafik responden

Total responden : 143



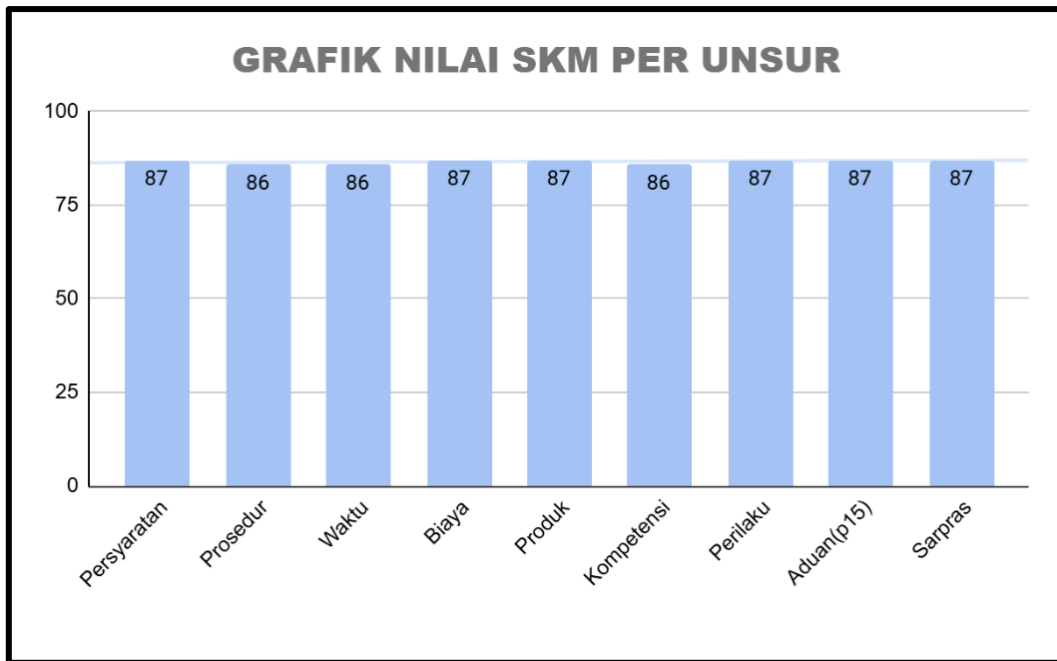


2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Perjenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan (p1-p2)	Prosedur (p3-p5)	Waktu (p6)	Biaya (p7-p9)	Produk (p10)	Kompetensi (p11)	Perilaku (P12-p14)	Aduan (p15)	Sarpras (p16)	IKM Perjenis Layanan
1	Layanan Kerjasama	45	82.6	87.4	87.2	84.8	86.1	87.2	87.2	87.7	87.7	86.4
2	Layanan Pengaduan Masyarakat	32	86.7	82.5	82	86.9	86.7	85.9	87.7	86.7	83.5	85.4
3	Layanan Pendidikan Pemilih	34	90	89.7	87.5	89.4	86.7	89.7	88.9	91.1	89.7	89.1
4	Layanan PPID	32	89.4	87.5	87.5	88.5	90.6	85.1	88	85	87.5	87.6
Rerata IKM Per Unsur			87	86	86	87	87	86	87	87	87	87
IKM Unit Layanan			87									

Skala ikm (1-4) per pertanyaan

No	Jenis Layanan	total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	Layanan Kerjasama	3,4	3,3	3,3	3,4	3,4	3,5	3,4	3,2	3,5	3,5	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
2	Layanan Pengaduan Masyarakat	3,4	3,4	3,3	3,2	3,3	3,2	3,2	3,4	3,5	3,5	3,4	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	3,3
3	Layanan Pendidikan Pemilih	3,5	3,6	3,5	3,6	3,5	3,6	3,5	3,3	3,6	3,6	3,4	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5
4	Layanan PPID	3,4	3,6	3,4	3,5	3,5	3,4	3,5	3,4	3,7	3,5	3,6	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,5
Total		3,425	Baik															



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM dari empat unit layanan survei yang disebar melalui kuisioner online, kami mendapatkan Kesimpulan dari pengeolahan data bahwa semua aspek rata rata memiliki nilai 87 dari 100. Tiga aspek yang paling rendah yaitu bernilai 86 yaitu aspek prosedur, waktu, dan komptensi.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan yang menyatakan bahwa setiap layanan yang diberikan harus terus ditingkatkan, memiliki semangat melayani, dan beberapa afirmasi dukungan positif dari responden.

