



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT

Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT
TW I TAHUN 2025



sumbar.kpu.go.id



@kpu_sumbar



@kpu_sumbar



kpu_prov_sumbar



KPU Prov Sumbar

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kami haturkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I 2025 dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir. Semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal ibadah dan diberikan balasan setimpal oleh Allah SWT.

Laporan ini diharapkan secara khusus dapat diterima sebagai pemenuhan amanat pada pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik KPU Provinsi Sumatera Barat dan secara umum dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih belum sempurna, oleh karena itu Kami terbuka untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kemajuan dan perbaikan bersama di masa mendatang dan perwujudan akuntabilitas publik.

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT

Sekretaris,

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text 'KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT' and a small star at the bottom. The inner part of the stamp has the word 'SEKRETARIAT' in the center. Overlaid on the stamp is a blue ink signature that appears to read 'Irzal Zamzami'.

Irzal Zamzami

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	3
BAB II	METODOLOGI SURVEI	5
2.1	Pelaksanaan Survei	5
2.2	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.3	Waktu Pelaksanaan	6
2.4	Kriteria Responden	14
2.5	Metode Pencacahan	20
2.6	Populasi dan Sampel	20
2.7	Pelaksanaan dan Teknik Survei	22
2.8	Metode Pengolahan Data dan Analisis	23
2.9	Prosedur Survei	24
2.10	Pengolahan Data dan Hasil Survei	24
BAB III	PENGOLAHAN SURVEI	26
3.1	Analisis Hasil Survei	26
3.1.1	Indikator Persyaratan Pelayanan	26
3.1.2	Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	27
3.1.3	Indikator Kecepatan Waktu	28
3.1.4	Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	29
3.1.5	Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	29
3.1.6	Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas	30
3.1.7	Indikator Perilaku Petugas	31

3.1.8	Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	32
3.1.9	Indikator Penanganan Pengaduan	33
3.2	Tindak Lanjut Hasil Survei	36
BAB IV	KESIMPULAN	43
	LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rentang usia responden	15
Tabel 2	Jenis Kelamin Responden	16
Tabel 3	Domisili Responden	17
Tabel 4	Tingkat Pendidikan Responden	18
Tabel 5	Pekerjaan Responden	19
Tabel 6	Tabel Krejcie dan Morgan	21
Tabel 7	Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	24
Tabel 8	Nilai Interval Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	24
Tabel 9	Indikator Persyaratan Pelayanan	26
Tabel 10	Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	27
Tabel 11	Indikator Kecepatan Waktu	28
Tabel 12	Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	29
Tabel 13	Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	30
Tabel 14	Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas	31
Tabel 15	Indikator Perilaku Petugas	32
Tabel 16	Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	33
Tabel 17	Indikator Penanganan Pengaduan	34
Tabel 18	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Provinsi Sumatera Barat	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	<i>Dashboard</i> survei mandiri pada website KPU Provinsi Sumatera Barat	8
Gambar 2	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	9
Gambar 3	Data Responden survei mandiri pada google form	10
Gambar 4	Jenis Layanan yang Responden Dapatkan	11
Gambar 5	Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan	12
Gambar 6	Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan	13
Gambar 7	Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan	14
Gambar 8	Website KPU Provinsi Sumatera Barat	37
Gambar 9	Tampilan EPPID	38
Gambar 10	Ruang Layanan Terpadu Satu Pintu PPID	39
Gambar 11	Facebook KPU Provinsi Sumatera Barat	40
Gambar 12	Instagram KPU Provinsi Sumatera Barat	40
Gambar 13	Youtube KPU Provinsi Sumatera Barat	41
Gambar 14	Twitter KPU Provinsi Sumatera Barat	41
Gambar 15	Tik Tok KPU Provinsi Sumatera Barat	44

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Rentang Usia Responden	16
Grafik 2	Jenis Kelamin Responden	17
Grafik 3	Domisili Responden	18
Grafik 4	Tingkat Pendidikan Responden	19
Grafik 5	Pekerjaan Responden	20
Grafik 6	Indikator Penyelesaian	26
Grafik 7	Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	27
Grafik 8	Indikator Kecepatan Waktu	28
Grafik 9	Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	29
Grafik 10	Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	30
Grafik 11	Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas	31
Grafik 12	Indikator Perilaku Petugas	35
Grafik 13	Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	33
Grafik 14	Indikator Penanganan Pengaduan	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPU Provinsi Sumatera Barat. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

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. Keikutsertaan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Selanjutnya, keikutsertaan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ditetapkan sebagai aturan turunan dari 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. Pedoman ini memberikan petunjuk teknis 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 dan konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan KPU Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Para pemangku kepentingan KPU Provinsi Sumatera Barat merupakan peserta Pemilu dan pemilih pada Pemilu 2024 serta Peserta Pemilihan Serentak Nasional 2024 di Sumatera Barat dan pemilih, Pemerintah Daerah dan masyarakat Sumatera Barat.

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. Elaborasi hasil survei dengan 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 KPU Provinsi Sumatera Barat sebagai penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Surat Dinas Sekretaris Jenderal KPU RI Nomor 2981/ORT.07-SD/01/2024 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tanggal 16 Agustus 2024.

1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat

Adapun maksud dilakukannya SKM adalah:

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

Adapun tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui deskripsi kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur internal KPU Provinsi Sumatera Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat 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 KPU Provinsi Sumatera Barat;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan KPU Provinsi Sumatera Barat.

BAB II

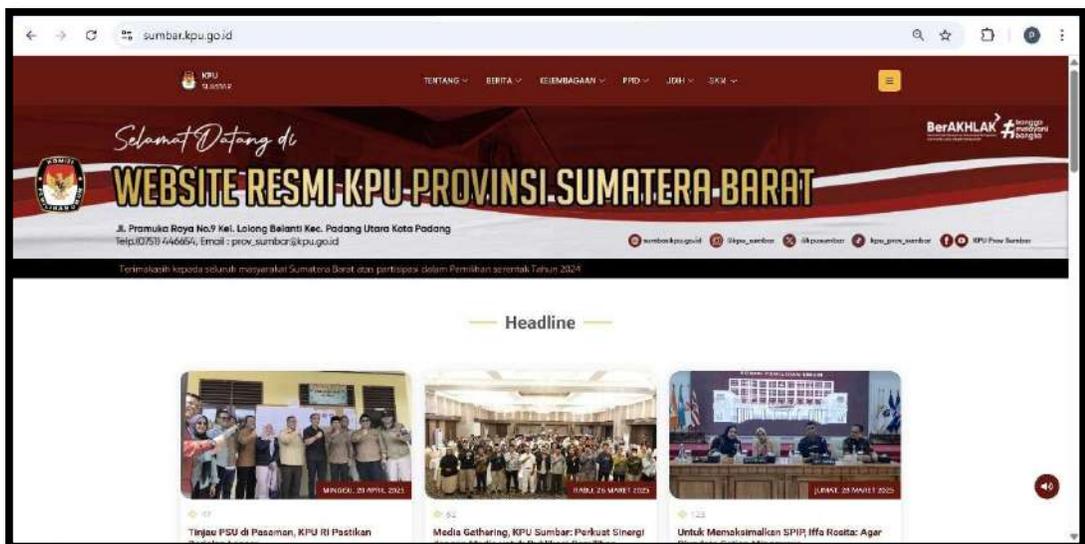
METODOLOGI SURVEI

2.1. Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan publik pada KPU Provinsi Sumatera Barat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat melalui *gform* berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disampaikan pada saat adanya pengunjung yang meminta informasi ataupun data pemilu, maupun secara online melalui media *Whatsapp* dan *Website*.

2.2. Lokasi Pengumpulan Data

Survei ini dilaksanakan secara mandiri dengan mengisi survei *gform* dengan link https://bit.ly/SURVEI_KEPUASAN_MASYARAKAT_KPUSB2025 dan bisa melalui *website* KPU Provinsi Sumatera Barat pada tautan <https://sumbar.kpu.go.id/> dengan meng-klik menu SKM, seperti pada gambar berikut ini:



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT

sumbar.kpu.go.id @kpu_sumbar KPU Prov Sumbar @kpuSumbar @KPU Prov Sumbar

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

PADA UNIT LAYANAN KPU PROVINSI SUMATERA BARAT

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

Tanggal Survei *

HH BB TTTT

/ /

Jam Survei *

Waktu

.

