KPU
Kota
Bengkulu

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II

TAHUN 2026

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II TAHUN 2026

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA BENGKULU

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Metode Pengumpulan Data 4
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM 6
1.6 Penentuan Jumlah Responden 6
1.7 Lokasi Pengumpulan Data 7
BAB II 8
ANALISIS DATA SKM 8
2.1 Analisis Responden 8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan 9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 11
2.4 Tren Nilai SKM 13
BAB III 15
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 15
BAB IV 18
KESIMPULAN 18
LAMPIRAN 19
1. Kuesioner 19
2. Hasil Olahan Data 21
3. Dokumentasi 23

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. Pelayanan publik oleh instansi pemerintah merupakan ujung tombak dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu, memiliki kewajiban konstitusional untuk menyediakan layanan informasi publik yang transparan, akuntabel, dan cepat terkait kepemiluan dan demokrasi.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kota Bengkulu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bengkulu, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman dengan arahan dari Kemenpan RB, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat dengan 16 pertanyaan. 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.

Untuk mengukur kualitas pelayanan secara objektif dan berkala, diperlukan instrumen evaluasi berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang saat ini terintegrasi dengan Survei Presepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil survei pada Triwulan II Tahun 2026 ini menjadi tolok ukur untuk menilai sejauh mana kinerja pelayanan informasi di KPU Kota Bengkulu mampu memenuhi ekspektasi masyarakat serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan berkelanjutan. 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
5. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi; dan
6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi , dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
7. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring;
8. Surat Sekretaris Jenderal KPU RI Nomor 1409/ORT.07-SD/01/2026 Perihal: Pelaksanaan SKM tanggal 22 Mei 2026

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk melakukan pemetaan komprehensif atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan informasi yang telah diberikan oleh KPU Kota Bengkulu pada Triwulan II Tahun 2026 menggunakan 16 indikator pertanyaan. Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2026 terintegrasi dengan Survei Presepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK).

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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.
5. Terselenggaranya pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), Akuntabel dan Transparan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 dapat diketahui juga hasil Survei Presepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) serta 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.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link google forms https://bit.ly/SKMKPUKOTABENGKULU yang dapat discan pada desk layanan oleh pengguna layanan yang datang langsung ke Kantor KPU Kota Bengkulu dan disebar melalui WhatsApp.

Gambar 2.1. Barcode Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di KPU Kota Bengkulu

Kuesioner terdiri atas 16 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sesuai dengan arahan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa dari 16 pertanyaan tidak hanya Indeks Kepuasan Masyarakat yang terukur, tetapi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Adapun 16 (enam belas) pertanyaan yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kota Bengkulu yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; terdiri dari:
   P1 : Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
   P2 **:** Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan

2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;terdiri dari:
   P3 : Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
   P4 : Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
   P5 : Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan:
   P6 : Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
4. 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; terdiri dari:
   P7 : Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
   P8 : Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
   P9 : Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
5. 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; terdiri dari:
   P10 : Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman; terdiri dari:
   P11 : Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan; terdiri dari:
   P12 : Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
   P13 : Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
   P14 : Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; terdiri dari:
   P15 : Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

9. 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). terdiri dari:

   P16 : Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan.

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) April s.d Juni 2026 (Triwulan II). Penyebaran Kuesioner kepada responden dan pengumpulan data dari responden dilaksanakan dari tanggal 1 April s.d 15 Juli 2026. Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada pada tanggal 15 s.d 25 Juli 2026.

1.6 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kota Bengkulu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada triwulan II tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada KPU Kota Bengkulu dalam kurun waktu 3 bulan adalah sebanyak 80 orang. Berkurangnya jumlah permohonan layanan jika dibanding dengan tahun sebelumnya disebabkan karena belum adanya Tahapan Pemilu dan Pemilihan. 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 66 orang.

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

1.7 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi desk layanan informasi pada waktu jam layanan atau melalui no. WhatsAap layanan/pengaduan KPU Kota Bengkulu 089530256359 dengan mengirimkan link SKM. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 66 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1. Karateristik Responden

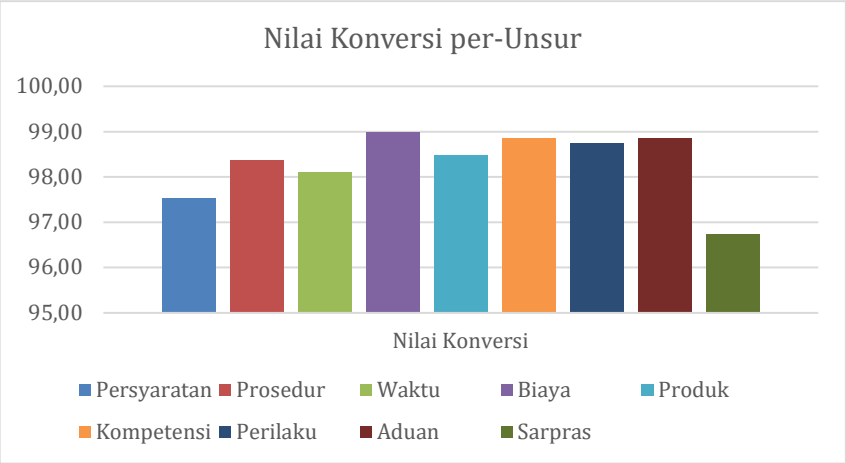
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	31	46,97 %
		Perempuan	35	53,03 %
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	1	1,52 %
		SMP/ Sederajat	4	6,06 %
		SMA/ Sederajat	19	28,79 %
		DIII	1	1,52 %
		D4/SI	36	54,55 %
		S2	5	7,58 %
3	Pekerjaan	PNS	16	24,24 %
		POLRI	1	1,52 %
		Wirausaha	8	12,12 %
		Swasta	12	18,18 %
		Pekerja Lepas/freelance	7	10,61 %
		Pelajar/Mahasiswa	14	21,21 %
		Ibu Rumah Tangga	6	9,09 %
		Petani/Nelayan	2	3,03 %
4	Kategori Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
		Disabilitas Mental	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	0	0 %