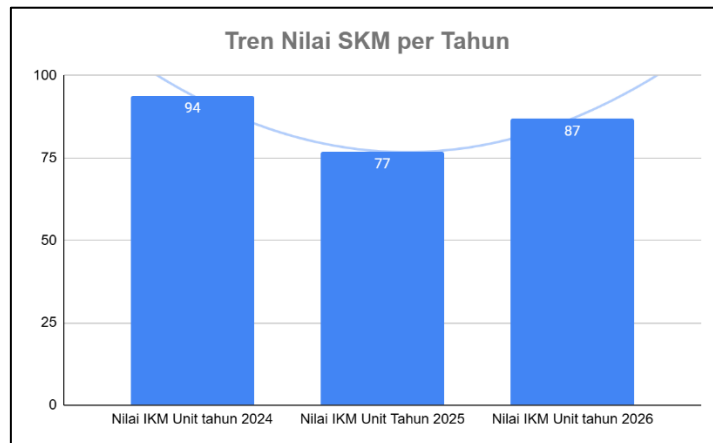
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut. Rencana tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Padang Lawas yaitu dengan selalu

1. melakukan sosialisasi terkait peningkatan pelayanan public
2. melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala
3. meningkatkan kualitas SDM di lingkungan KPU Kabupaten Padang Lawas dengan mengikuti pelatihan kedisiplinan Pegawai yang dapat dilaksanakan di Platform pelatihan resmi SIMPEL KPU RI.

Kegiatan yang disebutkan diharapkan dapat bisa menjadi faktor meningkatnya indeks kepuasan Masyarakat di kesempatan berikutnya.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Padang Lawas dapat dilihat berdasarkan laporan pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat di tahun tahun sebelumnya. Data dari tahun sebelumnya menjadi suatu referensi dan patokan untuk melakukan perbandingan dan peningkatan tingkat pelayanan publik yang diberikan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Padang Lawas. Hasil data laporan yang ada dicantumkan dari 2 tahun belakang yaitu tahun 2024 dan tahun 2025 sehingga pada tahun 2026 sekarang dalam kita masukkan datanya dalam bentuk grafik chart yang terlihat pada gambar dibawah



Berdasarkan chart grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KPU Kabupaten Padang Lawas telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

3.1 Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Padang Lawas tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan. Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 60 responden. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) KPU Kabupaten Padang Lawas adalah SPKP (3,79) dan Prosentase (77,20 %) berada pada kategori "Sangat Baik" (pada interval 3,26 s/d 4,00). seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1.	Persyaratan	3,73	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,77	Sangat Baik
3.	Waktu	3,71	Sangat Baik
4.	Biaya	4	Sangat Baik
5.	Produk	3,73	Sangat Baik
6.	Kompetensi	3,79	Sangat Baik
7.	Perilaku	3,77	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	4	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,7	Sangat Baik

Hasil tindak lanjut survei berdasarkan survei mandiri terhadap survei persepsi kualitas pelayanan pada KPU Kabupaten Padang Lawas dijabarkan sebagai berikut :

- a. Tiga unsur tertinggi dalam survei tahun 2025 yaitu;
 1. Biaya (4,00)/(Sangat Baik)
 2. Sarana Prasarana (4,00)/(Sangat Baik)
 3. Kompetensi (3,79)/(Sangat Baik)

- b. Tiga unsur terendah dalam survei tahun 2025 yaitu;
 1. Penanganan pengaduan (3,70)/(Sangat Baik)
 2. Waktu (3,71)/(Sangat Baik)
 3. Persyaratan dan produk (3,73)/(Sangat Baik)

Secara umum, hasil survei persepsi kualitas pelayanan pada pelayanan yang dikumpulkan oleh KPU Kabupaten Padang Lawas yaitu bernilai 3,79 atau masuk kategori BAIK (Kisaran nilai 3,26-4,00). Dengan demikian, aparatur pada KPU Kabupaten Padang Lawas dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak lanjut hasil 3 (tiga) unsur terendah adalah dengan melakukan serangkaian kegiatan berikut:

1. Penanganan Pengaduan

Untuk dapat menangani pengaduan maka KPU Kabupaten Padang Lawas meningkatkan sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas dan mengikuti pelatihan untuk sangat saksana KPU Kabupaten Padang Lawas. Seluruh staff juga senantiasa dibekali pelatihan melalui platform SIMPEL KPU agar terus meningkatkan kompetensi khususnya terkait pelayanan pengaduan dan kedisiplinan terhadap tugas pokok dan fungsi sebagai ASN di lingkungan KPU Kabupaten Padang Lawas.

2. Waktu, persyaratan, dan produk

Untuk mempercepat waktu pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan kesesuaian produk maka Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Padang Lawas melakukan evaluasi standar pelayanan dan melakukan penyusunan standar pelayanan dengan mengatani forum konsultasi publik dan juga penyalarsan visi misi yang selalu diingatkan pada setiap rapat rutin yang dilakukan di lingkungan KPU Kabupaten Padang Lawas.