2.3. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan terhadap persepsi pengguna layanan KPU Provinsi Sumatera Barat pada Semester I Tahun Anggaran 2025, yakni mulai dari Bulan April hingga Mei tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1.	Persiapan	1 s.d 5 April 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	6 April s.d 11 April	6 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	12 s.d 14 April 2024	3 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	10 s.d 20 April 2024	10 hari

Adapun daftar pertanyaan terkait Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan KPU Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada pelayanan di KPU Provinsi Sumatera Barat.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima pengguna layanan sesuai dengan yang ditetapkan pada KPU Provinsi Sumatera Barat.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, jangka waktu penyelesaian, pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Kewajaran Tarif/Biaya pelayanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Kesesuaian produk pelayanan yang disediakan KPU Provinsi Sumatera Barat

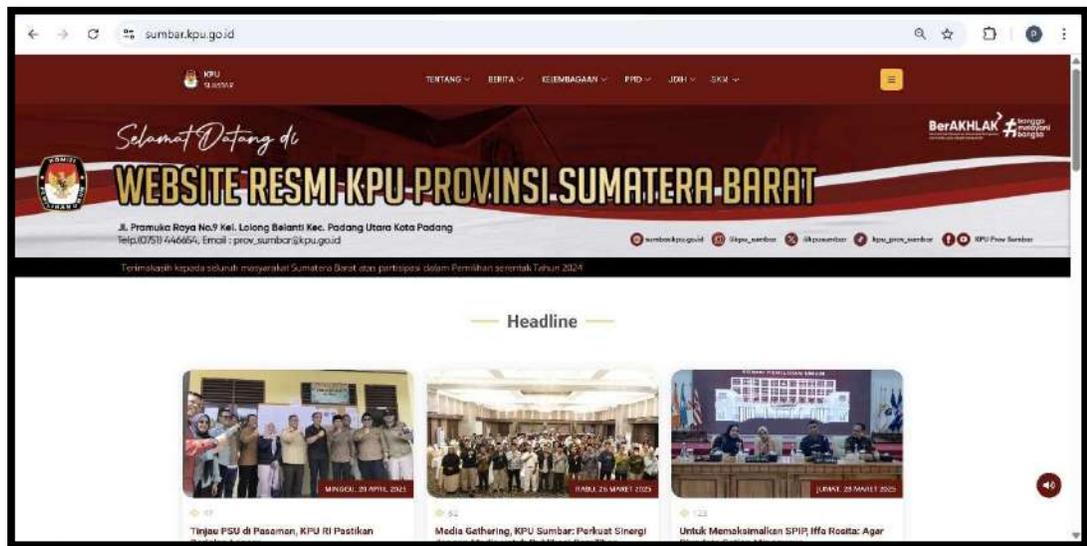
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Info: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
Info: Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan *online* yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan *online* sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.
Info: Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
Dan melihat apakah 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.

Tampilan survei mandiri tersebut sebagai berikut:



Gambar 1. *Dashboard* survei mandiri pada *website* KPU Provinsi Sumatera Barat

 **KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT**

sumbar.kpu.go.id @kpu_sumbar KPU Prov Sumbar @kpu Sumbar @KPU Prov Sumbar

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

PADA UNIT LAYANAN KPU PROVINSI SUMATERA BARAT

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda _____

Tanggal Survei *

HH BB TTTT
_ / _ / _

Jam Survei *

Waktu
_ . _

Gambar 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Bagian 2 dari 3

PROFIL ✕ ⋮

Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban singkat

No HP *

Teks jawaban singkat

Usia *

Teks jawaban singkat

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Teks jawaban singkat

Pertanyaan *

	Laki-laki	Perempuan
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pertanyaan *

	SD	SLTP/SMP	SLTA/SMA S...	S1	S2	S3
Pendidikan	<input type="checkbox"/>					

Gambar 3. Data Responden SKM pada *gform*

Jenis Layanan yang diterima *

- Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)
- Permohonan Informasi
- Konsultasi Kepemiluan
- Sumber Daya Manusia
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)
- Kunjungan Rumah Pintar Pemilu (RPP)
- Audiensi
- Sosialisasi
- Pengaduan Masyarakat
- Pengelolaan Anggaran dan BMN

*Layanan Lainnya.

Teks jawaban singkat

Gambar 4. Jenis Layanan yang Responden Dapatkan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN ⌵ ⋮

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

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 kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

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

Gambar 5. Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan

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

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

5. Bagaimana 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

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

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten

Gambar 6. Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan

:::

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

a. Tidak sopan dan ramah

b. Kurang sopan dan ramah

c. Sopan dan ramah

d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

a. Buruk

b. Cukup

c. Baik

d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

a. Tidak ada

b. Ada tetapi tidak berfungsi

c. Berfungsi kurang maksimal

d. Dikelola dengan baik

Gambar 7. Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan

2.4. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri pada KPU Provinsi Sumatera Barat terhadap pengguna layanan, yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Provinsi Sumatera Barat. Pengguna layanan dapat mengakses survei *gform* dengan link https://bit.ly/SURVEI_KEPUASAN_MASYARAKAT_KPUSB2024 atau bisa melalui website KPU Provinsi Sumatera Barat pada tautan <https://sumbar.kpu.go.id/> dengan mengklik menu SKM.

Adapun Data Responden pada form kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas:

- a. Nama Responden
- b. Usia/Jenis Kelamin
- c. Nomor HP
- d. Domisili
- e. Pendidikan
- f. Pekerjaan

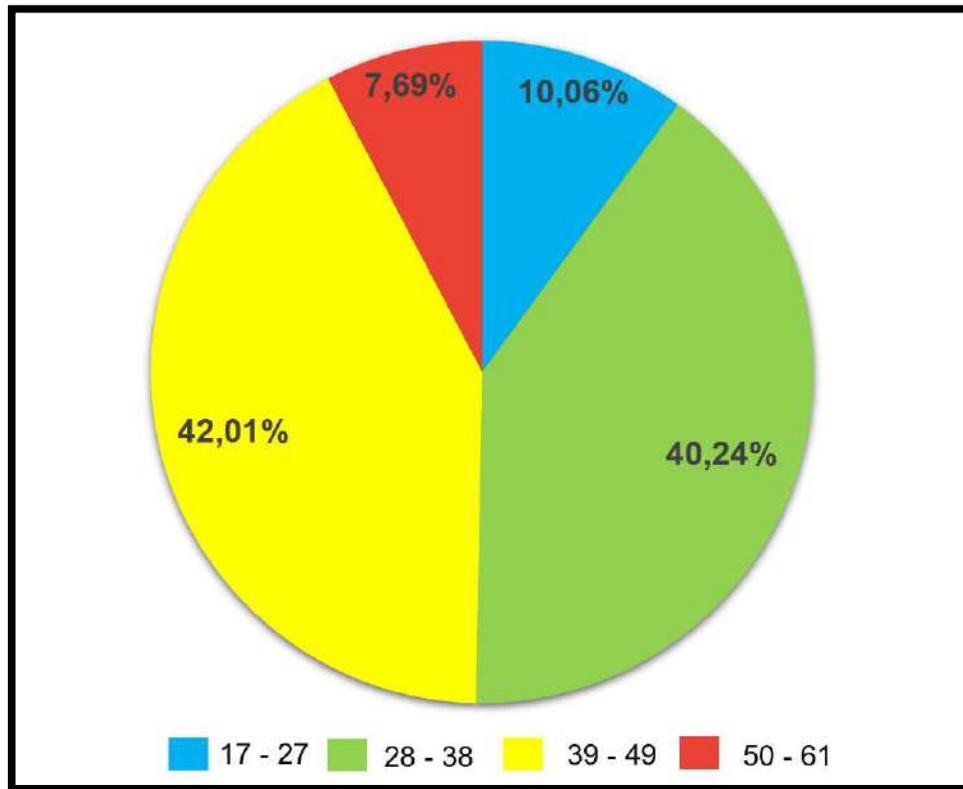
A. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat mayoritas berada dalam kelompok usia yaitu usia 39 - 49 tahun dengan prosentase 42,01%.

Tabel 1. Rentang Usia Responden.

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17 - 27 tahun	17	10,06%
2	28 - 38 tahun	68	40,24%
3	39 - 49 tahun	71	42,01%
4	50 - 60 tahun	13	7,69%
Jumlah		169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Grafik 1. Rentang Usia Responden

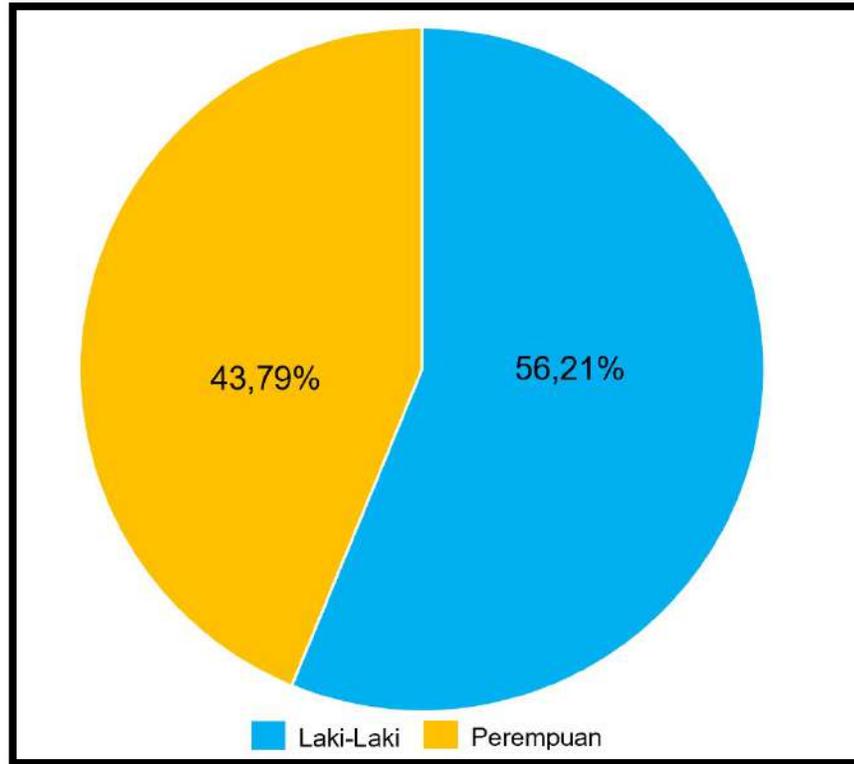
B. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 169 reponden. Pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 95 orang atau 56,21 % dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 74 orang atau 43,79 %.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden.