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Perunit Layanan

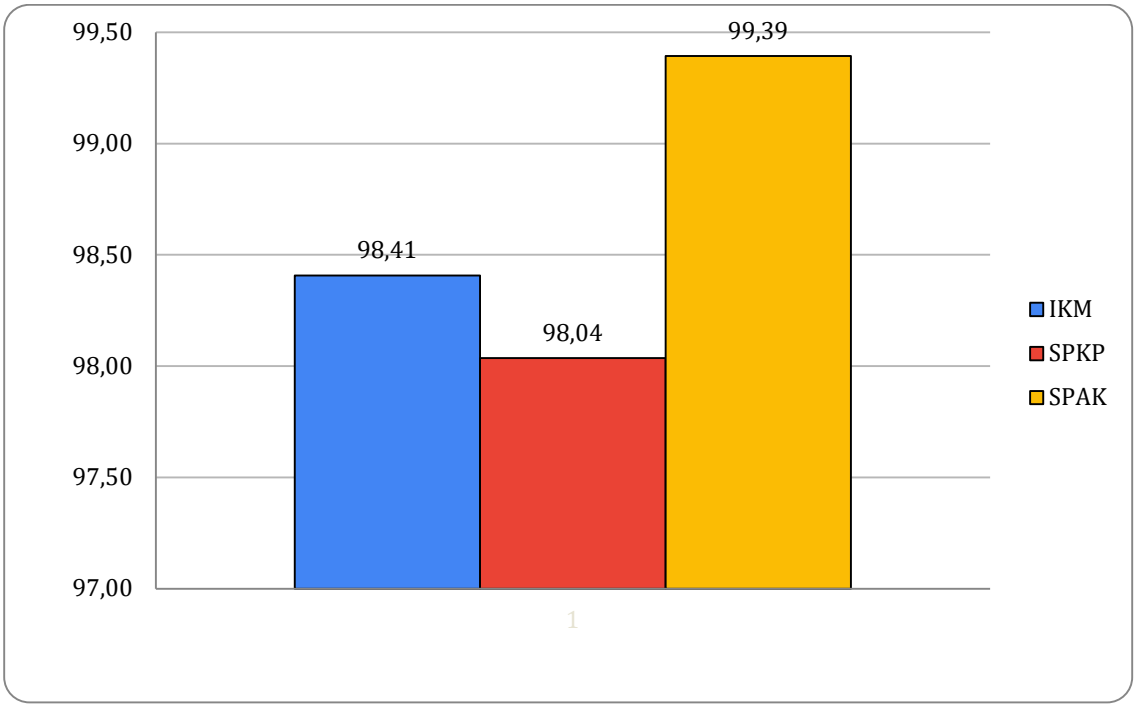
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan Pelayanan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Perjenis Layanan
1	Layanan PPID	66	97,54	98,36	98,11	98,99	98.48	98,86	98,74	98,86	97,873	98,41
2	Layanan Pendidikan Pemilih	66	97,54	98,36	98,11	98,99	98.48	98,86	98,74	98,86	97,873	98,41
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	66	97,54	98,36	98,11	98,99	98.48	98,86	98,74	98,86	97,873	98,41
4	Layanan Kerjasama	66	97,54	98,36	98,11	98,99	98.48	98,86	98,74	98,86	97,873	98,41
5	Layanan Pemutakhiran Data Pemilih	66	97,54	98,36	98,11	98,99	98.48	98,86	98,74	98,86	97,873	98,41
6	Layanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik	66	97,54	98,36	98,11	98,99	98.48	98,86	98,74	98,86	97,873	98,41
Rata-Rata IKM Per-Unsur			97,54	98,80	98,11	98,99	98.48	98,86	98,74	98,86	97,873	98,41
IKM Unit Layanan			98,41									
MUTU UNIT LAYANAN			A									

Gambar 2.1. Grafik Nilai Konversi Per Unsur



Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh jawaban responden pada P5, P8, P9, P13 dan P14 untuk nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi dan pertanyaan P1, P2, P3, P4, P6, P7, P10, P11, P12, P15 dan P16 untuk nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik. Dapat dilihat dari gambar 3.2 berikut:

Gambar 2.2. Grafik Nilai IKM, IPKP dan IPAK



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

Tabel 2.4. Detail Nilai SKM Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Kode Pertanyaan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Kategori Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	P1-P2	3,90	Sangat Baik
2	Prosedur	P3-P5	3,93	Sangat Baik
3	Waktu	P6	3,92	Sangat Baik
4	Biaya	P7-P9	3,96	Sangat Baik
5	Produk	P10	3,94	Sangat Baik
6	Kompetensi	P11	3,95	Sangat Baik
7	Perilaku	P12-P14	3,95	Sangat Baik
8	Aduan	P15	3,95	Sangat Baik
9	Sarpras	P16	3,91	Sangat Baik

Berdasarkan data hasil pengumpulan pendapat masyarakat terhadap pelayanan di KPU Kota Bengkulu yang tercantum dalam tabel 3.3, secara umum seluruh unsur pelayanan telah mendapatkan penilaian yang sangat positif dari masyarakat. Sebanyak 9 (sembilan) unsur pelayanan publik yang dinilai berhasil memperoleh predikat Kategori Kinerja "Sangat Baik" dengan rentang nilai rata-rata (NRR) berada di angka 3,90 hingga 3,96 dari skala Likert maksimal 4,00.

Secara kumulatif, nilai indeks yang mendekati kesempurnaan ini mencerminkan bahwa komitmen KPU Kota Bengkulu dalam menyelenggarakan pelayanan prima, keterbukaan informasi, serta fasilitasi pemilu/pemilihan telah berjalan dengan sangat optimal dan memenuhi ekspektasi serta kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, kinerja pelayanan publik berada pada tingkat Sangat Baik karena seluruh unsur pelayanan memiliki nilai NRR di atas 3,80 (rentang nilai berkisar antara 3,90 hingga 3,96).

Kelebihan utama terletak pada unsur-unsur yang memperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi:

1. Biaya (NRR: 3,96): Merupakan unsur dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan kepastian, transparansi, dan kesesuaian tarif layanan yang dirasakan sangat memuaskan oleh pengguna jasa.
2. Kompetensi, Perilaku, dan Aduan (NRR: 3,95):

a. Petugas memiliki kemampuan/keterampilan yang sangat memadai (*Kompetensi*).
b. Sikap dan keramahan petugas saat melayani dinilai sangat baik (*Perilaku*).
c. Penanganan keluhan/pengaduan dikelola dengan efisien dan responsif (*Aduan*).

