



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MOJOKERTO

PERIODE SEMESTER I TAHUN 2025



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR TABEL.....	III
DAFTAR GAMBAR	IV
KATA PENGANTAR.....	V
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
2.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
3.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	10
3.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	11
3.5 Data Responden Berdasarkan Layanan yang Diterima	12
3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	17
BAB V KESIMPULAN.....	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Rekomendasi	20
RUJUKAN.....	21
LAMPIRAN – LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 KATEGORI MUTU PELAYANAN	8
Tabel 3.1 DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	9
Tabel 3.2 DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	10
Tabel 3.3 DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN	11
Tabel 3.4 DATA RESPONDEN BERDASARKAN LAYANAN YANG DITERIMA.....	12
Tabel 3.5 DETAIL NILAI SKM PER UNSUR	13
Tabel 4.1 RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN HASIL SKM	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KREJCIE AND MORGAN, JUMLAH MINIMUM SAMPEL RESPONDEN	6
Gambar 3.1 VISUALISASI DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	9
Gambar 3.2 VISUALISASI DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN ...	11
Gambar 3.3 VISUALISASI DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN...	12
Gambar 3.4 VISUALISASI DATA RESPONDEN BERDASARKAN LAYANAN YANG DITERIMA	13
Gambar 3.5 GRAFIK NILAI SKM PER UNSUR.....	14
Gambar 4.1 TREN NILAI IKM DARI TAHUN 2022 - 2025	18

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu KPU Kabupaten Mojokerto mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto, yang diambil dengan kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima.

Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto dan masyarakat pengguna layanan di sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Mojokerto, 11 September 2025

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN MOJOKERTO

SEKRETARIS,



FERI SETIAWAN

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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan

prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Mojokerto.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Mojokerto adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner yang diisi melalui link <https://forms.gle/YHLZw6PznD4wVqxS8> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM KPU Kabupaten Mojokerto yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di beberapa unit pelayanan yang tersedia di KPU Kabupaten Mojokerto. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan mengisi survei online melalui laman <https://forms.gle/YHLZw6PznD4wVqxS8> atas petunjuk dari unit pelayanan yang bersangkutan. Kuesioner yang telah diisi secara otomatis akan terkirim ke tim survei dan siap untuk diolah.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) Januari s.d Juni (Semester I) Tahun 2025. Penyebaran kuisisioner kepada responden dan pengumpulan data dari responden dilaksanakan dari tanggal 1 sd 31 Agustus 2025. Sedangkan penyusunan laporan hasil pelaksanaan SKM Tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 1 sd 14 September 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU

Kabupaten Mojokerto. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode Januari s.d Juni tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada KPU Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak **130** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi **menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan**. Berdasarkan Tabel **Krejcie and Morgan**, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 97 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

Gambar 2.1 KREJCIE AND MORGAN, JUMLAH MINIMUM SAMPEL RESPONDEN

2.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Teknik pengolahan dan Analisa data survei persepsi terhadap pelayanan sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto dilakukan dengan cara:

1. Setiap pertanyaan survei dipetakan kedalam 9 (Sembilan) variabel yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

- a. Setiap pertanyaan survei pada masing-masing variabel diberi nilai dengan menggunakan penilaian skala Likert. Contoh cara penilaian terhadap variabel prosedur pelayanan:
- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
 - 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
 - 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
 - 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif
- b. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap variabel yang dikaji, setiap variabel pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah variabel}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per variabel

Contoh: jika variabel yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan), maka

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah variabel}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus, sebagai berikut:

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

- c. Untuk memudahkan interpretasi penilaian SKM, maka akan dilakukan konversi kedalam skala 100 yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Dari hasil diatas selanjutnya dianalisis sehingga dihasilkan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau mutu pelayanan di sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto. Tabel 2.1 adalah Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel 2.1 KATEGORI MUTU PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONFERENSI (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

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Pada bab ini akan dibahas pemetaan pertanyaan survei kedalam 9 (Sembilan) variabel, Data responden dan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 97 orang responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

