



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TUBAN**

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TUBAN
TAHUN 2023**



<https://kab-tuban.kpu.go.id>



KPU Kabupaten Tuban



kpu_tuban3523



@kpukabtuban



KPU Kab. Tuban



@kpu_tuban3523

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
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.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1.	
2.	

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Tuban.

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, Kementerian/Lembaga;

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

@@@@@

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kabupaten Tuban dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, di bawah koordinasi Sub Bagian Perencanaan, Data, dan Informasi. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Tuban adalah tim yang sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 kuesioner SKM KPU Kabupaten Tuban 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, dalam hal ini pada bulan Januari sampai dengan Agustus tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat menghasilkan rincian sebagai berikut:

No.	LAPORAN	WAKTU PELAKSANAAN	RESPONDEN
1.	SEMESTER I	JANUARI-FEBRUARI 2023	-
		MARET-APRIL 2023	-
		MEI-JUNI 2023	3
		JULI-AGUSTUS 2023	18

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kabupaten Tuban. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada KPU Kabupaten Tuban dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan Agustus Tahun 2023 adalah 21 orang/responden. 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 10 orang.

2.6 Kuisiioner Survei

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN TERPADU
KPU KABUPATEN TUBAN**

Section 1 of 3

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu KPU Kabupaten Tuban

Form description

Sebagai komitmen kami secara berkesinambungan meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Tuban, kami menerima segala masukan dan saran yang konstruktif agar kami senantiasa menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik.

Masukan dan saran dari Anda sangat berarti bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Tuban karena akan menjadi tolak ukur inovasi dan perbaikan kami dimasa mendatang.

Description (optional)

Tanggal Survei *

Month, day, year

Jam Survei *

Time

After section 1 Continue to next section

Responses: x +
dit?pli=1

Questions Responses **71D** Settings

Section 2 of 3

Profil Responden

Description (optional)

Nama *

Short answer text

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ Swasta

☐ Wiraswasta

☒ PNS

☐ TNI

Questions Responses **71D** Settings

Section 3 of 3

Penilaian Pelayanan

Description (optional)

Jenis Pelayanan Yang Diterima Di KPU Kabupaten Tuban *

☐ Pelayanan Permohonan Informasi (PPID)

☐ Helpdesk Fasilitas dan Konsultasi Pemenuhan Persyaratan Pendaftaran Partai Politik Calon Peserta Pe...

☐ Helpdesk Pemutakhiran Data Pemilih

☐ Helpdesk Pencalonan

☐ Other...

Tanggal Mendapatkan Pelayanan Di KPU Kabupaten Tuban

Month, day, year

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur yang di jalani untuk mendapatkan layanan *

☐ Sangat mudah



☐ Mudah



Responses: x +
dit?pli=1

Questions Responses **71D** Settings



☐ Tidak Mudah



Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan *

☐ Sangat Cepat

☐ Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Lambat

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas pelayanan yang diterima

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

Saran dan Masukan *

Long answer text

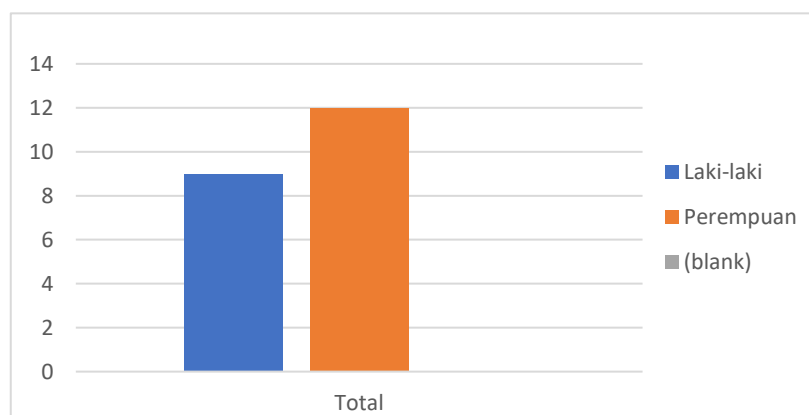
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 21 orang responden dengan 8 responden laki-laki dan 13 responden perempuan:

Grafik 1 Jenis Kelamin yang diterima



1.2 Jenis Pelayanan

Tabel 1 Jenis Pelayanan

Jumlah Pelayanan terbanyak yaitu Helpdesk Pemutakhiran Data Pemilih dengan jumlah 10 responden dan 1 responden dengan jenis pelayanan Helpdesk Pencalonan.