3. Produk (NRR: 3,94): Hasil/output dari pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

Meskipun semua unsur masuk kategori *Sangat Baik*, terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai NRR relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga menjadi area yang perlu perhatian ekstra:

1. Persyaratan Pelayanan (NRR: 3,90 - Terendah):
   Permasalahan: Masyarakat kemungkinan masih menganggap persyaratan administrasi terlalu rumit, kurang jelas, atau terlalu banyak berkas yang diminta.
2. Sarpras / Sarana dan Prasarana (NRR: 3,91):
   Permasalahan: Fasilitas fisik/penunjang pelayanan (seperti ruang tunggu, kenyamanan gedung, fasilitas disabilitas, atau sistem antrean) masih kalah memuaskan dibanding sikap petugasnya.
3. Waktu (NRR: 3,92) & Prosedur (NRR: 3,93):
   Permasalahan: Durasi penyelesaian layanan dan alur/tahapan pelayanan masih bisa dipangkas agar lebih cepat dan efisien.

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 Rapat Pleno Periodik KPU Kota Bengkulu. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

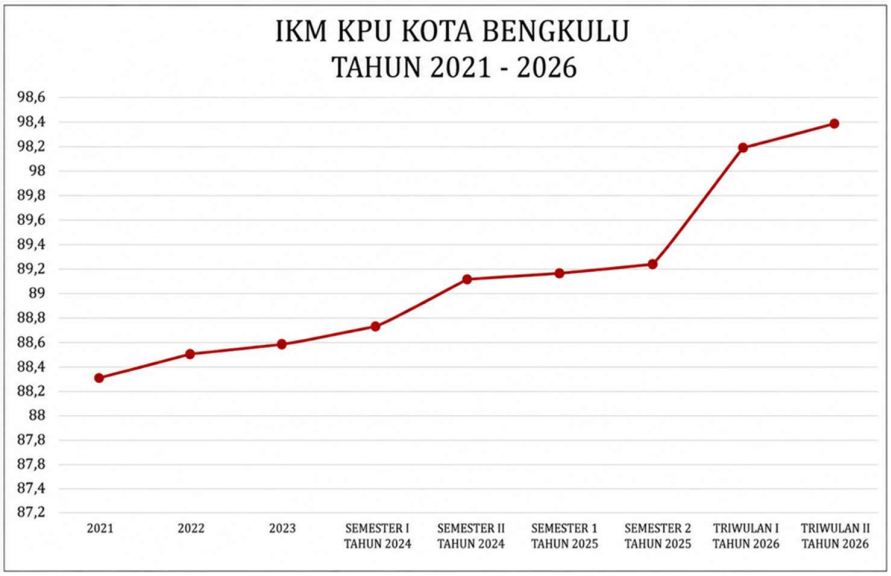
Tabel 2.5. Permasalahan dan Tindaklanjut

No.	Unsur Layanan	Permasalahan	Program / Kegiatan	Rencana Tindaklanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan Pelayanan (P1 – P2)	Informasi persyaratan masih perlu dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami masyarakat.	Penyempurnaan media informasi pelayanan.	Menyusun dan memperbarui informasi persyaratan pada website, media sosial, banner, dan ruang pelayanan serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat.	TW 3	Bagian Humas
2	Sarana dan Prasarana	Fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan pengguna layanan.	Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.	Melakukan pemeliharaan fasilitas, melengkapi sarana pendukung pelayanan, dan meningkatkan fasilitas berbasis digital.	TW 4	Kasubbag Umum

1.4 Tren Nilai SKM

Berdasarkan perbandingan internal, mutu pelayanan informasi di KPU Kota Bengkulu tahun 2026 menunjukkan tren yang sangat positif dan stabil di zona Mutu A (Sangat Baik). Implementasi digitalisasi permohonan informasi menjadi faktor utama yang mendorong efisiensi sehingga nilai konversi menembus angka 98,41.

Gambar 2.3. Grafik IKM dari Tahun 2021 – 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi

peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Triwulan II Tahun 2026 pada KPU Kota Bengkulu. KPU Kota Bengkulu berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, Instansi maupun masyarakat sebagai pemohon informasi. Perbaikan tidak hanya pada petugas pelayanan saja tetapi KPU Kota Bengkulu berbenah untuk sarana dan prasarana memberikan akses bagi kelompok rentan dengan menyediakan kursi prioritas di area zona hijau, ruang bermain anak, ruang laktasi dan pemisahan loket pelayanan bagi kelompok Rentan dan Loket pelayanan umum serta ruang terbuka untuk merokok

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

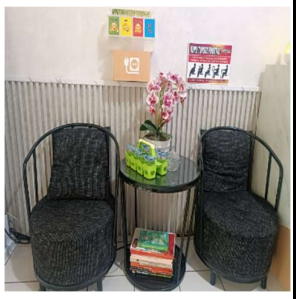
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh KPU Kota Bengkulu pada triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM TW I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	96,23
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,80
3	Waktu Penyelesaian	98,49
4	Biaya/Tarif	99,50
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98.80
6	Kompetensi Pelaksana	98,80
7	Perilaku Pelaksana	98,90
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,49
9	Sarana dan Prasarana	96,39

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut KPU Kota Bengkulu pada triwulan I Tahun 2026 telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode triwulan I Tahun 2026 Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1. Menyosialisasikan KPU Kota Bengkulu Point untuk mempermudah layanan informasi.	Sudah	KPU Kota Bengkulu Point telah disosialisasikan kepada masyarakat melalui website, media sosial, dan pelayanan langsung di kantor. Masyarakat mulai memanfaatkan layanan tersebut untuk memperoleh informasi kepemiluan. **Hambatan:** masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan digital sehingga diperlukan sosialisasi secara berkala.	
	2. Merancang infografis alur dan syarat permohonan informasi publik (luring/daring) dengan desain visual yang sederhana dan mudah dipahami	Sudah	Infografis alur dan persyaratan permohonan informasi publik telah dibuat dan dipublikasikan pada media elektronik maupun papan informasi di ruang pelayanan sehingga lebih mudah dipahami masyarakat. **Hambatan:** terdapat perubahan informasi yang mengharuskan pembaruan desain infografis secara berkala.	