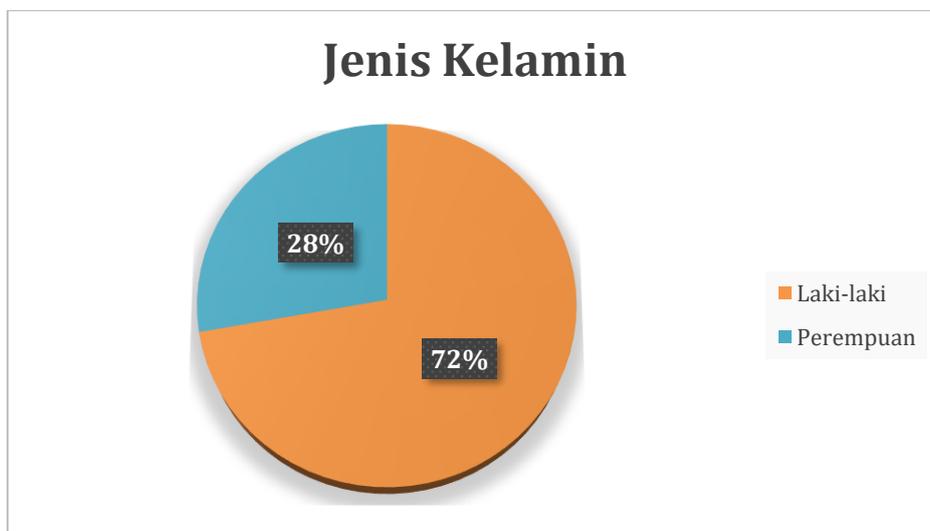
3.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	
		f	%
1	LAKI-LAKI	70	72%
2	PEREMPUAN	27	28%
JUMLAH		97	100%

Berdasarkan Tabel 3.1. diketahui bahwa jumlah responden laki-laki berjumlah 70 orang, sedangkan responden perempuan berjumlah 27 orang. Dan secara visual Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 VISUALISASI DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Dari visualisasi diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada perempuan, yaitu sejumlah 72% dari total responden yang berjumlah 97 orang.

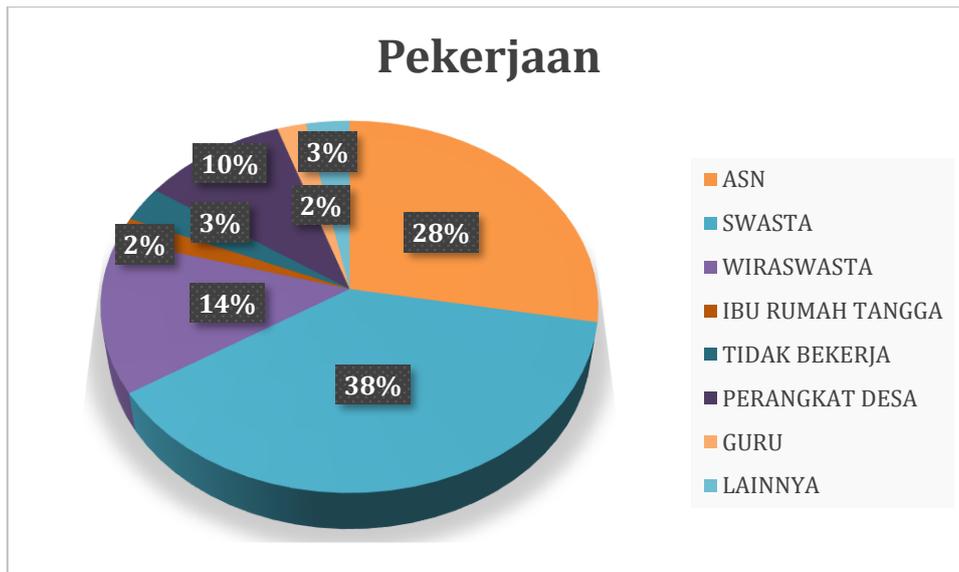
3.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei data responden berdasarkan pekerjaan disajikan dalam Tabel 3.2

Tabel 3.2 DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	
		f	%
1	ASN	27	28%
2	SWASTA	37	38%
3	WIRASWASTA	13	13%
4	IBU RUMAH TANGGA	2	2%
5	TIDAK BEKERJA	3	3%
6	LAINNYA	3	3%
7	PERANGKAT DESA	10	10%
8	GURU	2	2%
JUMLAH		97	100%

Berdasarkan Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan, mayoritas responden berasal dari sektor swasta sebanyak 37 orang (38%), diikuti oleh ASN 27 orang (28%), dan wiraswasta 13 orang (13%). Kelompok lainnya memiliki proporsi yang lebih kecil, yaitu perangkat desa 10 orang (10%), tidak bekerja 3 orang (3%), lainnya 3 orang (3%), serta ibu rumah tangga dan guru masing-masing 2 orang (2%). Dari total 97 responden (100%), terlihat bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan formal di sektor swasta dan pemerintahan. Sedangkan secara visual Data Responden Berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 VISUALISASI DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