No	Usia	Frekuensi	%
1	Laki-laki	95	56,21%
2	Perempuan	74	43,79%
Jumlah		169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 2. Jenis Kelamin Responden

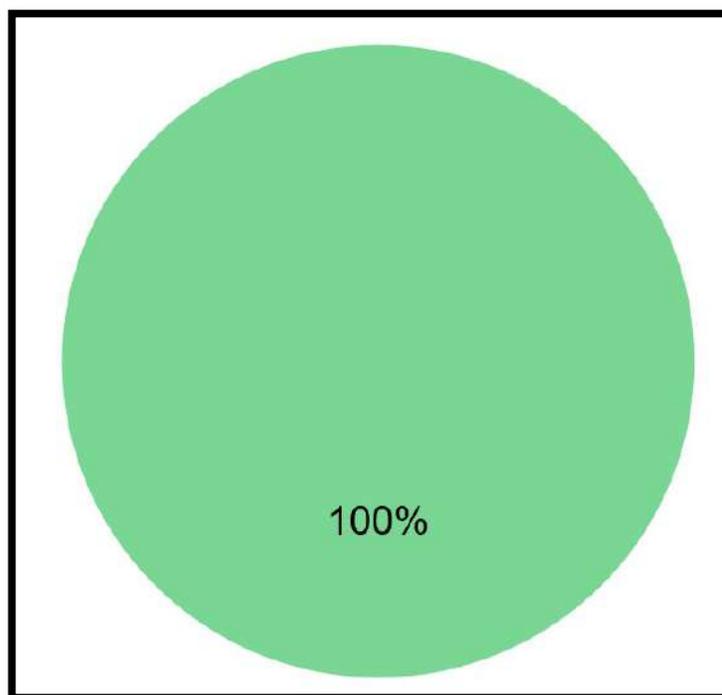
C. Domisili Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari jumlah 38 Provinsi di seluruh Indonesia, domisili pengguna layanan semuanya di Provinsi Sumatera Barat dengan total responden sebanyak 169 Orang.

Tabel 3. Domisili Responden

No	Daerah Domisili	Frekuensi	%
1	Sumatera Barat	169	100%
Jumlah		169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 3. Domisili Responden.

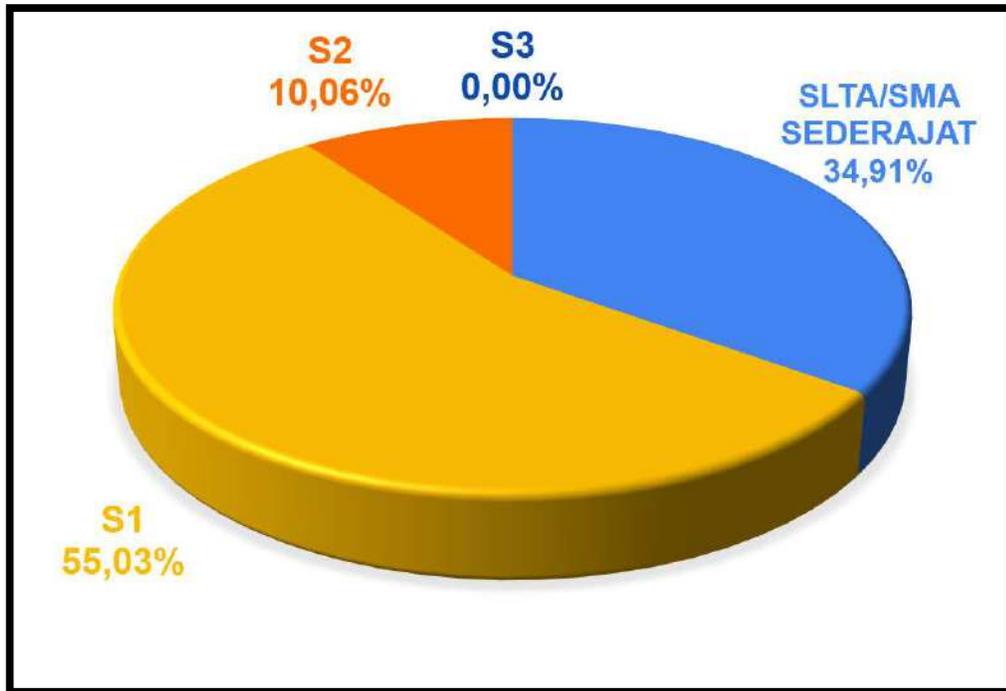
D. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan di KPU Provinsi Sumatera Barat mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) = 55,03 %.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SLTA/SMA Sederajat	59	34,91%
2	Sarjana (S1)	93	55,03%
3	Pasca Sarjana (S2)	17	10,06%
4	Doktor (S3)	0	0,00%
Jumlah		169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Grafik 4. Tingkat Pendidikan Responden

E. Pekerjaan Responden

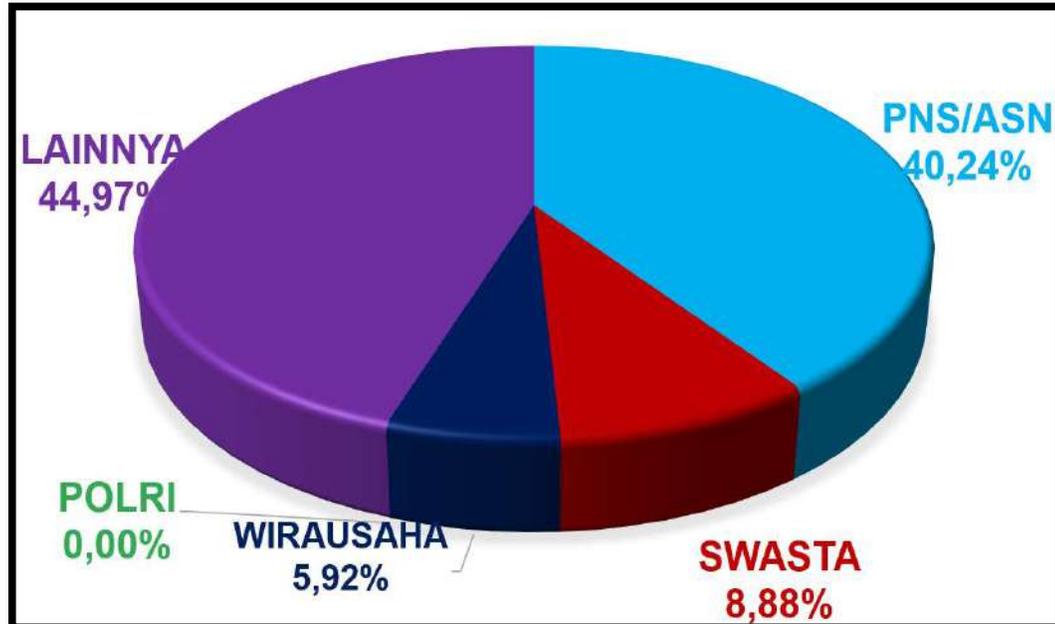
Dari sisi jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat yaitu sebesar 44,97% terhadap pekerjaan lainnya.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS/ASN	68	40,24%
2	Swasta	15	8,88%
3	Wirausaha	10	5,92%
4	Polri	0	0,00%
5	Lainnya	76	44,97%
Jumlah		169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan

dalam grafik berikut ini



Grafik 5. Pekerjaan Responden.

2.5. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.6 Populasi dan Sampel

Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan masing-masing unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan secara acak. Responden yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing unit pelayanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

λ^2 = Nilai Chi Kuadrat = 3,841

P = Populasi Menyebarkan Normal = Q = 0,5

d = Nilai Batas Kesalahan / Galat Pendugaan = 0,05

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

Dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat kurang lebih sebanyak 300 Orang, maka merujuk pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan dapat ditentukan jumlah responden sebanyak 169 Orang.

Tabel 6. Tabel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

2.7 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada KPU Provinsi Sumatera Barat dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu pengguna layanan yang merupakan Peserta Pemilu 2024 dan peserta Pemilihan tahun 2024 yakni partai politik dan bakal calon dan anggota DPD, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota, Pasangan Calon Kepala Daerah, KPU Kabupaten/Kota se-Sumatera Barat, pemilih, mahasiswa dan masyarakat pemangku kepentingan lainnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu Peserta Pemilu 2024, Peserta Pemilihan Tahun 2024, Pemilih Pemilu dan Pemilihan 2024, pemangku kepentingan dan masyarakat yang menerima pelayanan selama periode Semester I Tahun 2025.

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

1. Persiapan

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei.
- b. Membangun *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- c. Membuat surat pengantar pengisian survei melalui *e-survey*.