2	1. Penataan ruang pelayanan agar lebih nyaman dengan menyediakan tempat duduk yang cukup	Sudah	Penataan ruang pelayanan telah dilakukan dengan penambahan tempat duduk, penataan meja pelayanan, serta pengaturan ruang tunggu agar lebih nyaman bagi pemohon layanan. **Hambatan:** keterbatasan ruang dan anggaran sehingga penataan dilakukan secara bertahap.	
	2. Menyediakan fasilitas penunjang bagi penyandang disabilitas (seperti ramp/jalur landai kursi roda dan toilet aksesibel) guna mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan ramah HAM.	Sudah	Fasilitas penunjang bagi penyandang disabilitas telah disediakan, seperti jalur landai (ramp), akses kursi roda, dan toilet aksesibel guna mendukung pelayanan publik yang inklusif. **Hambatan:** pemeliharaan fasilitas dan penyesuaian sarana sesuai standar aksesibilitas dilakukan secara bertahap.	

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan informasi di KPU Kota Bengkulu triwulan II Tahun 2026 menghasilkan Nilai Konversi IKM sebesar **98.41** dengan Predikat Mutu Layanan **A (Sangat Baik)**. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KPU Kota Bengkulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %. Hasil evaluasi ini membuktikan komitmen penuh KPU Kota Bengkulu dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan informatif. Komitmen perbaikan terhadap aspek persyaratan pelayanan melalui rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan diharapkan mampu menjaga integritas serta kepuasan publik ke tingkatan yang lebih tinggi.

Kota Bengkulu, 24 Juli 2026
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kota Bengkulu

Zahyochi
NIP. 198506132009021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN KPU KOTA BENGKULU