BAB IV

PENUTUP


4.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survei kepuasan Masyarakat (SKM) selama range triwulan, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:


1. KPU Kabupaten Padang Lawas telah melaksanakan kegiatan survei kepuasan Masyarakat dengan menilai 4 unit layanan yaitu unit kerja sama, unit pengaduan Masyarakat, unit Pendidikan pemilih, dan unit PPID menggunakan metode survei kuesioner online dengan jumlah total responden 143.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Padang Lawas secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 87 dari 100 (Skala 1-100) dan nilai 3,425 (Skala 1-4) dengan kategori Baik. Hal ini menunjukkan peningkatan dari nilai SKM dari tahun sebelumnya
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan utama adalah dengan nilai IKM terendah yaitu pada unsur aduan, sehingga KPU Kabupaten Padang Lawas berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat
Layanan Pendidikan Pemilih
KPU Kabupaten Padang Lawas



Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Pendidikan Pemilih KPU Kabupaten Padang Lawas Tahun 2026

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan, KPU Kabupaten Padang Lawas melaksanakan survei kepada masyarakat untuk menilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan segenap kerendahan hati, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi survei ini.

Jenis pertanyaan survei dirancang sangat sederhana agar mempermudah Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi dan tidak memakan waktu yang berharga. Data survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata digunakan untuk kepentingan perbaikan khususnya di unit **Layanan Pendidikan Pemilih** KPU Kabupaten Padang Lawas. Atas perhatian dan partisipasi kami sampaikan terima kasih

* Indicates required question



Survei Kepuasan Masyarakat
Layanan Kerjasama
KPU Kabupaten Padang Lawas




Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Kerjasama KPU Kabupaten Padang Lawas Tahun 2026


Upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik dalam instansi pemerintahan, KPU Kabupaten Padang Lawas melaksanakan survei kepada masyarakat untuk menilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan segenap kerendahan hati, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi survei ini.

Jenis pertanyaan survei dirancang sangat sederhana agar mempermudah Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi dan tidak memakan waktu yang berharga. Data survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata digunakan untuk kepentingan perbaikan khususnya di unit **Layanan Kerjasama** KPU Kabupaten Padang Lawas. Atas perhatian dan partisipasi kami sampaikan terima kasih

* Indicates required question



Survei Kepuasan Masyarakat
Layanan Pengaduan Masyarakat
KPU Kabupaten Padang Lawas




Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat KPU Kabupaten Padang Lawas Tahun 2026


Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan, KPU Kabupaten Padang Lawas melaksanakan survei kepada masyarakat untuk menilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan segenap kerendahan hati, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi survei ini.

Jenis pertanyaan survei dirancang sangat sederhana agar mempermudah Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi dan tidak memakan waktu yang berharga. Data survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata digunakan untuk kepentingan perbaikan khususnya di unit **Layanan Pengaduan Masyarakat** KPU Kabupaten Padang Lawas. Atas perhatian dan partisipasi kami sampaikan terima kasih

* Indicates required question



Survei Kepuasan Masyarakat
Layanan PPID
KPU Kabupaten Padang Lawas



Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan PPID KPU Kabupaten Padang Lawas Tahun 2026

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan, KPU Kabupaten Padang Lawas melaksanakan survei kepada masyarakat untuk menilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan segenap kerendahan hati, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi survei ini.

Jenis pertanyaan survei dirancang sangat sederhana agar mempermudah Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi dan tidak memakan waktu yang berharga. Data survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata digunakan untuk kepentingan perbaikan khususnya di unit **Layanan PPID** KPU Kabupaten Padang Lawas. Atas perhatian dan partisipasi kami sampaikan terima kasih

* Indicates required question

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden *

adit

Tanggal Menerima Layanan *

Date

06/08/2026

Jenis Kelamin

- Laki-laki
 Perempuan

Clear selection

Pendidikan *

- Tidak Sekolah
 SD/Sederajat
 SMP/Sederajat
 SMA/Sederajat
 D1/D2/D3
 D4/S1
 S2
 S3

Usia *

- <17 tahun
 17-25 tahun
 26-34 tahun
 35-44 tahun
 45-54 tahun
 55-65 tahun
 >65 tahun

Pekerjaan *

- ASN
 TNI
 POLRI
 Swasta
 Wirausaha
 Ibu Rumah Tangga
 Pelajar/Mahasiswa
 Petani/Nelayan
 Pekerja Lepas/Freelance
 Pensiunan
 Other: _____

Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

- Ya

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

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

Clear selection

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan

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

Clear selection

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

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

Clear selection

4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan

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

Clear selection

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan

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

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan

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

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan

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

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

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

9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan

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

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan

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

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

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

12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan

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

13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi

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

14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas diluar aturan

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

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

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

16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan

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

Back

Submit

Clear form