2. Proses Pelaksanaan Survei

- a. Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui *gform* kuesioner yang telah disematkan pada *website* KPU Provinsi Sumatera Barat dan menyebarkan *link* survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Provinsi Sumatera Barat.
- b. Penginputan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengakses *link* survei KPU Provinsi Sumatera Barat melalui link: https://bit.ly/SURVEI_KEPUASAN_MASYARAKAT_KPUSB2024.
- c. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survei.

2.8. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kepuasan Masyarakat 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.

Data Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk *skoring* atau angka absolut agar diketahui peningkatan atau penurunan Persepsi Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1–4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1-4. Skala indeks persepsi korupsi antara 1–4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi

kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

2.9 Prosedur Survei

Responden dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan KPU Provinsi Sumatera Barat melalui komputer/laptop/*smartphone* secara mandiri. Untuk mengetahui Persepsi Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Sumatera Barat, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survei.

Tabel 7. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Sumatera Barat

No	Ruang lingkup
1	Aspek Prosedur
2	Persyaratan
3	Biaya
4	Waktu
5	Penyelesaian
6	Sarana
7	<i>Performa</i>
8	Pengaduan

2.10 Pengolahan Data dan Hasil Survei

Analisis dilakukan terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diolah dalam bentuk angka absolut sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 8. Nilai Interval Survei Kepuasan Masyarakat

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

4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
---	-------------	----------------	---	-------------

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

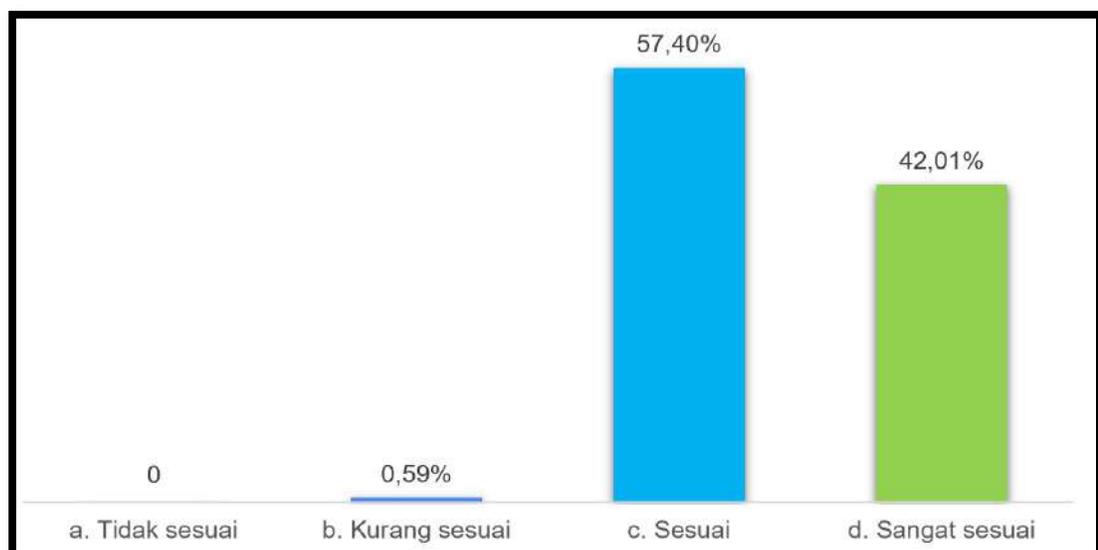
3.1.1 Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan, menunjukkan bahwa **59,88%** responden menyatakan sesuai. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 9. Indikator Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	71	42,01%
2	Sesuai	3	97	57,40%
3	Kurang Sesuai	1	0	0,59%
4	Tidak Sesuai	0	0	0,00%
Jumlah			162	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 6. Indikator Penyelesaian

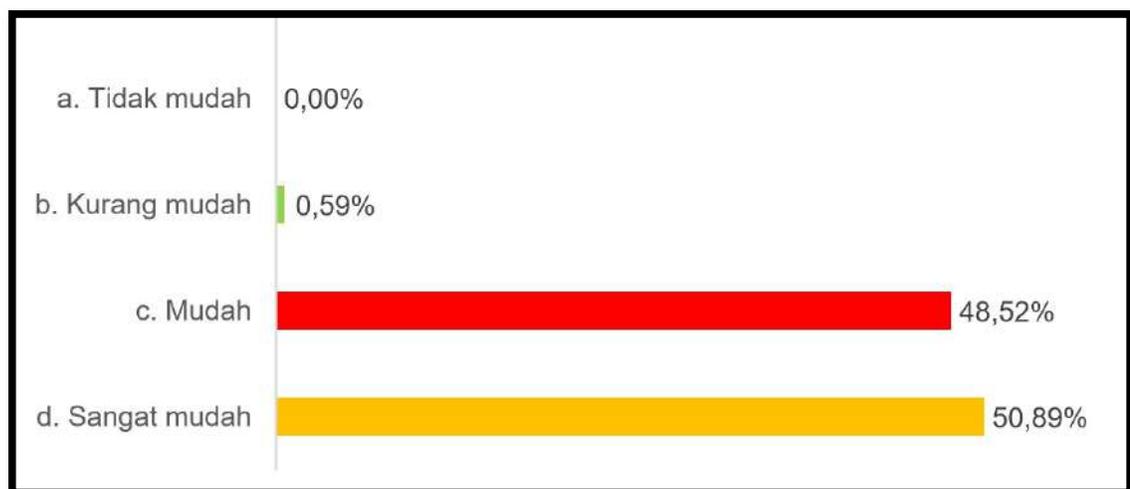
3.1.2 Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan, menunjukkan hasil sangat mudah, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan sangat jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada KPU Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 10. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	86	50,89%
2	Mudah	3	82	48,52%
3	Kurang Mudah	2	1	0,62%
4	Tidak Mudah	1	0	0,00%
Jumlah			169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 7. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

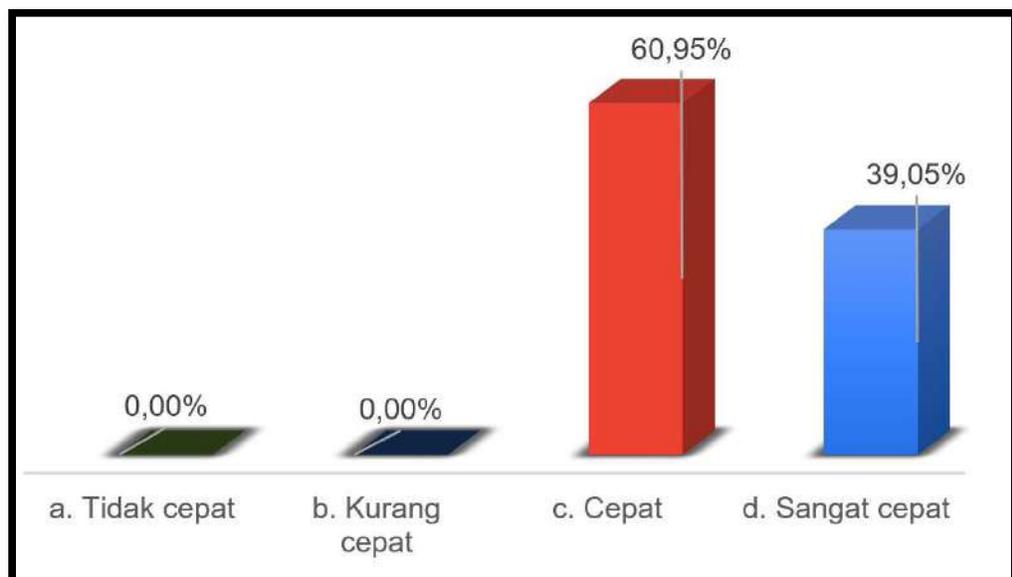
3.1.3 Indikator Kecepatan Waktu

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 11. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	66	39,05%
2	Cepat	3	103	60,95%
3	Kurang Cepat	2	0	0,00%
4	Tidak Cepat	1	0	0,00%
Jumlah			169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 8. Indikator Kecepatan Waktu

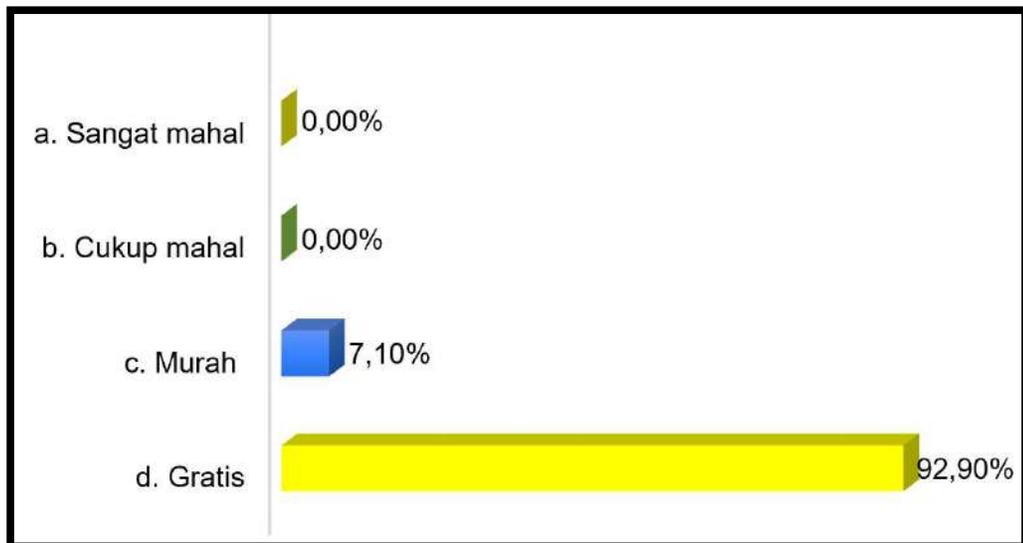
3.1.4 Indikator Kewajaran Biaya atau Tarif

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil gratis, berarti dapat disimpulkan tidak ada biaya pelayanan (gratis) pada KPU Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 12. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	157	92,90%
2	Murah	3	12	7,10%
3	Cukup Mahal	2	0	0,00%
4	Sangat Mahal	1	0	0,00%
Jumlah			169	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 9. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

3.1.5 Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

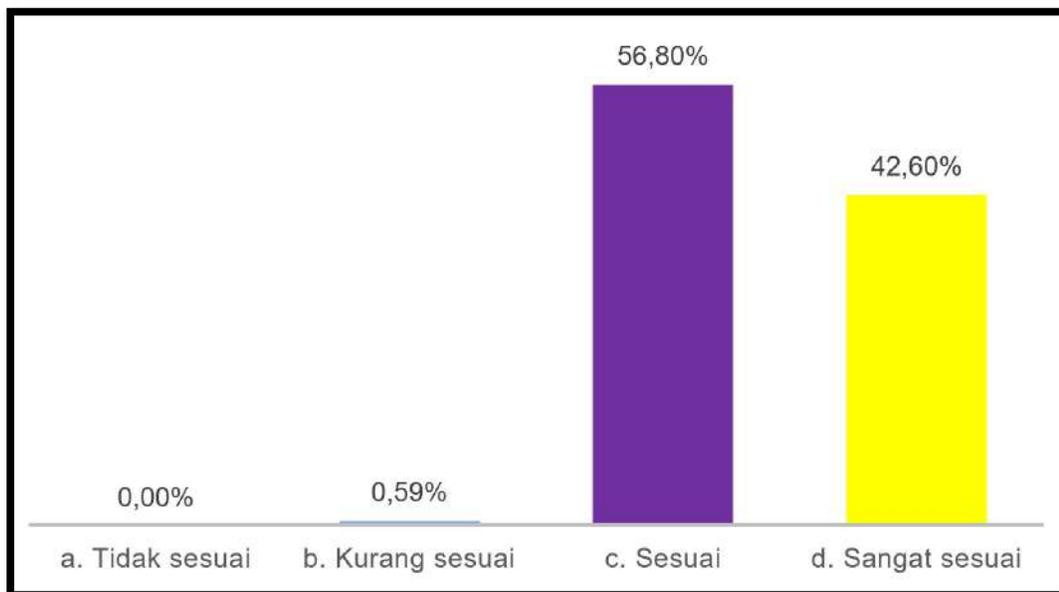
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil sesuai, berarti dapat disimpulkan hasil

pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 13. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	72	42,60%
2	Sesuai	3	96	56,80%
3	Kurang Sesuai	2	1	0,59%
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00%
Jumlah			169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 10. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

3.1.6 Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

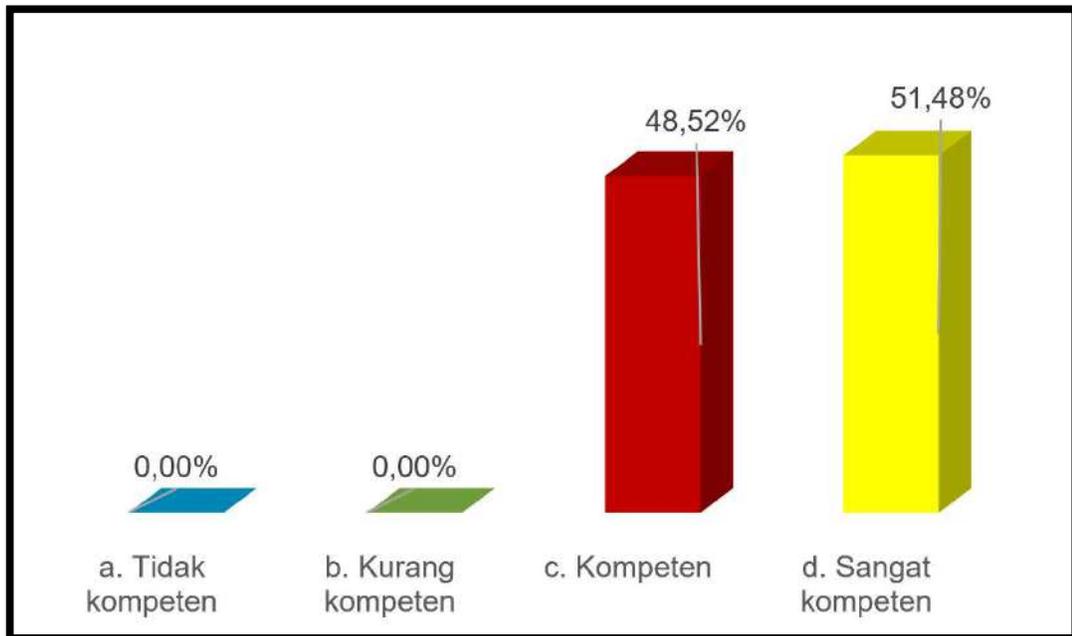
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil sangat

kompeten, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Tabel 14. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	87	51,48%
2	Kompeten	3	82	48,52%
3	Kurang Kompeten	2	0	0,00%
4	Tidak Kompeten	1	0	0,00%
Jumlah			169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 11. Indikator Kompetensi atau Kemampuan Petugas

3.1.7 Indikator Perilaku Petugas

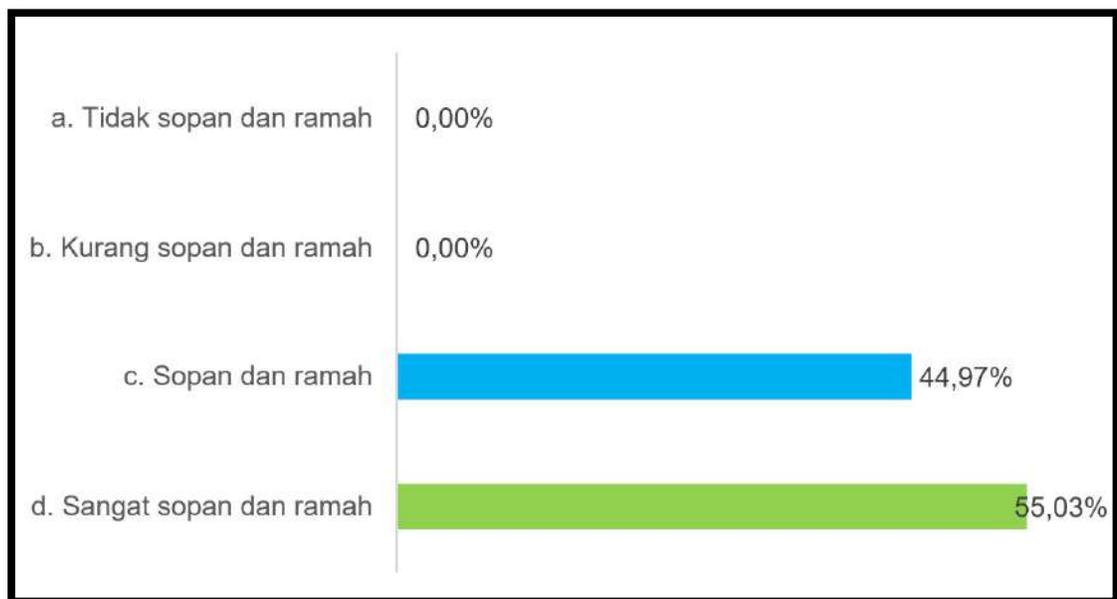
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil sangat sopan dan ramah, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan

pelayanan pada pengguna layanan KPU Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 15. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	93	55,03%
2	Sopan dan Ramah	3	76	44,97%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00%
Jumlah			169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 12. Indikator Perilaku Petugas

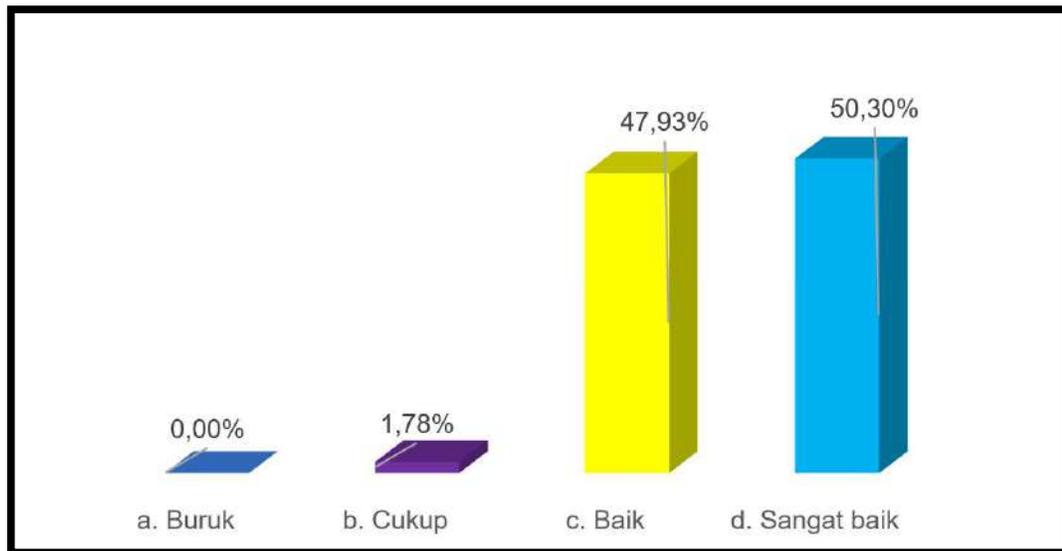
3.1.8 Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kualitas sarana dan prasarana menunjukkan hasil dikelola dengan sangat baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 16. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	85	50,30%
2	Baik	3	81	47,93%
3	Kurang baik	2	3	1,78%
4	Tidak baik	1	0	0,00%
Jumlah			169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 13. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

3.1.9 Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil dikelola dengan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan telah ditindaklanjuti dengan baik.