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal Menerima Layanan *

Tanggal

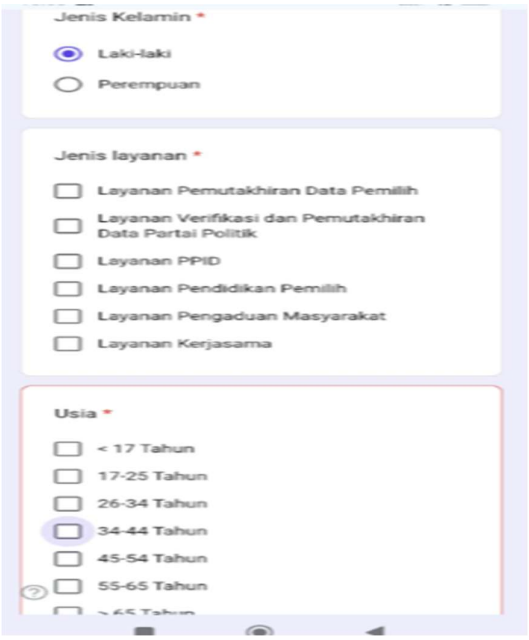
Nama *

Jawaban Anda

Pertanyaan ini wajib diisi

No Hp *

Jawaban Anda


Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Jenis layanan *

Layanan Pemutakhiran Data Pemilih

Layanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik

Layanan PPID

Layanan Pendidikan Pemilih

Layanan Pengaduan Masyarakat

Layanan Kerjasama

Usia *

< 17 Tahun

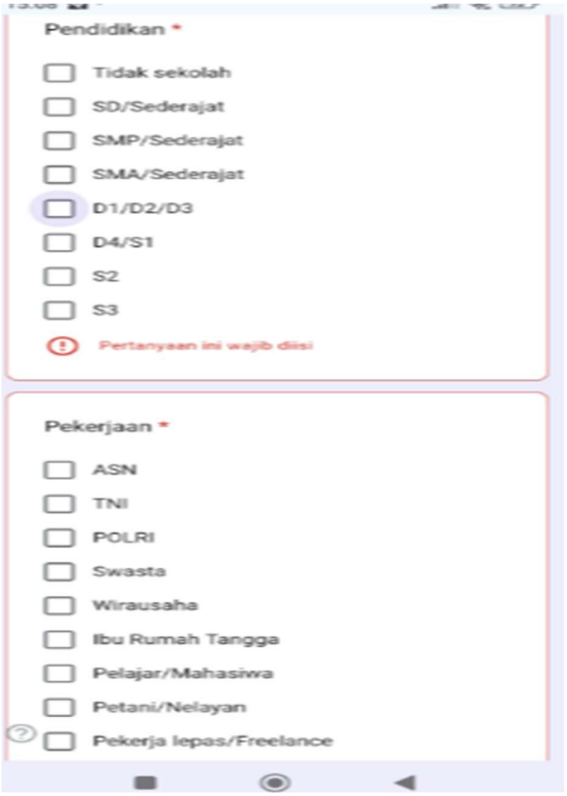
17-25 Tahun

26-34 Tahun

34-44 Tahun

45-54 Tahun

55-65 Tahun


Pendidikan *

Tidak sekolah

SD/Sederajat

SMP/Sederajat

SMA/Sederajat

D1/D2/D3

D4/S1

S2

S3

Pertanyaan ini wajib diisi

Pekerjaan *

ASN

TNI

POLRI

Swasta

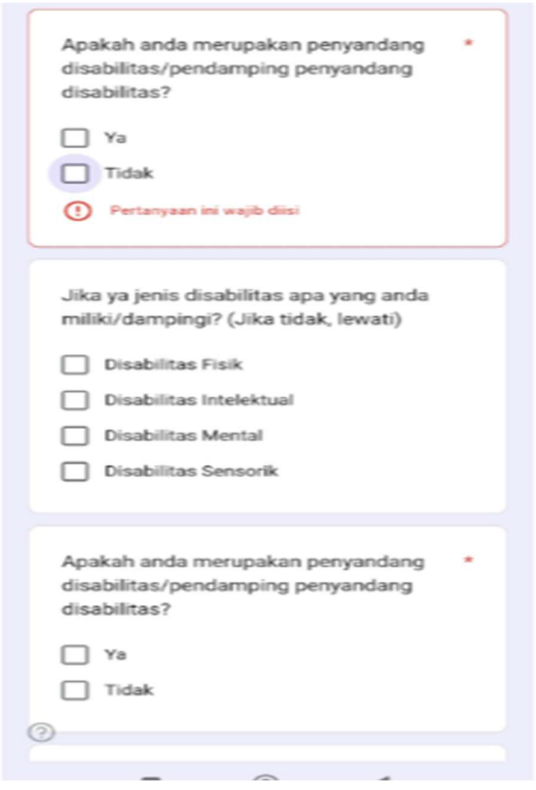
Wirausaha

Ibu Rumah Tangga

Pelajar/Mahasiwa

Petani/Nelayan

Pekerja lepas/Freelance


Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

Ya

Tidak

Pertanyaan ini wajib diisi

Jika ya jenis disabilitas apa yang anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

Disabilitas Fisik

Disabilitas Intelektual

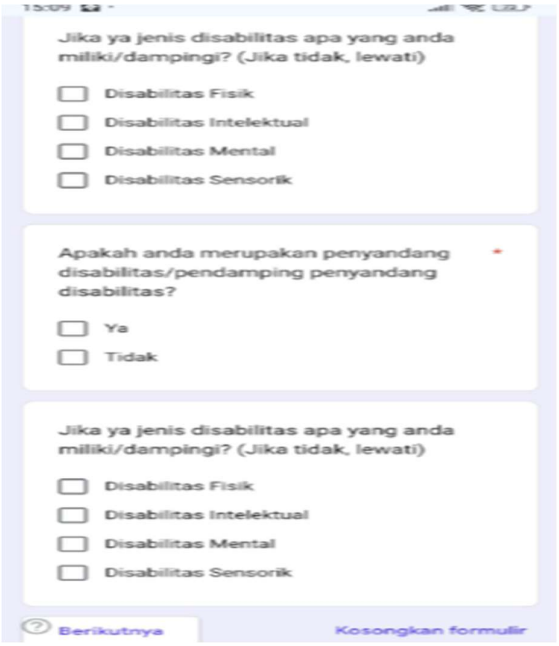
Disabilitas Mental

Disabilitas Sensorik

Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

Ya

Tidak


Jika ya jenis disabilitas apa yang anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- [ ] Disabilitas Fisik
- [ ] Disabilitas Intelektual
- [ ] Disabilitas Mental
- [ ] Disabilitas Sensorik

Apakah anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

- [ ] Ya
- [ ] Tidak

Jika ya jenis disabilitas apa yang anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- [ ] Disabilitas Fisik
- [ ] Disabilitas Intelektual
- [ ] Disabilitas Mental
- [ ] Disabilitas Sensorik

Berikutnya Kosongkan formulir

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

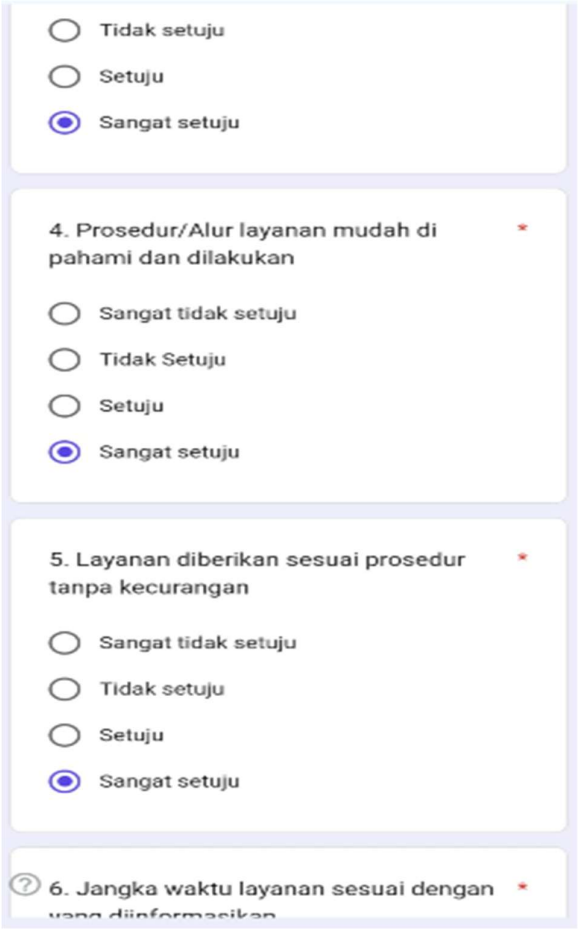
- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ◉ Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Sesuai
- ◉ Sangat Sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak setuju


- ○ Tidak setuju
- ○ Setuju
- ◉ Sangat setuju

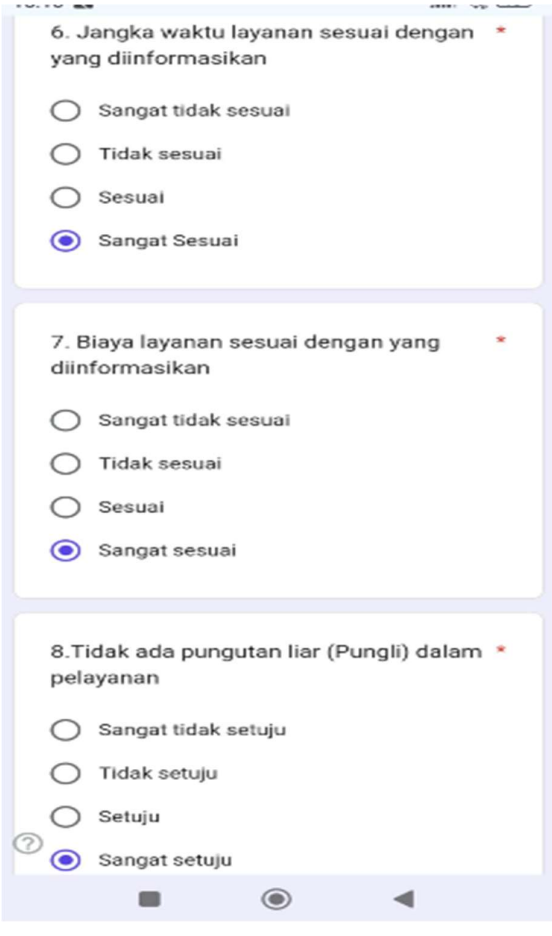
4. Prosedur/Alur layanan mudah di pahami dan dilakukan *