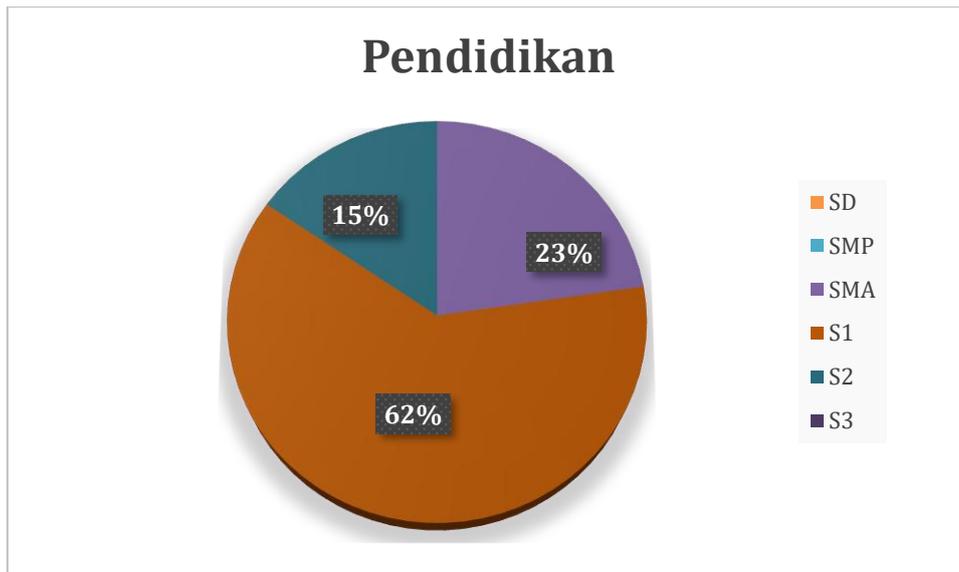
3.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil survei data responden berdasarkan pendidikan disajikan dalam Tabel 3.3

Tabel 3.3 DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

NO	PENDIDIKAN	FREKUENSI	
		f	%
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	22	23%
4	S1	60	62%
5	S2	15	15%
6	S3	0	0%
JUMLAH		97	100%

Berdasarkan Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 60 orang (62%), diikuti oleh lulusan SMA 22 orang (23%) dan S2 sebanyak 15 orang (15%). Tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan SD, SMP, maupun S3 (0%). Dari total 97 responden (100%), terlihat bahwa mayoritas memiliki latar belakang pendidikan tinggi, dengan dominasi lulusan sarjana. Secara visual Data Responden Berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Gambar 3.4



Gambar 3.3 VISUALISASI DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

3.5 Data Responden Berdasarkan Layanan yang Diterima

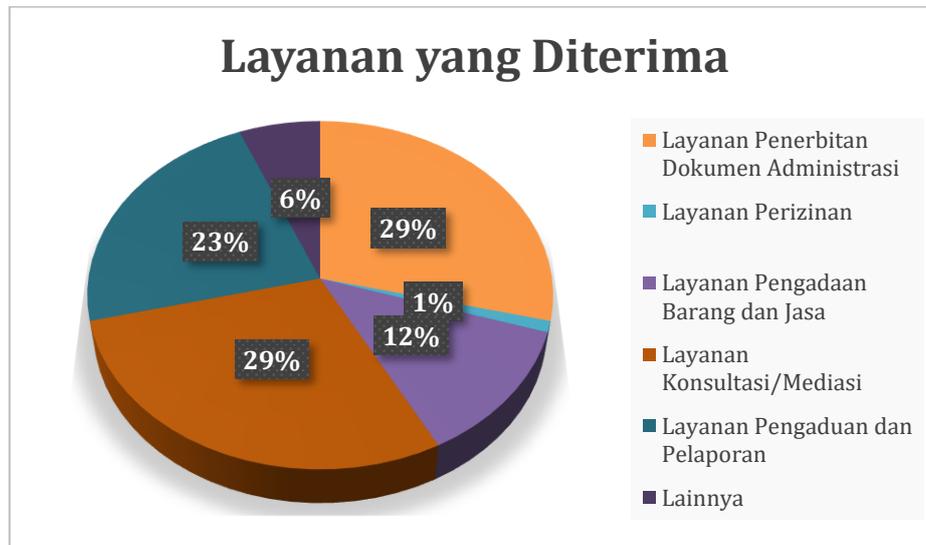
Berdasarkan hasil survei data responden berdasarkan layanan yang diterima dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4 DATA RESPONDEN BERDASARKAN LAYANAN YANG DITERIMA

NO	LAYANAN YANG DITERIMA	FREKUENSI	
		f	%
1	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	28	29%
2	Layanan Perizinan	1	1%
3	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	12	12%
4	Layanan Konsultasi/Mediasi	28	29%
5	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	22	23%
6	Lainnya	6	6%
JUMLAH		97	100%

Berdasarkan Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Layanan yang Diterima, layanan yang paling banyak diterima responden adalah Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi dan Layanan Konsultasi/Mediasi masing-masing sebanyak 28 orang (29%), diikuti oleh Layanan Pengaduan dan Pelaporan sebanyak 22 orang (23%), serta Layanan Pengadaan Barang dan Jasa sebanyak 12 orang (12%). Sementara itu, Layanan Perizinan hanya diterima oleh 1 orang (1%), dan kategori lainnya mencakup 6 orang (6%). Dari total 97 responden (100%), terlihat bahwa sebagian besar layanan yang diterima berfokus pada penerbitan dokumen

administrasi dan konsultasi/mediasi. Secara visual Data Responden Berdasarkan layanan yang diterima dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 VISUALISASI DATA RESPONDEN BERDASARKAN LAYANAN YANG DITERIMA