Tabel 17. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan baik	4	161	98,22%
2	Berfungsi kurang maksimal	3	8	1,78%
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0,00%
4	Tidak ada	1	0	0,00%
Jumlah			169	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 14. Indikator Penanganan Pengaduan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 300 responden, maka merujuk pada table sampel dari *Krejcie and Morgan* dapat ditentukan jumlah responden 169 orang. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Sumatera Barat adalah **(3,56)** dan **Presentase (89,09%)** berada pada kategori

"Sangat Baik" (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Tabel 18. Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Sumatera Barat

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1.	Persyaratan	3,40	Baik
2.	Prosedur	3,48	Baik
3.	Waktu	3,37	Baik
4.	Biaya	3,93	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Layanan	3,41	Baik
6.	Kompetensi	3,50	Baik
7.	Perilaku	3,53	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,47	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,98	Sangat Baik
	NRR Tertimbang/Unsur	3,56	Sangat Baik

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Terkait persyaratan pelayanan, Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik dan Menambah jumlah SDM untuk memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam mengisi formulir persyaratan pelayanan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan dirasakan oleh Masyarakat sudah sesuai yang diinformasikan, meskipun masih ada harapan Masyarakat untuk meningkatkan kecepatan layanan karena ada beberapa pelayanan membutuhkan waktu yang lama.

3. Kesesuaian produk layanan, Masih terdapat beberapa produk pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pengguna pelayanan.
4. Permasalahan sarana dan prasarana umumnya terjadi karena keterbatasan ruangan, terutama ruangan pelayanan, akses penyandang disabilitas dan fasilitas umum lainnya.
5. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat, sebagai berikut:

1. Tiga Unsur Tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat:
 1. Biaya (3,93)
 2. Perilaku (3,53)
 3. Penanganan Pengaduan (3,98)
2. Tiga Unsur Terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat:
 1. Persyaratan (3,40)
 2. Waktu (3,37)
 3. Kesesuaian Produk Layanan (3,41)

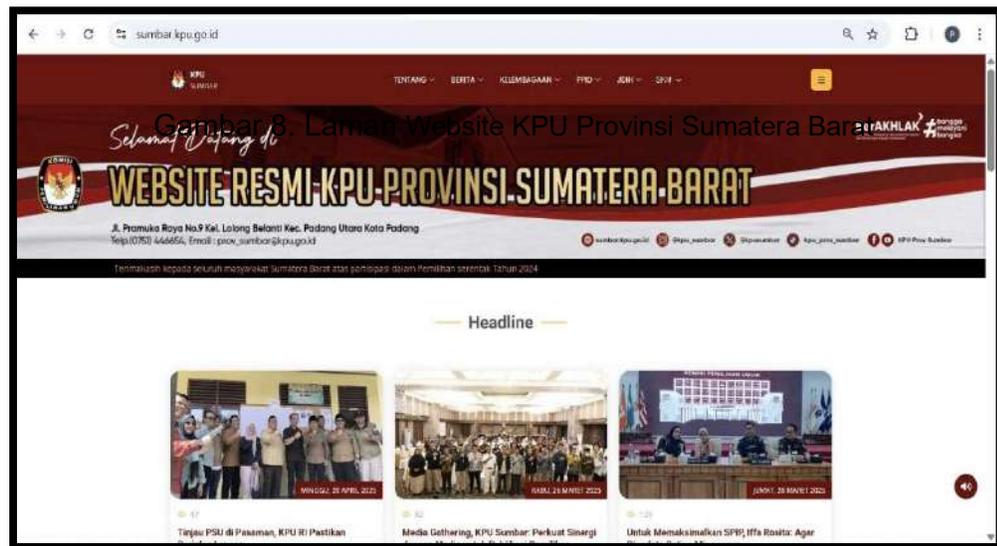
Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan **3,56** atau masuk kategori **SANGAT BAIK** (kisaran nilai 3,26 – 4,00). Dengan demikian, aparaturnya pada KPU Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan Sangat baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak Lanjut hasil 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

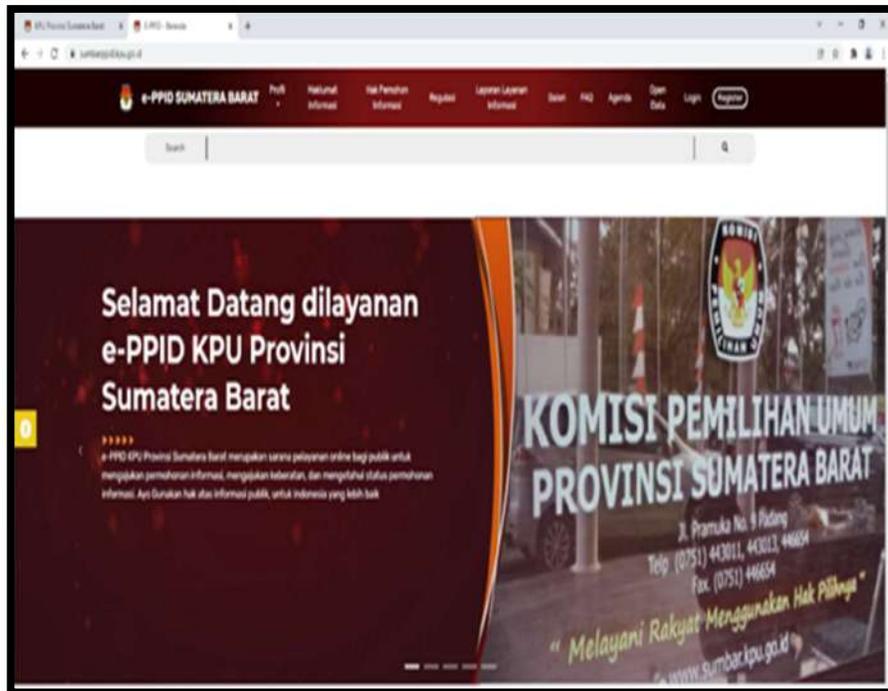
1. Persyaratan

Untuk dapat meningkatkan kualitas persyaratan pelayanan dengan

Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik misalnya melalui website <https://sumbar.kpu.go.id/> dan e-PPID <https://sumbarppid.kpu.go.id/> dan Menambah jumlah SDM untuk memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam mengisi formulir persyaratan pelayanan.



Gambar 8. Tampilan laman website



Gambar 9. Tampilan laman e-PPID

2. Waktu Penyelesaian

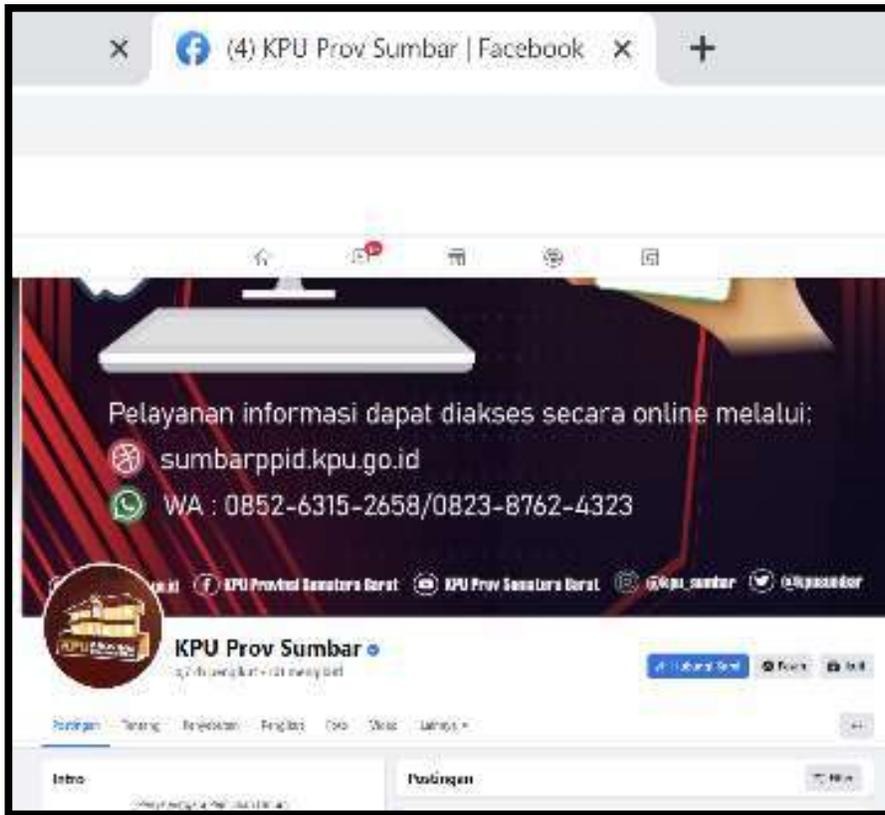
Untuk dapat meningkatkan kualitas waktu pelayanan dilakukan dengan Sosialisasi standar pelayanan kepada petugas (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu dan Mengadakan evaluasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan.



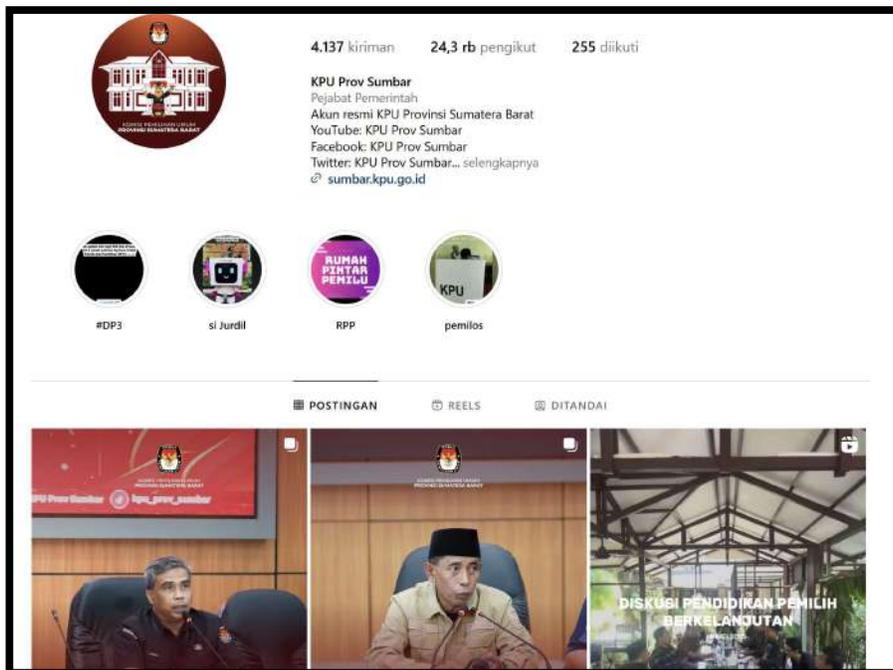
Gambar 10. Ruang Layanan Terpadu Satu Pintu PPID

3. Kesesuaian Produk Layanan

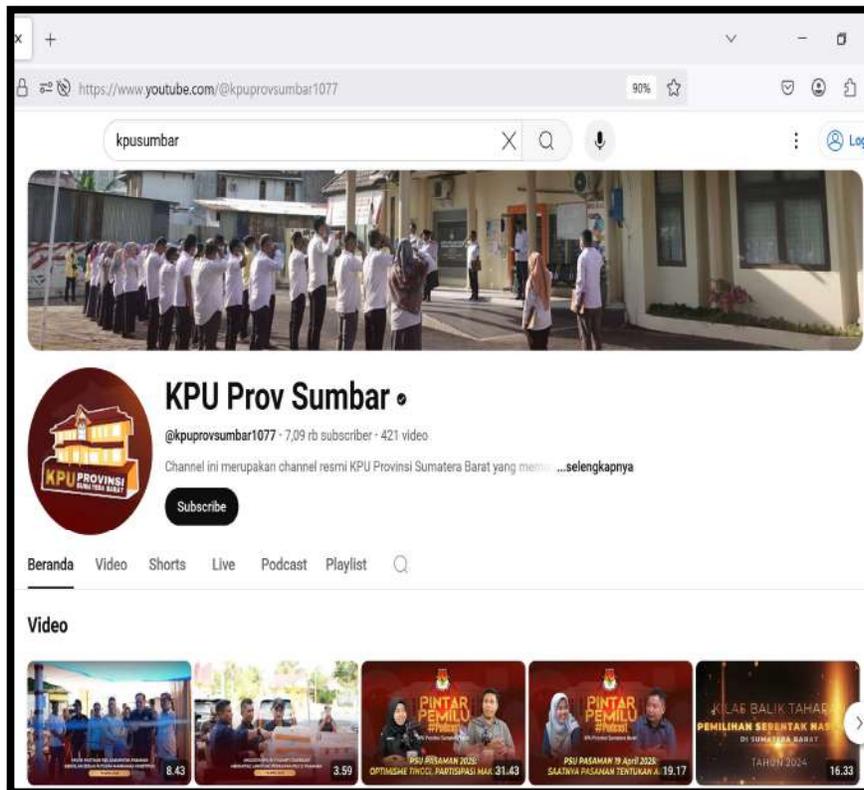
Untuk dapat meningkatkan produk spesifikasi jenis pelayanan maka KPU Provinsi Sumatera Barat meningkatkan produk yang disebarluaskan melalui media sosial, *website*, sosialisasi agar layanan dapat dijangkau oleh semua Masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.



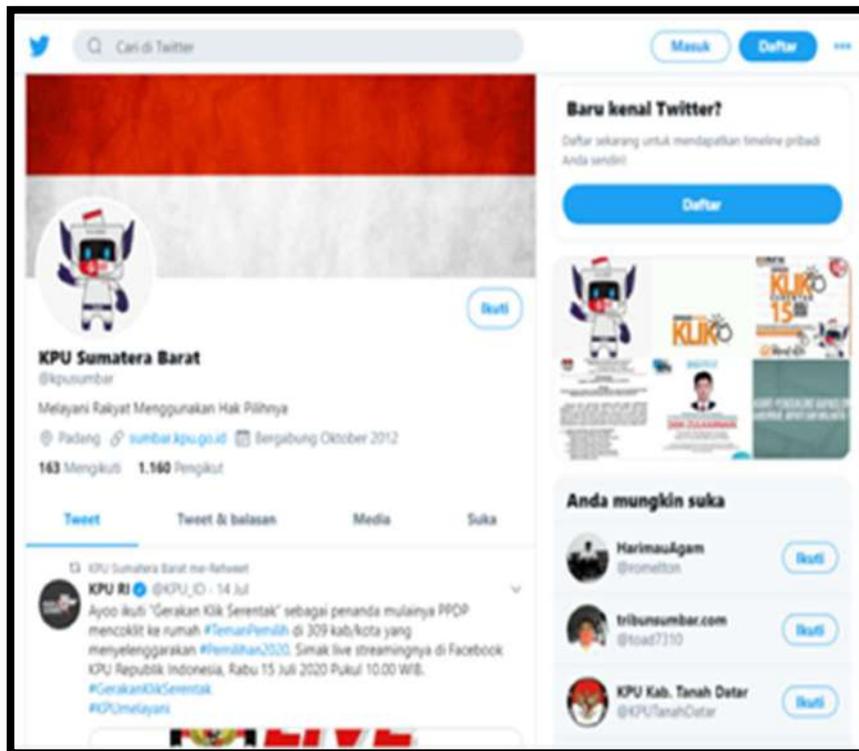
Gambar 11. Tampilan laman Facebook



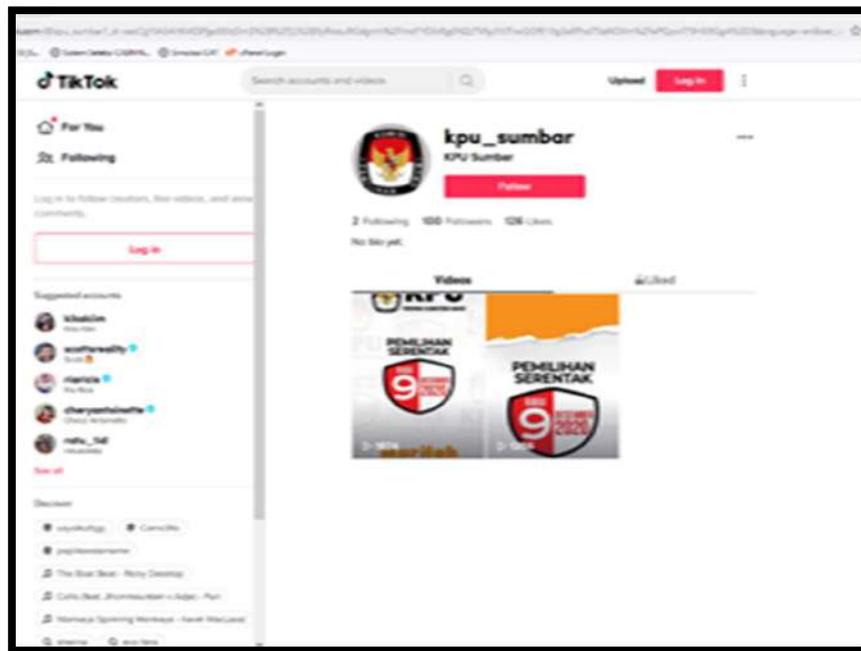
Gambar 12. Tampilan laman Instagram



Gambar 13. Tampilan laman Youtube



Gambar 14. Tampilan laman Twitter



Gambar 15. Tampilan laman TikTok

BAB IV

KESIMPULAN

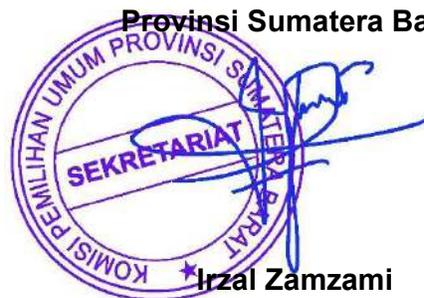
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I periode Januari hingga Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Provinsi Sumatera Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **89,09**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Persyaratan, Waktu Penyelesaian, dan Kesesuaian Produk Layanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi **Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan**.