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Setuju
- ◉ Sangat setuju

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak setuju
- ○ Setuju
- ◉ Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan *


6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

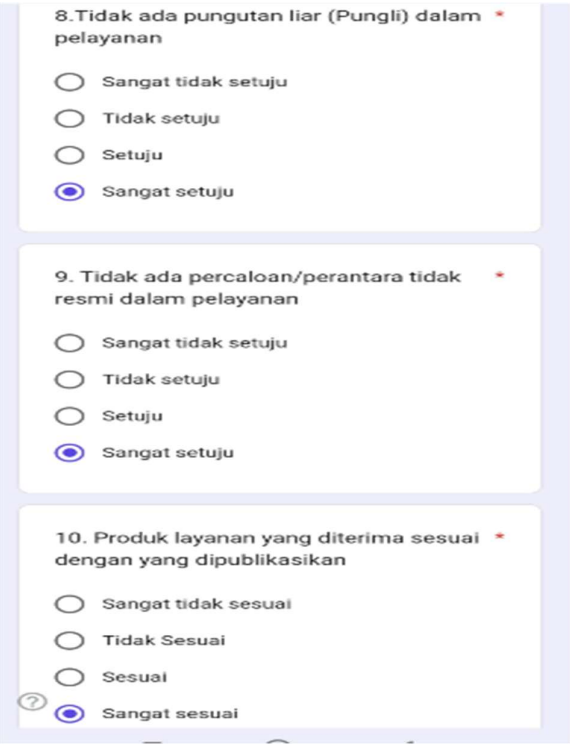
- ○ Sangat tidak sesuai
- ○ Tidak sesuai
- ○ Sesuai
- ◉ Sangat Sesuai

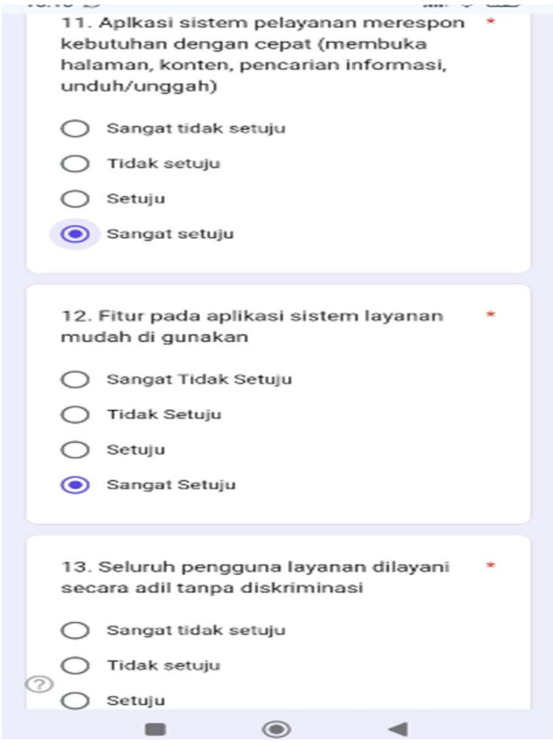
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

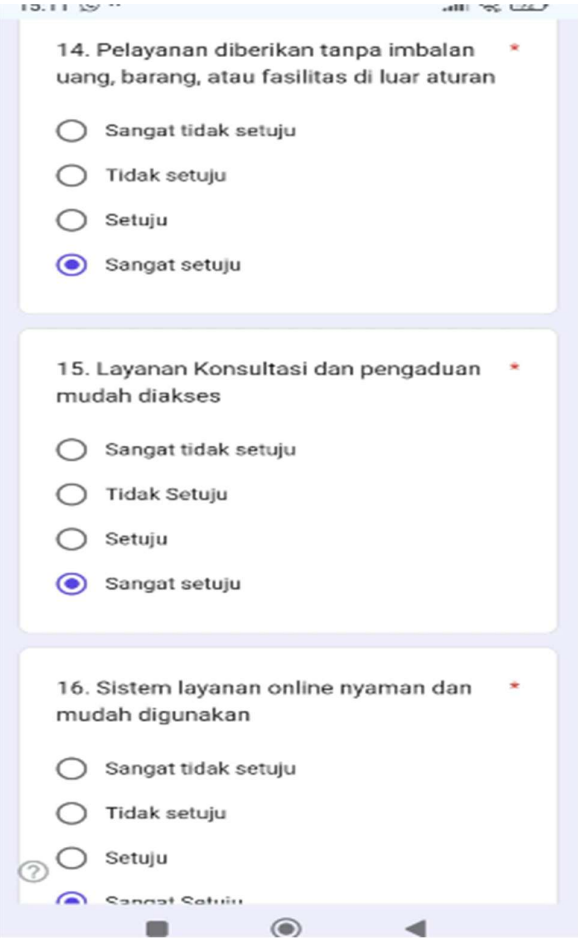
- ○ Sangat tidak sesuai
- ○ Tidak sesuai
- ○ Sesuai
- ◉ Sangat sesuai