Jenis Layanan	Jumlah Responden
Helpdesk Fasilitasi dan Konsultasi Pemenuhan Persyaratan Pendaftaran Partai Politik Calon Peserta Pemilu 2024	4
Helpdesk Pemutakhiran Data Pemilih	10
Helpdesk Pencalonan	1
Pelayanan Permohonan Informasi (PPID)	5
Semua seputar pemilu	1
Grand Total	21

1.3 Data Hasil Survei

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

Tabel 2. Kemudahan Prosedur Layanan

Kemudahan Prosedur Layanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kurang Mudah	1	5
Mudah	9	43
Sangat mudah	11	52
Grand Total	21	100

Dari tabel di atas dapat diketahui prosedur layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tuban cukup mudah, dengan jumlah 11 responden mengisi prosedur layanan sangat mudah, 10 responden mengisi prosedur layanan mudah dan 1 responden mengisi kurang mudah.

1.4 Kesigapan Petugas Pelayanan

Tabel 3. Kesigapan Petugas Pelayanan

1.5 Kesigapan Petugas Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Cepat	12	57
Kurang Cepat	1	5
Sangat Cepat	8	38
Grand Total	21	100

Dari data di atas dapat diketahui petugas pelayanan di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tuban cepat dengan jumlah 12 responden, kesigapan petugas pelayanan sangat cepat dengan 8 responden dan 1 kurang cepat oleh 1 responden.

1.6 Kualitas Pelayanan

Tabel 4 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Sesuai	6	28
Sesuai	14	67
(blank)	1	5
Grand Total	21	100

Dari data tersebut dapat diketahui kualitas pelayanan Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tuban sesuai dengan jumlah responden 14 orang dan 6 responden menginput sangat sesuai dan 1 responden tidak memberikan jawaban.

INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KPU KABUPATEN TUBAN

NO	RUANG LINGKUP	NILAI RATA-RATA	KINERJA
1.	Persyaratan	3,56	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,79	Sangat Baik
3.	Waktu	3,82	Sangat Baik
4.	Pelayanan	3,67	Sangat Baik
5.	Kompetensi	3,73	Sangat Baik
6.	Perilaku	3,71	Sangat Baik
7.	Sarana dan Prasarana	3,74	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan	3,86	Sangat Baik
9.	Biaya	3,67	Sangat Baik
NRR Tertimbang/Unsur		3,73	Sangat Baik

Total dari Nilai Persepsi Per Unit	32	34.1	34.4	33	33.6	33.4	33.7	34.7	33
Total yang terisi	9	9	9	9	9	9	9	9	9
NRR / Unsur	3.56	3.79	3.82	3.67	3.73	3.71	3.74	3.86	3.67
NRR Tertimbang / Unsur	0.40	0.42	0.42	0.41	0.41	0.41	0.42	0.43	0.41

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nomor Handphone
1	Devita Kusworini	Perempuan	S1	Wiraswasta	082139299344
2	Shofiya	Perempuan	S2	Swasta	082137787572
3	Arfin Rynd	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	085888649787
4	Listiyah	Perempuan	S1	ASN PPPK	082139392308
5	Elma Nurafni Ekavia	Perempuan	SMA	Wiraswasta	081358193481
6	Lastri	Perempuan	SMP	Petani	082141417247
7	Rohman	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	
8	Purwati	Perempuan	S1	Swasta	082323581757
9	Aini	Perempuan	SMA	Karyawan swasta	082140690601
10	TONI MAJITIYANSYAH	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	085230748056
11	Rihani Fauziyah	Perempuan	S1	Guru	088217226587
12	Hamidah	Perempuan	S1	Swasta	085233330856

13	SISWANDI	Laki-laki	S1	Swasta	08817041576
14	Chasan	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	081998334979
15	Ayu Mauliana Intahaya	Perempuan	S1	IRT	
16	Khoirul amir	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	083818200033
17	Nur Laili Hidayah	Perempuan	S1	Swasta	085755304432
18	Luluk istiqomah alfiyatin	Perempuan	S1	Guru	085852559897
19	Suryadi	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	082244637979
20	Bashory Fahmi	Laki-laki	S1	Wiraswasta	082142636145
21	Risma	Perempuan	S1	Wiraswasta	

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, terdapat tiga jenis unsur terbaik yang menjadikan nilai kepuasan tertinggi dari responden, yaitu :

1. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai kepuasan tertinggi dari responden;
2. Kecepatan waktu terdapat di peringkat kedua mendapatkan nilai kepuasan tertinggi dari responden;
3. Prosedur pelayanan yang mudah, menjadi unsur kepuasan responden.

Sedangkan unsur terendah atau yang menjadi sumber ketidakpuasan responden adalah Persyaratan, di mana kemungkinan bagi responden bahwa persyaratan yang diwajibkan petugas pelayanan dirasa kurang memudahkan responden.

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

- “Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik ini”.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Melakukan review terhadap peraturan yang mengatur tentang persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Jika perlu, melakukan penyesuaian aturan yang menyertai sehingga memudahkan responden dalam mendapatkan pelayanan.	√	√	√	√	Seluruh bagian
2	Sumber Daya Manusia	Perlu pelatihan bertema pelayanan memuaskan dari tenaga profesional di bidang tersebut.			√	√	Pimpinan Lembaga/sat ker
3	Biaya/tarif	Seluruh layanan KPU Kabupaten Tuban adalah gratis atau tidak dipungut biaya. Hal ini perlu diinformasikan secara jelas dan tertulis melalui papan informasi/sosialisasi melalui media informasi.	√	√	√	√	Pimpinan Lembaga/sat ker

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Tuban, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan bobot 4 (pembulatan) maka didapatkan **nilai SKM 93,25**. Meskipun demikian, menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari sampai dengan Agustus tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Persyaratan** dalam mendapatkan layanan.
- Unsur tertinggi kepuasan dari masyarakat/responden adalah **Penanganan Pengaduan** yang dinilai cepat. Maka hal ini perlu dipertahankan.

Tindak lanjut dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KPU Kabupaten Tuban antara lain adalah :

1. Untuk melakukan pelayanan yang cepat, maka KPU Kabupaten Tuban memerlukan jumlah sumber daya manusia (petugas) yang memadai.
2. Terkait sistem, mekanisme, dan prosedur, KPU Kabupaten Tuban perlu menyusun standar operasional pelayanan yang diformalkan.
4. Masyarakat masih berharap kemudahan dalam memperoleh pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.
5. Meski pada prinsipnya masyarakat pengguna layanan merasa sangat puas dengan pelayanan KPU Kabupaten Tuban, namun masih terus diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan.
6. KPU Kabupaten Tuban perlu menyusun Daftar Inventarisasi Permasalahan (DIM) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Saran:

1. Agar KPU Provinsi Jawa Timur sebagai fungsi koordinator satuan kerja KPU di wilayah Jawa Timur, menjadwalkan bimbingan teknis atau rapat koordinasi terkait pelaksanaan program Survei Kepuasan Masyarakat yang juga mengundang Pimpinan Satuan Kerja guna penyamaan persepsi terkait kewajiban melakukan laporan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala.
2. Diperlukan dukungan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang bermuara pada anggaran yang cukup untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan akhir kepuasan masyarakat pengguna layanan KPU Kabupaten Tuban.
2. Diperlukan perhatian dari Pimpinan Lembaga/Satker terhadap upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Tuban, 04 September 2023
Sekretaris KPU Kabupaten Tuban



Mochamad Arifuddin

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu KPU Kabupaten Tuban". The header features a red banner with the survey title and the KPU Kabupaten Tuban logo. Below the banner, the survey title is repeated in a large, bold font. A link to the survey is provided: tekmaskputuban@gmail.com with a "Switch account" button. A note indicates that the survey is not shared. A red asterisk indicates required questions. The survey content includes a commitment statement from the KPU Kabupaten Tuban to improve public service quality based on public input and suggestions. It also states that the input and suggestions from respondents are very important for improving service quality and will be used as a benchmark for innovation and improvement. The survey includes two required questions: "Tanggal Survei" (Survey Date) and "Jam Survei" (Survey Time). The date is set to 10/08/2023 and the time is set to 04:28 PM.

2. Hasil Olah Data SKM

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled "Contact Information (Responses) - Excel (Product Activation Failed)". The spreadsheet contains a table with the following columns: No, Nama, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, and Nomor Handphone. The data is organized into rows, with the first row (row 1) containing the headers. The subsequent rows (rows 2-21) contain the survey responses. The data is as follows:

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nomor Handphone
1	Devita Kusworini	Perempuan	S1	Wiraswasta	082139299344
2	Shofiya	Perempuan	S2	Swasta	082137787572
3	Arlin Rynd	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	085888649787
4	Lislyah	Perempuan	S1	ASN PPPK	082136392308
5	Elma Nurafni Ekavia	Perempuan	SMA	Wiraswasta	081358193481
6	Lestri	Perempuan	SMP	Petani	082141417247
7	Rohman	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	
8	Purwati	Perempuan	S1	Swasta	082323581757
9	PPS MLIWANG	Perempuan	SMA	Karyawan swasta	082140690601
10	TONI MAJITIYANSYAH	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	085230748056
11	Rihani Fauziyah	Perempuan	S1	Guru	088217228587
12	Hamidah	Perempuan	S1	Swasta	085233330856
13	SISWANDI	Laki-laki	S1	Swasta	08817041576
14	Chasan	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	081998334979
15	Ayu Mauliana Intahaya	Perempuan	S1	IRT	
16	Khoirul amir	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	083818200033
17	Nur Laili Hidayah	Perempuan	S1	Swasta	085755304432
18	Luluk Istiqomah alfiyatin	Perempuan	S1	Guru	085852559897
19	Suryadi	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	082244637979
20	Bashory Fahmi	Laki-laki	S1	Wiraswasta	082142636145
21	Risma	Perempuan	S1	Wiraswasta	