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi masukan berarti bagi KPU Provinsi Sumatera Barat untuk peningkatan pelayanan kedepannya.

Padang, 21 April 2025

**Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Provinsi Sumatera Barat**



**Tabel Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KPU Provinsi Sumatera Barat Semester I TA 2025**

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
1	Ali Rahman	31	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
2	Rigo Fantri	33	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	Zulmi Septiadi	43	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
4	Jasril	48	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5	Sesfitra	42	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
6	Purbadi	31	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
7	Muhamad Fatchur Rohim	38	Laki-laki	S2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
8	Eka Sulistia Ningsih	32	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
9	Nengsi Amelia Dora	42	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	Afridaleli	48	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
11	Reni Devista	39	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
12	Rina Wati	45	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
13	Beny Tetra Putra	37	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
14	Satria Andi Putra	35	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	Debi Srikandi Devi	27	Perempuan	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
16	Apriyan Azra	30	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
17	Anggre Fani Lestari	37	Perempuan	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
18	Nesa Mayori	21	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
19	Rana Zahra	29	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
20	Saprianto	25	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
21	Juni Lesmita Devi	39	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
22	Yapto Nurmanto Putra	32	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
23	Dedi Triralmaidi	40	Laki-laki	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
24	Syofyan Hadi	45	Laki-laki	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
25	M. Afrizal	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
26	Atika Rahmi	24	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
27	Nurjamin	58	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
28	Benny Rinaldo	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
29	Fahrozi Zulfahmi	32	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
30	Fadhel Ghalib Wahyudi	26	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
31	Hayatul Mardiah	39	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
32	Viona Harnike Azhari	30	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
33	Puti Astri	45	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
34	Efri Nofrita	44	Perempuan	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
35	Fery Aprinal	38	Laki-laki	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
36	Danil Mulia	41	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
37	Novria	39	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
38	Ade Fithrian	42	Laki-laki	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
39	Muhammad Hanif	56	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
40	Febri Chandra	33	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
41	Akhirulsyah	49	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
42	Wilson Andreas Silalahi	31	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
43	Fajar Noor Ramadhian	42	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
44	Hendri Suhandi	36	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
45	Refrialdi	31	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
46	Yulia Weti	54	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
47	Justinus	30	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
48	Wini Gusnita	42	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,89
49	Al Imran	49	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,89
50	Meri Trisia	44	Perempuan	S1	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,78
51	Desti Yogi Yolanda.D	30	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3,78
52	Della Grace	30	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3,78

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
53	M. Luthfi Munzir A. M. Burhani	38	Laki-laki	S2	PNS/ASN	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78
54	Herman	43	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,78
55	Anthony Adi Saputra	43	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,78
56	Fellia	21	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,78
57	Tri Udayani	40	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3,78
58	Syafri Alexs	29	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78
59	Sumarni	40	Perempuan	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3,78
60	Zamzami	44	Laki-laki	S2	PNS/ASN	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3,78
61	Imam Fadli	30	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,67
62	Alfath Rizal	38	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,67
63	Muslim. A	41	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3,67
64	Orian Toni	42	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,67
65	Sri Marliati Rusfa	43	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3,67
66	Rike Suci Kardia	42	Perempuan	S2	PNS/ASN	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3,67
67	Mela Agustia	21	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3,67
68	Rafika Doni	30	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3,67
69	Firhatain	37	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,67
70	Oktadonis	49	Laki-laki	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3,67

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
71	Alfinas	53	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3,67
72	Suhefri	29	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3,56
73	Neldinus Saogo	34	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	SWASTA	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3,56
74	Tri Mulya Darmawan	27	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3,56
75	Ilham Muhamad Fauzi	36	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3,56
76	Peljondri Suatman	44	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3,56
77	Soni Hendra	48	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3,56
78	Rika Yuliza	39	Perempuan	S1	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3,56
79	Susi Riantini	30	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3,56
80	Hasnah Mega Putri	25	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3,56
81	Adek Suhendra	35	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3,56
82	Rizal	39	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,56
83	Melia Sapitri	18	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3,56
84	Herriyansyah Putra	51	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3,56
85	Edi Erawadi	55	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3,56
86	Jumiati	47	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3,56
87	Ririn Gusmeri	39	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3,44
88	Shinta Pebrianosi	33	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,44

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
89	Utari Widya Ningsih	31	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,44
90	Juni Wandri	43	Laki-laki	S2	SWASTA	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3,44
91	Jhoni Syukra	43	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3,44
92	Suryen Rais	29	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3,44
93	Rio Firnando	25	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3,44
94	Jefri Hardiyanto Jasmin	27	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3,44
95	Desmitha Fritha S	28	Perempuan	S1	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3,44
96	Vinto Askari	42	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3,44
97	Teti Gusneli	44	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3,44
98	Junaidi	56	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3,44
99	Syarif Hidayatullah	36	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3,44
100	Indrawarman	55	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,44
101	Wahyu Eka Putra	40	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3,44
102	Parman	44	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3,44
103	Yeni S Tanjung	61	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3,44
104	Yelna Lestari	35	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3,44
105	Feri Yusman	28	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3,33
106	Ririn Gusmeri	39	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3,33

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
107	Firda Ira Yunita	25	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3,33
108	Rico Wahyudi Sp	40	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,33
109	Rizky Wira Yudha	27	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3,33
110	Fitria	38	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3,33
111	Sinta Ferdina	27	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,33
112	Wahyu Defri	33	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3,33
113	Isar Basri	41	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	SWASTA	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3,33
114	Refni Gusnita	31	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3,33
115	M. Sjahbana Sjams	47	Laki-laki	S2	SWASTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3,33
116	Nadya Septya Wita	35	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3,33
117	Lusi Kumala Sari	36	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3,33
118	Rahma Betri Yusril	42	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3,33
119	Yuliardi	52	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33
120	Irsandi Yudha	28	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3,33
121	Fitri Yanti	48	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3,33
122	Olga Angeline	38	Perempuan	S2	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,33
123	Hidayat Diana	39	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3,33
124	Fauziah Harnom	39	Perempuan	S2	PNS/ASN	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3,33
125	Hendra	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,33

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
126	Iwan Prasetyo	46	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3,33
127	Samsurial	55	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,33
128	Tri Sesfiwerni	51	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3,33
129	Yolli Ardi	46	Laki-laki	SD, SLTP/SMP, SLTA/SMA SEDERAJAT, S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3,33
130	Gio Vanny	32	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
131	Dian Nirwati	32	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
132	Syarifuddin	29	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
133	Elda Yusnida	46	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
134	Noviko Indra	38	Laki-laki	S1	SWASTA	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3,22
135	Kanova Satriani	29	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
136	Yori Ade Putra	29	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
137	Aprizal Malin Cayo	46	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3,22
138	Sudirman	39	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
139	Reni Afsoni	28	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
140	Afrina Yusra	39	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
141	Guswandi Saputra	25	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
142	Rini Puspita Maizi	34	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
143	Yodi Prasantia	29	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
144	Dirhelmi Putri	46	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
145	Isa Dora	32	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
146	Lasmi Agusti	30	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
147	Muhammad Hulga	23	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
148	Herman	35	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
149	Desi Dasmita	33	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
150	Adri Yunus	28	Laki-laki	S1	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
151	Indri Novia Sari	29	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
152	Bellina Yanti	35	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,22
153	Mulyadi	51	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
154	Dani Damhuri Lutra	32	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
155	Rini Silviani	35	Perempuan	S1	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
156	Sri Darmayanti	46	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
157	Pipin Marlina	42	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
158	Roni Ivo Sandra	42	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
159	Ega Bulifar	37	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
160	Syafni Yanti	41	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
161	Rama Dewita	39	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
162	Khairan Nida	39	Laki-laki	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
163	Weri Zakia	37	Perempuan	S2	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
164	Rini Susanti	42	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
165	Ningsi Novita Sakoikoi	31	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
166	Yulia Risnawati	31	Perempuan	SLTA/SMA SEDERAJAT	PNS/ASN	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3,22
167	Itin Zuhermi	46	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
168	Kamaruddin	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
169	Dhanny Sebasthian	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
Jumlah Nilai						555	568	549	640	556	570	576	565	649	5.228
Nilai NRR						3,40	3,48	3,37	3,93	3,41	3,50	3,53	3,47	3,98	3,56
IKM						89,09									