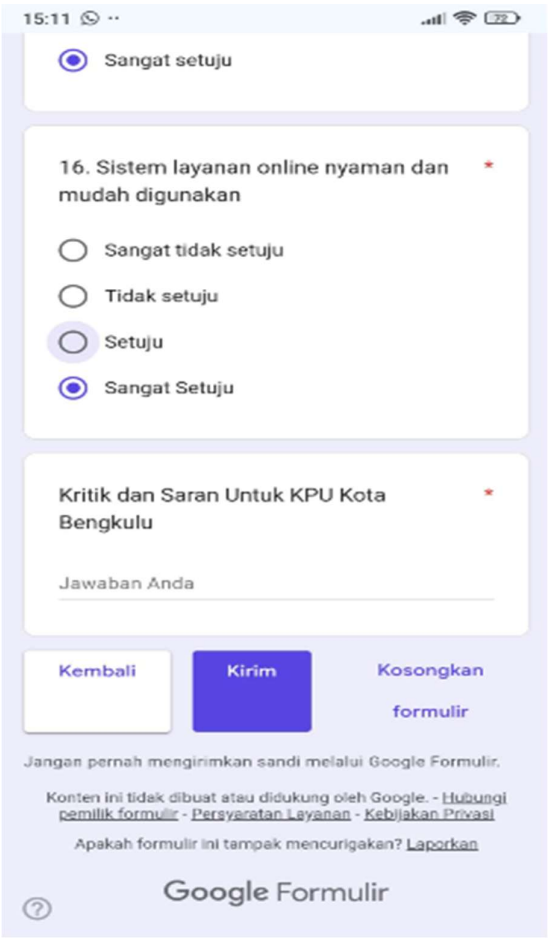
8.Tidak ada pungutan liar (Pungli) dalam pelayanan *

- ○ Sangat tidak setuju
- ○ Tidak setuju
- ○ Setuju
- ◉ Sangat setuju

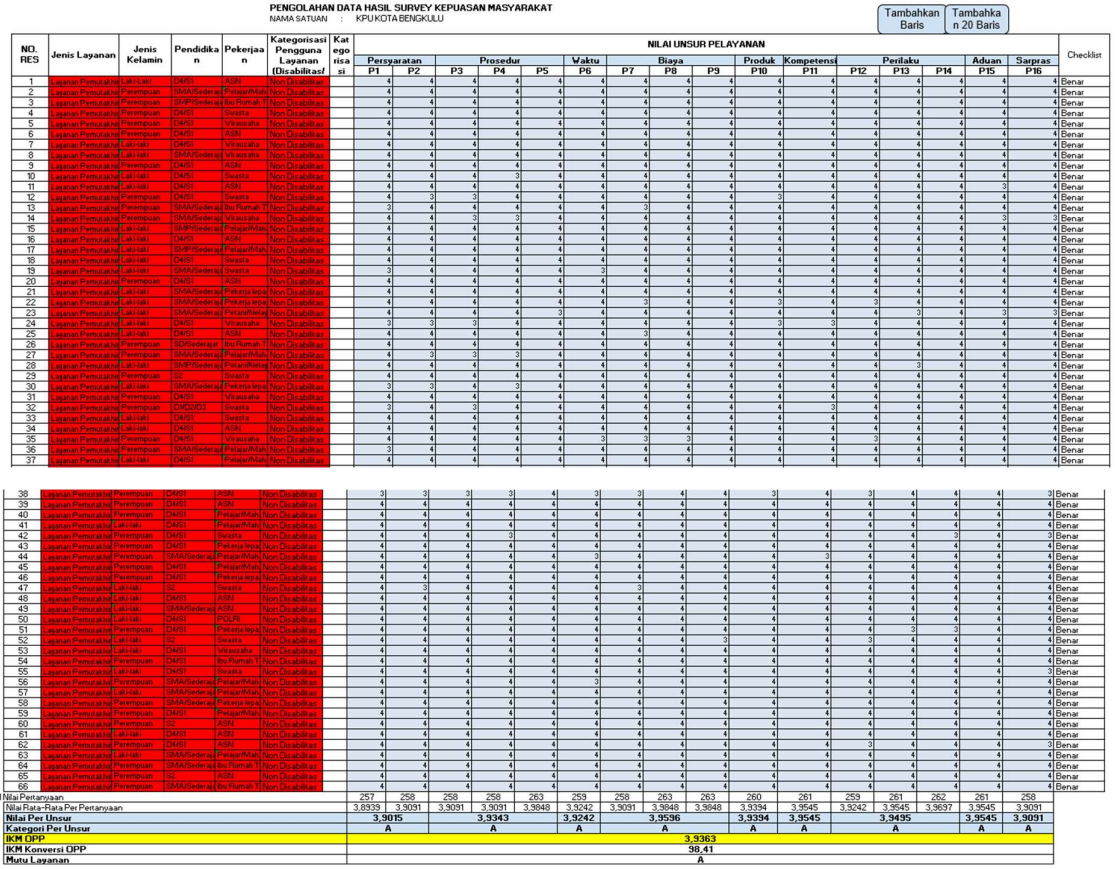

8.Tidak ada pungutan liar (Pungli) dalam pelayanan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *
Sangat tidak sesuai
Tidak Sesuai
Sesuai
Sangat sesuai


11. Aplkasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah di gunakan *
Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat Setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju


14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat setuju
15. Layanan Konsultasi dan pengaduan mudah diakses *
Sangat tidak setuju
Tidak Setuju
Setuju
Sangat setuju
16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju


15:11
Sangat setuju
16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *
Sangat tidak setuju
Tidak setuju
Setuju
Sangat Setuju
Kritik dan Saran Untuk KPU Kota Bengkulu *
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 Olahan Data