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

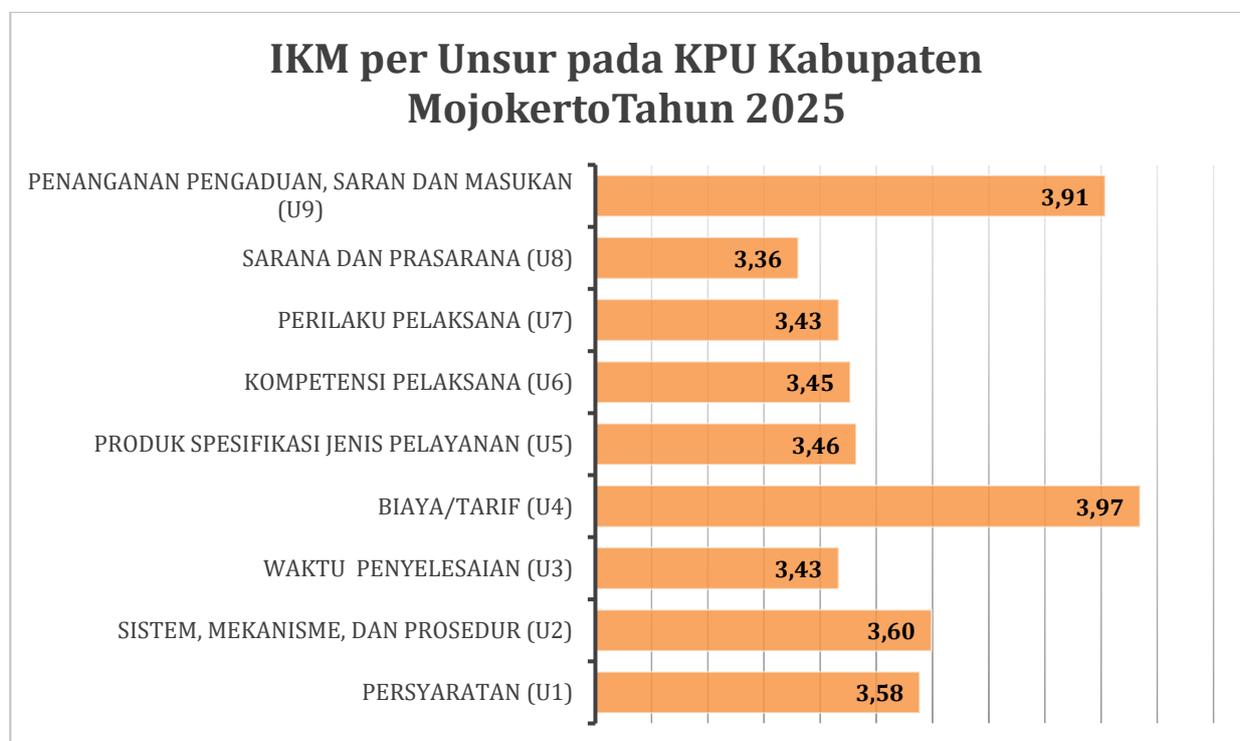
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil Rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto dapat dilihat pada Tabel 3.5

Tabel 3.5 DETAIL NILAI SKM PER UNSUR

NO	VARIABEL IKM	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1	Persyaratan (U1)	3,58	A (SANGAT BAIK)	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3,60	A (SANGAT BAIK)	3
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3,43	B (BAIK)	7
4	Biaya/Tarif (U4)	3,97	A (SANGAT BAIK)	1
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,46	B (BAIK)	5
6	Kompetensi pelaksana (U6)	3,45	B (BAIK)	6
7	Perilaku pelaksana (U7)	3,43	B (BAIK)	8
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3,36	B (BAIK)	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3,91	A (SANGAT BAIK)	2
JUMLAH TOTAL		32,20		
NILAI RATA-RATA		3,58		
IKM SEKRETARIAT KPU KABUPATEN MOJOKERTO		89,43		

Berdasarkan tabel tersebut, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto mencapai rata-rata 3,58 dengan kategori A (Sangat Baik) dan total IKM sebesar 89,43. Unsur dengan skor tertinggi adalah Biaya/Tarif (3,97) yang menempati peringkat 1, diikuti oleh Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,91) di peringkat 2, serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,60) di peringkat 3. Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana (3,36) di peringkat 9. Secara keseluruhan, sebagian besar unsur pelayanan masuk kategori Sangat Baik, namun beberapa aspek seperti waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan sarana prasarana masih perlu ditingkatkan agar pelayanan semakin optimal.

Dari hasil analisis diperoleh IKM Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto 89,43 berada didalam interval skor 88,31 - 100,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori "SANGAT BAIK". Dibawah ini terdapat grafik pada Gambar 3.5 yang menggambarkan perbandingan nilai SKM per unsur berdasarkan tabel di atas, sehingga memudahkan dalam melihat peringkat dan kategori setiap variabel pelayanan.



Gambar 3.5 GRAFIK NILAI SKM PER UNSUR

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36. Selanjutnya Perilaku pelaksana dan Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai hampir mendekati sempurna yaitu 3,97, dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,91.

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

- Peningkatan Pelayanan perlu ditingkatkan lagi dan SOP dilaksanakan sesuai dengan yang disusun agar semakin mudah maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di KPU Kabupaten Mojokerto
- Sarana dan prasarana perlu diperbarui
- Peningkatan kualitas sumber daya aparatur dan profesionalisme pegawai, termasuk sikap dan integritas dalam memberikan pelayanan ditingkatkan lagi.
- Digitalisasi Pelayanan, untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan dan update informasi melalui platform-platform digital/
- Mengaktifkan Keterlibatan Masyarakat Dalam Memberikan Pemahaman Tentang Pemilu, Pilkada dan Demokrasi

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

- Pelaksanaan SOP belum sepenuhnya konsisten di seluruh lini pelayanan sehingga terdapat perbedaan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat.
- Sarana dan prasarana di beberapa bagian layanan masih belum diperbarui, mengakibatkan kurang optimalnya kenyamanan dan efektivitas pelayanan.

- Kompetensi serta profesionalisme pegawai dalam memberikan layanan belum merata pelatihan terkait etika pelayanan publik dan integritas belum dilaksanakan secara berkala.
- Layanan berbasis digital masih terbatas sehingga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi publik belum didapatkan secara optimal
- Sosialisasi dan pelibatan masyarakat dalam pemahaman kepemiluan masih perlu diperkuat melalui kanal yang lebih luas dan interaktif agar informasi dapat menjangkau lebih banyak pihak.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa pada sub bagian IV.1. dilaksanakan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto. 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 Internal di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 3 (tiga) bulan, jangka menengah lebih dari 6 (enam) bulan, atau jangka panjang lebih dari 12 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan pada Tabel 4.1.

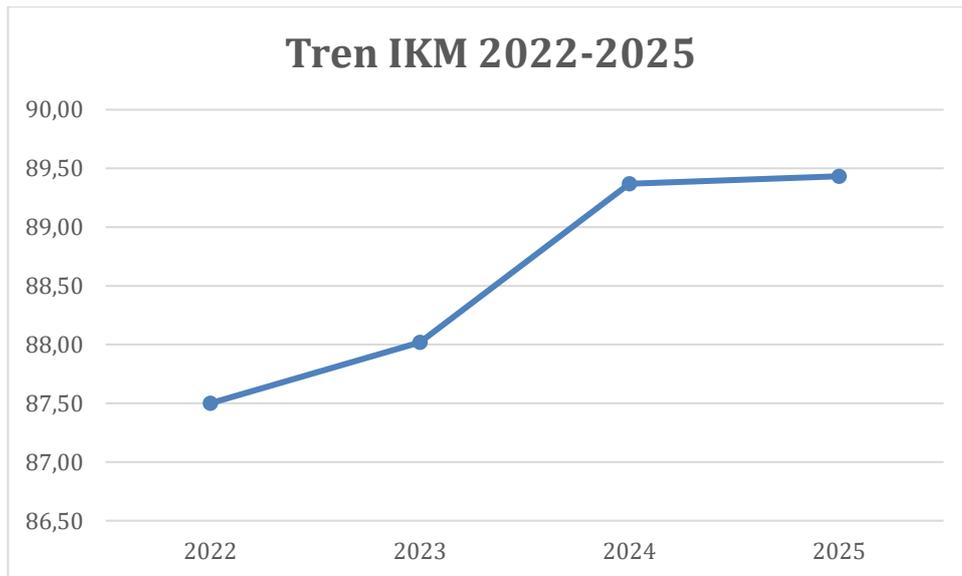
Tabel 4.1 RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN HASIL SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi kondisi sarana dan prasarana	√	√	√	√	Subbag KUL
		Menyusun rencana anggaran prioritas untuk perbaikan atau pengadaan sarana baru, terutama sarana yang menunjang pelayanan publik		√		√	Subbag Rendatin
2	Digitalisasi Pelayanan & Penanganan Pengaduan	Update rutin informasi layanan melalui media sosial dan website KPU secara <i>realtime</i>	√	√	√	√	Subbag PARMAS dan SDM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Integrasi kanal pengaduan dengan sistem online (form digital, WhatsApp resmi)			√		Subbag PARMAS dan SDM
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Workshop dan Monitoring SOP Pelayanan kepada seluruh pegawai secara berkala	√		√		Subbag Tekhum
5	Kompetensi pelaksana	Evaluasi sikap layanan melalui survei internal & eksternal		√		√	Subbag Rendatin
		Penyelenggaraan Sosialisasi Kepemiluan Interaktif secara langsung ke masyarakat (Sekolah atau lembaga-lembaga tertentu)	√			√	Subbag PARMAS dan SDM, Subbag KUL, Subbag Rendatin, Subbag Tekhum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4.1 TREN NILAI IKM DARI TAHUN 2022 - 2025

Berdasarkan tren IKM dari tahun ke tahun, terlihat adanya peningkatan yang konsisten dari 2022 (87,50) hingga 2025 (89,43). Setelah mengalami kenaikan dari 2022 ke 2023 (88,02) dan mencapai 89,37 pada 2024, tahun 2025 menunjukkan peningkatan meskipun sangat tipis, yaitu hanya naik 0,06 poin dari tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan terus membaik, namun laju peningkatannya mulai melambat sehingga diperlukan inovasi dan perbaikan yang lebih signifikan agar tren pertumbuhan kepuasan masyarakat tetap terjaga dan tidak stagnan di tahun-tahun berikutnya.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data terhadap data survei dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto sudah memenuhi target, yaitu sebesar **89,43** dan berada pada kategori "**BAIK**". Adapun kesimpulan pada masing-masing variabel sebagai berikut :

- Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
- Waktu Pelayanan dengan jenis pelayanannya di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **BAIK**;
- Biaya/Tarif pelayanannya di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **BAIK**;
- Kompetensi Pelayanan di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **BAIK**;
- Perilaku Pelaksana Pelayanan di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **BAIK**;
- Kualitas Sarana dan Prasarana di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **BAIK**; dan
- Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto berada pada kategori **SANGAT BAIK**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Layanan di Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi berada pada variabel **Biaya/Tarif Pelayanan** dengan nilai **3,97 (Sangat Baik)**, disusul oleh **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai **3,91 (Sangat Baik)**, serta **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai **3,60 (Sangat Baik)**. Sementara itu, tingkat kepuasan terendah terdapat pada variabel **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **3,36 (Baik)**, diikuti oleh **Waktu Penyelesaian** serta **Perilaku Pelaksana** yang masing-masing mendapatkan nilai **3,43 (Baik)**. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan IKM berada pada kategori **Sangat Baik**, beberapa aspek terutama terkait sarana prasarana dan kecepatan penyelesaian pelayanan masih perlu ditingkatkan.

5.2 Rekomendasi

Kepada jajaran Komisioner dan seluruh Pegawai Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto, hendaknya lebih meningkatkan pelayanannya pada seluruh jenis layanan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survey ini, seluruh variabel atau ruang lingkup tersebut berada pada kategori "BAIK". Dengan harapan agar pada survey yang akan datang, bisa mendapatkan hasil dengan kondisi "SANGAT BAIK".

RUJUKAN

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021

LAMPIRAN – LAMPIRAN

LAMPIRAN I	KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
LAMPIRAN II	HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAT
LAMPIRAN III	DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM
LAMPIRAN IV	LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE TAHUN 2025 (DOKUMEN TERPISAH)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN KPU KABUPATEN MOJOKERTO

* Indicates required question

Email *

Record rendatinkpukabmo@gmail.com as the email to be included with my response

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia (Contoh: 30) *

Your answer

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

Other:

Jenis Layanan yang diterima *

Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi

Layanan Perizinan

Layanan Pengadaan Barang dan Jasa

Layanan Konsultasi/Mediasi

Layanan Pengaduan dan Pelaporan

Other:

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di KPU Kabupaten Mojokerto? *

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Kabupaten Mojokerto ini? *

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di KPU Kabupaten Mojokerto? *

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

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

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana di KPU Kabupaten Mojokerto? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di KPU Kabupaten Mojokerto? *

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

10. Masukkan yang Anda berikan terkait peningkatan kualitas pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Mojokerto? *

Your answer

Submit

Clear form

LAMPIRAN II

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAT

No	Tanggal	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran dan masukan
1	8/4/2025 9:50:08	Laki-laki	40	S1	SWASTA	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	3	4	4	3	4	3	4	SDM perlu ditambah
2	8/4/2025 9:50:27	Perempuan	38	S1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	3	4	3	4	-
3	8/4/2025 9:52:54	Laki-laki	34	S1	WIRUSAHA	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	3	3	3	4	3	3	2	4	4	Sarana dan prasarana perlu diperbarui
4	8/4/2025 9:52:59	Perempuan	40	S2	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
5	8/4/2025 9:54:02	Laki-laki	35	SMA	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	4	3	4	4	3	4	4	4	sudah bagus
6	8/4/2025 9:54:44	Perempuan	37	S1	PNS	Layanan data pemilih	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
7	8/4/2025 9:55:17	Laki-laki	29	S1	CPNS	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah Sangat Baik
8	8/4/2025 9:58:04	Laki-laki	38	S1	HONORER	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	SUDAH BAIK
9	8/4/2025 9:59:09	Laki-laki	58	S1	Pensiunan	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada, sudah baik
10	8/4/2025 9:59:43	Perempuan	42	S2	PNS	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Alhamdulillah sudah baik. Semoga kedepan dipertahankan dan makin ditingkatkan lagi.
11	8/4/2025 10:01:05	Laki-laki	20	SMA	Pelajar	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai dengan administrasi
12	8/4/2025 10:01:40	Perempuan	30	S1	PNS	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
13	8/4/2025 10:03:33	Laki-laki	28	S1	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat mudah dan membantu
14	8/4/2025 10:06:22	Laki-laki	31	S1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	3	4	4	4	4	3	4	peningkatan Pelayanan perlu ditingkatkan lagi dan SOP dilaksanakan sesuai dengan yang disusun agar semakin mudahmaksimal kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di KPU Kabupaten Mojokerto
15	8/4/2025 10:08:12	Laki-laki	40	S1	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Pelayanan sangat baik mohon dipertahankan
16	8/4/2025 10:09:03	Perempuan	33	S1	Tenaga Honoror	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin ditingkatkan lagi
17	8/4/2025 10:11:31	Laki-laki	43	SMA	PNS	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Semoga tambah lebih baik ke depannya
18	8/4/2025 10:12:05	Laki-laki	25	S1	WIRUSAHA	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
19	8/4/2025 10:12:06	Laki-laki	40	SMA	PNS	Pegadministrasi perkantoran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap profesional dan bekerja dengan baik sesuai tupoksinya
20	8/4/2025 10:28:03	Laki-laki	46	SMA	Perangkat Desa	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Semoga pelayanan KPU di tahun tahun berikutnya semakin baik atau sama dengan tahun 2024
21	8/4/2025 10:52:45	Laki-laki	37	S1	Perangkat Desa	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Selama ini yang saya rasakan, pelayanan baik tapi lebih ditingkatkan lagi profesionalismenya
22	8/4/2025 10:56:28	Laki-laki	33	S2	WIRUSAHA	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	3	4	4	1	3	4	4	Tambah murah senyumnya
23	8/4/2025 11:40:11	Laki-laki	42	S2	PNS	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	3	4	4	1	4	4	4	Ok
24	8/4/2025 12:04:58	Perempuan	39	SMA	SWASTA	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	3	4	4	1	4	4	4	Koordinasi antar divisi dan antar sub bagian sebagai tim penghubung kualitas SDM
25	8/4/2025 12:05:23	Laki-laki	23	S1	WIRUSAHA	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	3	4	4	1	4	4	4	Lebih cepat lagi terkait pelayanan
26	8/4/2025 12:05:38	Laki-laki	46	S2	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Agar pelanggan kemasyarakat tetap dijaga
27	8/4/2025 12:10:13	Laki-laki	47	S1	SWASTA	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Baik.
28	8/4/2025 12:12:31	Laki-laki	53	S1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan dalam pelayanan masyarakat
29	8/4/2025 12:15:07	Laki-laki	34	S1	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	cepat tanggap dan akurat.
30	8/4/2025 12:16:44	Laki-laki	40	S1	WIRUSAHA	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin Tingkatkan Kualitas Pelayanan
31	8/4/2025 12:18:09	Perempuan	45	S2	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
32	8/4/2025 12:18:15	Perempuan	51	S1	PNS	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	3	4	1	4	3	3	4	Baik
33	8/4/2025 12:20:44	Laki-laki	39	S1	WIRUSAHA	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	4	4	3	4	1	4	4	4	4	Sangat sopan dan ramah
34	8/4/2025 12:21:50	Perempuan	36	SMA	SWASTA	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	4	4	3	4	1	4	3	4	4	Sangat baik
35	8/4/2025 12:24:29	Perempuan	42	S2	GURU	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah baik
36	8/4/2025 12:26:29	Perempuan	50	S1	SWASTA	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kinerjanya baik. Dan lanjutkan
37	8/4/2025 12:26:30	Laki-laki	40	S1	PPPK	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luar biasa, tetap selalu ditingkatkan
38	8/4/2025 12:33:24	Laki-laki	42	S1	SWASTA	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, ditingkatkan lagi biar tambah baik.
39	8/4/2025 12:48:24	Laki-laki	41	S1	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semakin tingkatkan soliditas
40	8/4/2025 12:52:27	Laki-laki	41	S1	PNS	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih baik lagi dalam pelayanan
72	8/4/2025 16:11:00	Laki-laki	50	S1	SWASTA	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Pertahankan yang sudah baik sehingga nantinya akan lebih baik lagi
73	8/4/2025 16:20:20	Laki-laki	37	SMA	Perangkat desa	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Baik
74	8/4/2025 16:24:41	Perempuan	51	S1	Perangkat desa	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Lebih baik lagi
75	8/4/2025 16:29:29	Laki-laki	41	S1	SWASTA	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	mantap jiwa
76	8/4/2025 16:36:47	Laki-laki	39	S1	SWASTA	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Untuk setiap tanggapan yang kita ajukan mudah diterima dengan baik
77	8/4/2025 17:26:40	Laki-laki	33	S2	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Tingkatkan lagi
78	8/4/2025 17:35:54	Laki-laki	27	SMA	Perangkat Desa	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah Baik terus lanjutkan dan tetap semangat untuk semua petugas yang bertugas menjalankan tugas, semoga sukses dan sehat selalu
79	8/4/2025 18:04:24	Laki-laki	42	SMA	SWASTA	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga menjadi yang terbaik
80	8/4/2025 18:12:43	Laki-laki	33	SMA	Perangkat Desa	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	agar supaya tetap dipertahankan, dan semakin baik kedepannya
81	8/4/2025 18:20:51	Laki-laki	43	S1	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	4	4	4	3	3	3	3	4	Terus tingkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik
82	8/4/2025 18:28:57	Laki-laki	46	SMA	SWASTA	Layanan Perizinan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah baik
83	8/4/2025 18:32:34	Laki-laki	42	SMA	SWASTA	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sangat memuaskan
84	8/4/2025 18:59:34	Laki-laki	41	S1	SWASTA	Jasa	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Mungkin yang kurang baik bisa diperbaiki lagi
85	8/4/2025 19:51:33	Laki-laki	37	S1	Guru Swasta	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Sangat puas dengan pelayanan KPU Kabupaten Mojokerto terkait informasi yang disampaikan
86	8/4/2025 20:10:36	Laki-laki	36	S2	SWASTA	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Perlu ditingkatkan
87	8/5/2025 5:31:09	Laki-laki	53	SMA	PNS	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Hanya perlu d tingkat kan saja pelayanan udah bagus
88	8/5/2025 8:36:18	Perempuan	45	S1	SWASTA	Kuisioner survei	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Yg sudah berjalan lebih dtingkatkan lagi
89	8/5/2025 9:37:21	Perempuan	23	S1	WIRUSAHA	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	semoga KPU Mojokerto tetap solid dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya
90	8/5/2025 11:58:26	Perempuan	29	S1	SWASTA	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	4	4	4	4	3	4	3	3	4	-
91	8/5/2025 15:59:25	Laki-laki	31	S2	Lainnya	Koordinasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Mengaktifkan Keterlibatan Masyarakat Dalam Memberikan Pemahaman Tentang Pemilu, Pilkada dan Demokrasi
92	8/5/2025 16:06:48	Laki-laki	35	S2	P3K	koordinasi data DPB	3	3	3	4	3	3	3	3	4	data DPB dapat diakses publik
93	8/9/2025 8:49:43	Laki-laki	33	S1	WIRUSAHA	Layanan Pengaduan dan Pelaporan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan KPU Kabupaten Mojokerto selalu ramah, bersahabat dan sopan dalam menerima pengaduan dan pelaporan dari masyarakat.
94	8/9/2025 10:14:55	Laki-laki	41	S1	PNS	Layanan Penerbitan Dokumen Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1. Pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi dan proses pemilihan agar publik dapat memahami dan mempercayai KPU. 2. Peningkatan kualitas sumber daya aparatur dan profesionalisme pegawai, termasuk sikap dan integritas dalam memberikan pelayanan ditingkatkan lagi.
95	8/9/2025 13:48:45	Laki-laki	37	S1	Perangkat Desa	Layanan Konsultasi/Mediasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Baik
96	8/12/2025 11:49:17	Perempuan	32	S1	PNS	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Terus berinovasi dan berkembang
97	8/12/2025 14:52:39	Laki-laki	35	S1	PNS	Layanan Konsultasi/Mediasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan Tingkatkan
NILAI RATA-RATA							3,58	3,60	3,43	3,97	3,46	3,45	3,43	3,36	3,91	32,20
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG							0,40	0,40	0,38	0,44	0,38	0,38	0,38	0,37	0,43	3,58
SKM UNIT PELAYANAN							89,43									

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
1	Persyaratan (U1)	89,43	"A"
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	89,95	"A"
3	Waktu Penyelesaian (U3)	85,82	"B"
4	Biaya/Tarif (U4)	99,23	"A"
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	86,60	"B"
6	Kompetensi pelaksana (U6)	86,34	"B"
7	Perilaku pelaksana (U7)	85,82	"B"
8	Sarana dan Prasarana (U8)	84,02	"B"
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	97,68	"A"

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONFERENSI (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