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

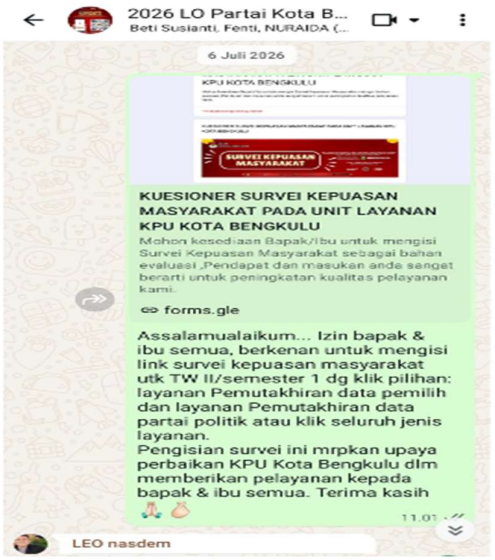
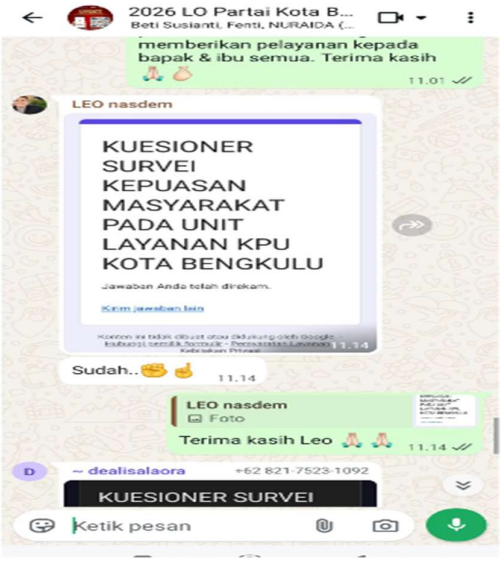
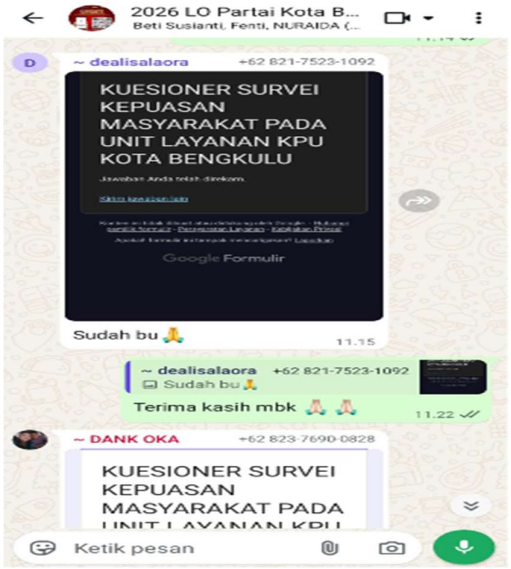
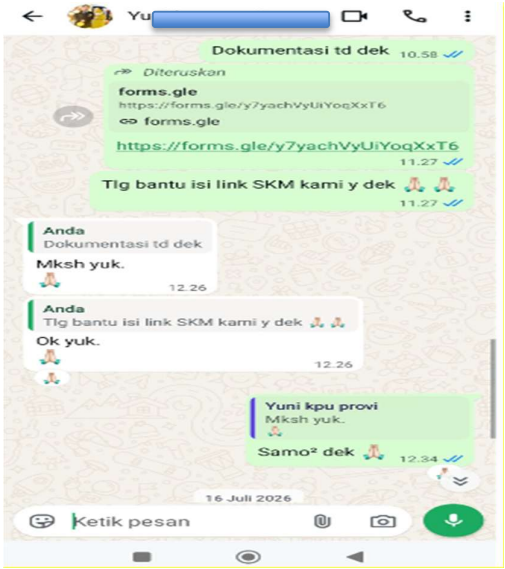
NAMA SATUAN : KPU KOTA BENGKULU

Tambahkan Baris | Tambahkan 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/	Kategorisi	NILAI UNSUR PELAYANAN															Checklist
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku			Aduan	Sarpras	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
2	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
3	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMP/Sederaj	Ibu Rumah T	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
4	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
5	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
6	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
7	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
8	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
9	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
10	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
11	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Benar
12	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Benar
13	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Ibu Rumah T	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
14	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Benar
15	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMP/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
16	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
17	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMP/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
18	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
19	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	Swasta	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
20	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
21	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	Pekerja lepa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
22	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	Pekerja lepa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Benar
23	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	Petani/Nelay	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	Benar
24	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Benar
25	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
26	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SD/Sederajat	Ibu Rumah T	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
27	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
28	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMP/Sederaj	Petani/Nelay	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Benar
29	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	S2	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
30	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	Pekerja lepa	Non Disabilitas		3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
31	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
32	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Benar
33	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
34	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
35	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Benar
36	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
37	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
38	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Benar
39	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
40	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
41	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
42	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Benar
43	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Pekerja lepa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
44	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Benar
45	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
46	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Pekerja lepa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
47	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	S2	Swasta	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
48	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
49	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
50	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	POLRI	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
51	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Pekerja lepa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Benar
52	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	S2	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Benar
53	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
54	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah T	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
55	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Benar
56	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
57	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
58	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Pekerja lepa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
59	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
60	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
61	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
62	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Benar
63	Layanan Pemutakhiran	Laki-laki	SMA/Sederaj	Pelajar/Mah	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
64	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Ibu Rumah T	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
65	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
66	Layanan Pemutakhiran	Perempuan	SMA/Sederaj	Ibu Rumah T	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
Total Nilai Pertanyaan							257	258	258	258	263	259	258	263	263	260	261	259	261	262	261	258	
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan							3,8939	3,9091	3,9091	3,9091	3,9848	3,9242	3,9091	3,9848	3,9848	3,9394	3,9545	3,9242	3,9545	3,9697	3,9545	3,9091	
Nilai Per Unsur							3,9015		3,9343			3,9242	3,9596			3,9394	3,9545	3,9495			3,9545	3,9091	
Kategori Per Unsur							A		A			A	A			A	A	A			A	A	
IKM OPP							3,9363																
IKM Konversi OPP							98,41																
Mutu Layanan							A																

Item Pertanyaan	Unsur	Nilai Konversi	Nilai	Nilai Item Konversi	Nilai Item
P1	Persyaratan	97,54	3,90	97,35	3,89
P2				97,73	3,91
P3	Prosedur	98,36	3,93	97,73	3,91
P4				97,73	3,91
P5				99,62	3,98
P6	Waktu	98,11	3,92	98,11	3,92
P7	Biaya	98,99	3,96	97,73	3,91
P8				99,62	3,98
P9				99,62	3,98
P10	Produk	98,48	3,94	98,48	3,94
P11	Kompetensi	98,86	3,95	98,86	3,95
P12	Perilaku	98,74	3,95	98,11	3,92
P13				98,86	3,95
P14				99,24	3,97
P15	Aduan	98,86	3,95	98,86	3,95
P16	Sarpras	97,73	3,91	97,73	3,91

Rincian Nilai			
	IKM	IPKP	IPAK
Konversi	98,41	98,04	99,39
Nilai	3,94	3,92	3,98
Mutu Layanan	A	A	A

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi