



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA JAMBI**

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode 1 Agustus s.d 31 Agustus 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud, Tujuan dan Manfaat	2
1.3.1 Maksud	2
1.3.2 Tujuan	2
1.3.3 Manfaat	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)...	8
BAB IV	10
ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	19

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 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Kota Jambi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Jambi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maksud, tujuan dan manfaat survei adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud

Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1.3.2 Tujuan

Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3.3 Manfaat

Survei ini diharapkan dapat memberi manfaat, sebagai berikut:

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 (SKM);
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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kota Jambi dengan membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Jambi dengan Koordinator Kepala Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama dilakukan dengan memberikan kuesioner berbentuk *hardfile* yang diberikan kepada responden langsung (yang nantinya akan diinput ke dalam *link google form*) maupun berbentuk *softfile* dengan menggunakan *link* https://bit.ly/SKM_KPUKOTAJAMBI kepada pengguna layanan di KPU Kota Jambi.

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kota Jambi 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. Untuk layanan online, kompetensi pelaksana diganti menjadi ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan;

7. Perilaku pelaksana:

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk layanan online, perilaku pelaksana diganti menjadi kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan;

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan:

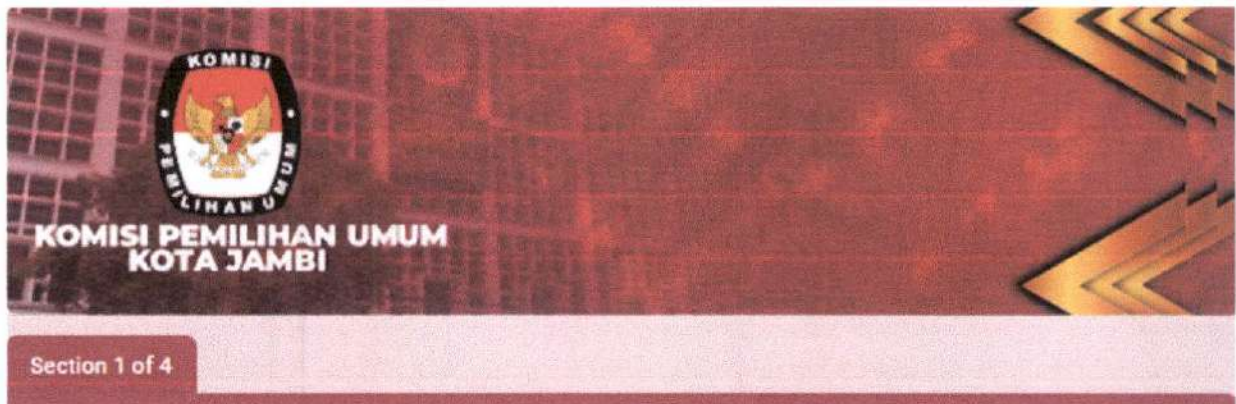
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

KPU Kota Jambi melaksanakan survei mandiri terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Kota Jambi. 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.

Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei gform dengan tautan https://bit.ly/SKM_KPUKOTAJAMBI atau melalui laman web KPU Kota Jambi ada tautan <https://kota-jambi.kpu.go.id/> dengan klik menu SKM.



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI TAHUN 2025

B *I* U  

Semester I

Bentuk jawaban setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner adalah pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawabannya bersifat kualitatif dan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di KPU Kota Jambi ini dilakukan dengan jangka waktu 1 Agustus – 31 Agustus 2025 dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) Minggu.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan dengan pengukuran Skala Likert, sehingga nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = \frac{1}{9} = 0,11 \text{ (N)}$$

Dimana N adalah bobot nilai per unsur. Sehingga karena nilai yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka diperoleh besaran Bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,11. Sedangkan untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

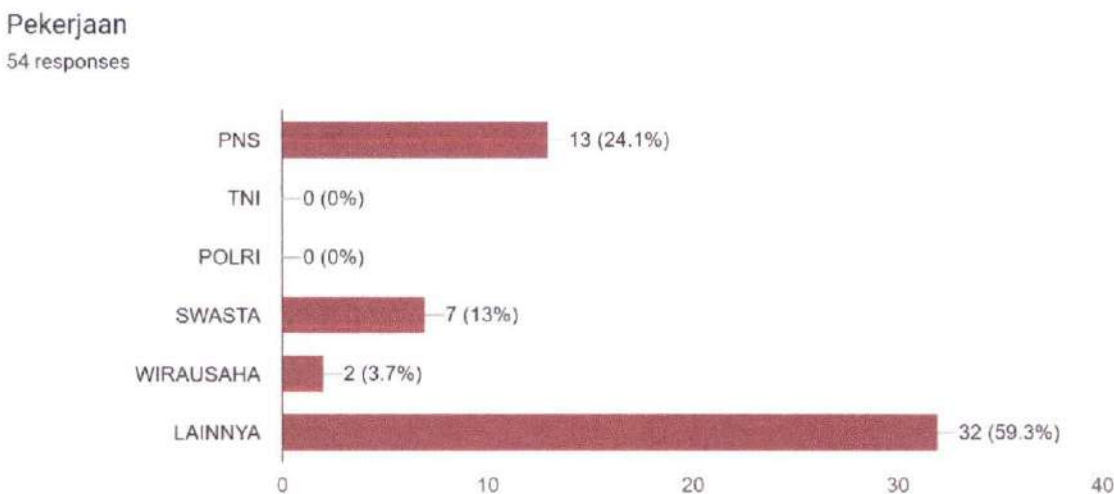
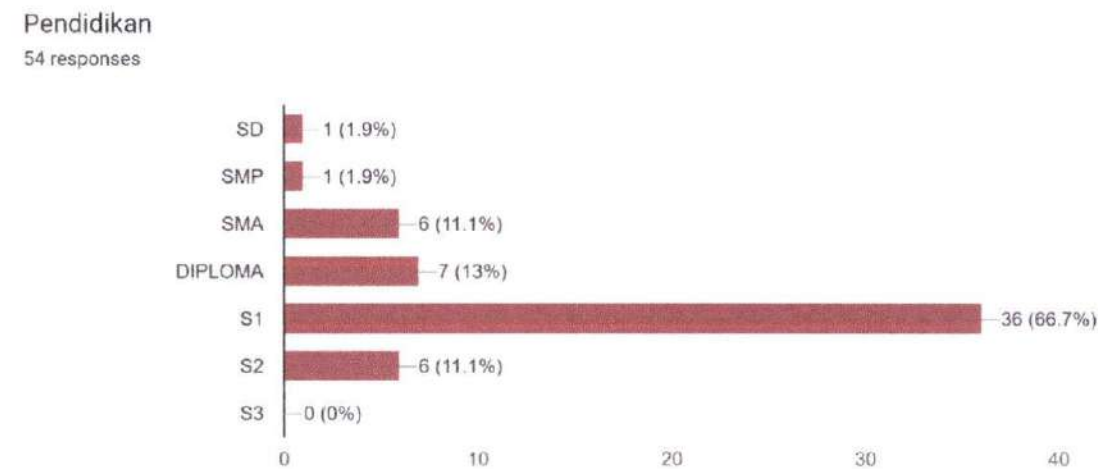
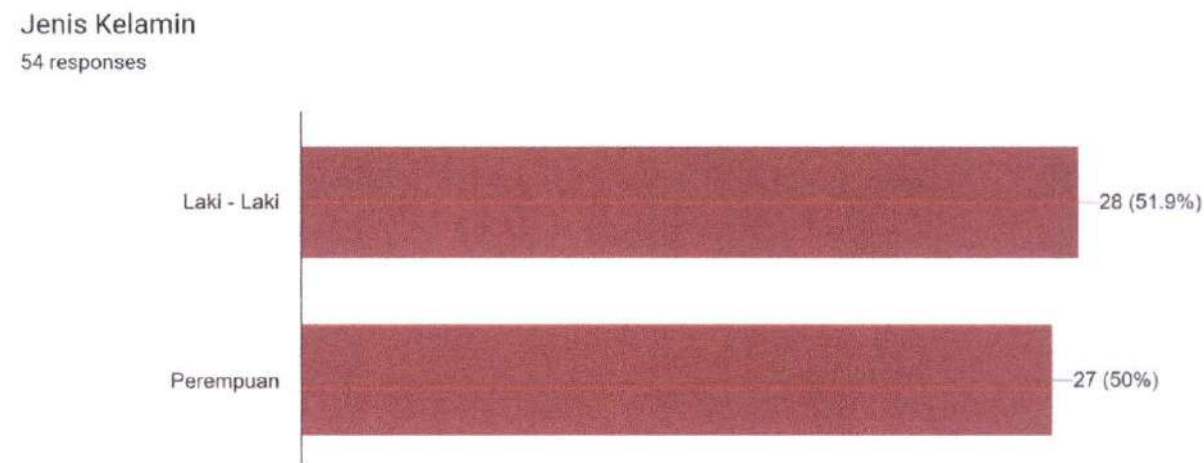
$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Adapun Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konvensi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Hasil Pengumpulan Data Jumlah responden yang mengisi kuesioner survei sebanyak 54 (Lima Puluh Empat) orang responden penerima layanan yang berasal dari luar instansi KPU Kota Jambi dan terbagi atas:



3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan Kuesioner yang telah dibagikan tersebut diperoleh isian data sebagai berikut :

Nomor Responden	UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	3	4	3	3	3	3	4	4
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4
19	3	3	4	3	3	3	4	3	3
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	3	3	3	3	4
32	4	3	4	3	4	4	4	3	3
33	3	3	4	3	4	3	3	3	3
34	4	4	4	4	3	4	3	3	4
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	3	3	4	3	4	3	3	3	3
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	4	3	3	3	3	3
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3
44	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	3	4	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	3	3	4	3
49	3	4	4	4	4	4	3	4	4
50	4	3	4	4	4	4	4	3	3
51	3	3	4	3	3	3	3	3	3

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3

Rekapitulasi data tersebut kemudian ditabulasikan sehingga menghasilkan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan									Total Unsur Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai Perunsur	188	187	213	188	191	188	186	187	189	
Nilai Rata-rata Per Unsur	3,48	3,46	3,94	3,48	3,54	3,48	3,44	3,46	3,50	
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,39	0,38	0,44	0,39	0,39	0,39	0,38	0,38	0,39	3,53
IKM Unit Pelayanan	Masuk Dalam Kategori A (Sangat Baik)									88,32

BAB IV

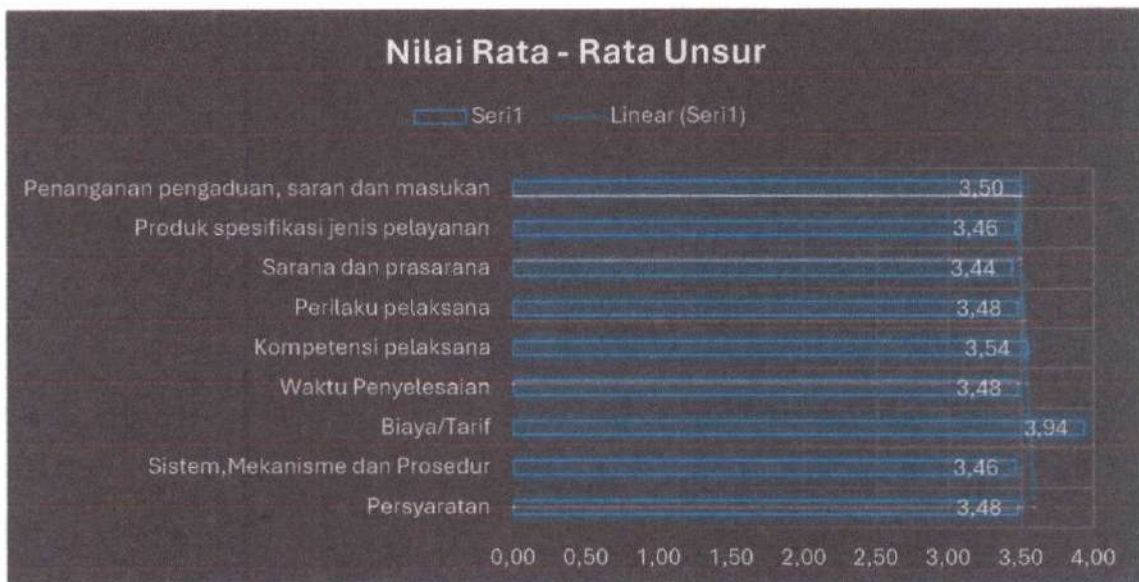
ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. **Biaya/Tarif** adalah Unsur dengan Nilai tertinggi yaitu **3,94**;
2. Sedangkan **Sarana dan Prasarana** Mendapatkan Nilai terendah yaitu **3,44**;

dengan hasil nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut:



4.2. Rencana Tindak Lanjut

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 Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel Rencana Tindak Lanjut
Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

NO	Perioritas	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung
	Unsur		2025				Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu	- Monitoring dan		V	V	V	SELURUH
	Penyelesaian	evaluasi kinerja SDM					SUB.
		- Evaluasi					BAGIAN
		SOP/Standar Pelayanan					
2	Sistem,	- Upgrade dan		V	V	V	SELURUH
	Mekanisme	Integrasi Mekanisme					SUB.
	dan Prosedur	dan Prosedur					BAGIAN
3	Sarana dan	- Evaluasi Sarana yang		V	V	V	SELURUH
	Prasarana	di Gunakan dan					SUB.
		Kenyamanan Sarana					BAGIAN
		dan Prasarana					

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di KPU Kota Jambi Bulan Agustus 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Secara keseluruhan, layanan KPU Kota Jambi dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari nilai IKM sebesar **88,32**;
- Unsur Pelayanan yang termasuk 3 (Tiga) Unsur terendah dan menjadi Prioritas Perbaikan yaitu **Waktu Penyelesaian** dan **Sistem Mekanisme dan Prosedur, Sarana dan Prasarana**
- Sedangkan 2 (Dua) Unsur Pelayanan dengan Nilai tertinggi Yaitu **Biaya/Tarif** dan **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**.

Adapun dari analisa data yang telah dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata per unsur, terdapat rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

Unsur Penilaian	Nilai IKM	Rekomendasi Perbaikan	Tindaklanjut
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.50	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kualitas penanganan, pengaduan, saran dan masukan sudah dievaluasi dalam rapat setiap bulan
Sarana dan Prasarana	3.44	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana	Sudah dilakukan monitoring sarana dan prasarana setiap hari, serta perbaikan pada sarana dan prasarana yang rusak
Perilaku Pelaksana	3.48	Meningkatkan keramahan dan kesopanan petugas melalui apel pagi	Peningkatan kapasitas petugas dengan adanya Bimbingan Teknis
Kompetensi Pelaksana	3.54	Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui kegiatan <i>briefing</i> dan peningkatan kapasitas petugas	Peningkatan kapasitas petugas akan dilaksanakan Bimbingan Teknis
Kualitas Produk/Jasa/Tindakan/Administrasi	3.46	Meningkatkan dan mempertahankan	Sudah dilakukan melalui rapat

		kualitas produk layanan	evaluasi Pelayanan Publik yang dilakukan setiap bulan
Biaya/ Tarif	3.94	Tetap menjaga integritas petugas dengan tidak menarik biaya dalam setiap layanan KPU Kota Jambi	Tetap menjaga integritas petugas dengan tidak menarik biaya dalam setiap layanan KPU Kota Jambi
Waktu Penyelesaian	3.48	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan	Sudah dilaksanakan dengan mengacu pada SOP Pelayanan
Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.46	Mengevaluasi dan Optimalisasi prosedur layanan	Evaluasi SOP sudah dilakukan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali
Persyaratan	3.48	Dengan mendasarkan pada regulasi, mempermudah persyaratan dan pemenuhannya	Persyaratan dan pemenuhan sudah mengacu pada regulasi yang berlaku

Jambi, 3 September 2025
 Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
 Kota Jambi

 Dessy Nur Lisa Lumban Tobing

A. Kuisisioner



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA JAMBI

Section 1 of 4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI TAHUN 2025

B *I* U  

Semester I

PROFIL

Description (optional)

Nama *

Short answer text

No. HP *

Short answer text

Usia *

Short answer text

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Short answer text

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ DIPLOMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ LAINNYA

Harap diisi untuk kolom lainnya

Short answer text

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis pelayanannya.

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini

- ☐ a. Tidak Mudah
- ☐ b. Kurang Mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan

- ☐ a. Sangat Mahal
- ☐ b. Cukup Mahal
- ☐ c. Murah
- ☐ d. Gratis

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

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

5. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan petugas dalam pelayanan



☒ Multiple choice



☐ a. Lambat



☐ b. Kurang Cepat



☐ c. Cepat



☐ d. Sangat Cepat



☐ Add option or [add "Other"](#)



Required



6. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas saat dalam pelayanan

☐ a. Tidak Baik

☐ b. Kurang Baik

☐ c. Baik

☐ d. Sangat baik

7. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ a. Tidak Baik
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat baik

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ a. Tidak Baik
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat baik

Saran dan Masukan Anda *

Long answer text

B. Hasil Pengelolaan Data

Email	Nama	No. HP	Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Harap diisi untuk kolom lainnya
mluthfidwip@gmail.com	Muhammad Luthfi Dwi Putra	082184283413	Kota Jambi	Laki - Laki	DIPLOMA	LAINNYA	ANALISIS MUDA
nurfajarkpu@gmail.com	Nur Fajar Ismail	087785583191	Kota Jambi, Jambi	Laki - Laki	S1	PNS	
yusufsiregar925@gmail.com	Yusuf Siregar	082280673708	Perumahan Permata Land, Bagan Pete, Alam Barajo, Kota Jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	Honoror
alzakky779@gmail.com	MUZAKKY AL QORNI	083125008024	jl. Purnama Kel. suka karya Kota Baru	Laki - Laki	S1	LAINNYA	Honoror
farhadfaiz79@gmail.com	Farhad Zamrani	085210630279	Jambi	Laki - Laki	SMA	PNS	
rorimuldianto2@gmail.com	Rori Muldianto	085357786497	Kota Jambi	Laki - Laki	S1	SWASTA	
magdalena.jambi2018ed@gmail.com	Henny magdalena	082180764366	Tp. Sriwijaya rt 07 kel. Beliung	Perempuan	S1	PNS	
nilaalam@gmail.com	NILA	085366924460	Jambi	Perempuan	S2	PNS	
faisalsaputra786@gmail.com	Faisal saputra	085219448051	Jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	
sepriwandi784@gmail.com	Sepriwandi, SH	081373875296	Kota Jambi, Provinsi Jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	
ariputra.kusuma@gmail.com	Ari putra kusuma	082185276762	Jambi, Jambi	Laki - Laki	S1	WIRUSAHA	
ahmadprabu01@gmail.com	Muhammad Murdi	082262708819	Jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	Honoror
tsmsunarya@gmail.com	M. Sunarya	083171552452	Jambi	Laki - Laki	S1	SWASTA	
rudherman14@gmail.com	rudhy	085384775669	kota jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	honoror
lesiherlinda@gmail.com	Lesi herpalinda	085216726321	Kota jambi	Perempuan	DIPLOMA	LAINNYA	Ibu rumah tangga
vicipurwanti10@gmail.com	vici	081379111791	kota jambi,jambi	Perempuan	DIPLOMA	LAINNYA	irt
ratmi1179@gmail.com	Suratmi	085380394473	Kota jambi	Perempuan	S1	PNS	Terus di tingkatan kerja samanya
afriantilia50@gmail.com	Lia afrianti	085208011133	Jambi	Perempuan	S1	SWASTA	
salwa.one.so@gmail.com	Firdaus	082260667497	Kota Jambi	Laki - Laki	S2	LAINNYA	Guru dan Dosen
mandalisatobing@gmail.com	Dessy Nur Lisa Lumban Tobing	085266310888	Kota Jambi	Perempuan	S2	PNS	-
aan.irwan03@gmail.com	M. Irwan Syaputra	083197956282	Kota Jambi	Laki - Laki	SMA	LAINNYA	MAHASISWA
yolayola328@gmail.com	Yola Agnesia Naibaho	0895605258728	Kota Jambi	Perempuan	S1	LAINNYA	
sitioantonius6@gmail.com	Antonous sitio	082180594757	Jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	
muhammadreno475@gmail.com	Muhammad reno	081379012228	Kota jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	Mahasiswa
julianapardede327@gmail.com	Juliana Presenia Pardede	083110562807	Kota jambi	Perempuan	S1	LAINNYA	Mahasiswa
prasjutama1234@gmail.com	Pras jutama putra	082163868162	Kota jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	Mahasiswa
desviyosannaa@gmail.com	desvi yosanna	089639364010	jambi	Perempuan	S1	LAINNYA	mahasiswa
angelinandk027@gmail.com	Enjelina Rosa Putri Nadeak	082275738975	Kota jambi	Perempuan	S1	LAINNYA	Mahasiswa
amutamassiqin@gmail.com	A.MUTAMASSIQIN	085268107676	Kota Jambi,Provinsi Jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	Guru
mahdarzen10@gmail.com	mahdar	085267732718	kota jambi	Laki - Laki	SMA	SWASTA	
tutierosmalina.1986@gmail.com	Tuti	085276443066	Kota jambi	Perempuan	S2	LAINNYA	Ibu rumah tangga
aminhudori27@gmail.com	R. M Amin Hudhori	081366095682	Kota Jambi, Provinsi Jambi	Laki - Laki	S1	SWASTA	
bambang595@gmail.com	Bambang suhardiyanti	082282123139	Kota jambi	Laki - Laki	SMA	SWASTA	
megarahmawati398@gmail.com	Mega Rahmawati	0895603045116	Jambi	Perempuan	DIPLOMA	PNS	KPU kota Jambi sangat memberikan pelayanan dengan baik,

							pelayanan sangat ramah
salmadahlan7@gmail.com	Salma Dahlan	082180254444	kota jambi	Perempuan	S1	PNS	Oo
rahmidiana71.rd@gmail.com	Rahmi Diana	081317142140	Jambi	Perempuan	S1	LAINNYA	KPU Kota Jambi
yessiarnal@gmail.com	Yessi Afriyani	081337645258	Kota jambi	Perempuan	S1	PNS	
khairurommy15@gmail.com	Rommy	081377961306	Kota Jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	PPPK
efranika.87@gmail.com	Efranka Septiani Senja	085266057317	Jambi	Perempuan	DIPLOMA	PNS	
bayuanjark@gmail.com	Bayu Anjar	085647598781	Kota Jambi, Jambi	Laki - Laki	S1	PNS	
melisasibuea221@gmail.com	Melisa Sibuea	085187118762	Kota Jambi	Perempuan	S1	SWASTA	
rikiapriansyah046@gmail.com	Riki apriansyah	082372041003	Kota Jambi	Laki - Laki	S1	WIRSAUSAHA	
siraitdinar99@gmail.com	Dinar Agustina Sirait	081297499929	Kota Jambi Provinsi Jambi	Laki - Laki, Perempuan	DIPLOMA	PNS	
wiliawardayanti.mawardi@gmail.com	Wilia Wardayanti	081265822899	Kota Jambi	Perempuan	S2	LAINNYA	Owner yayasan Ilham Hasibuan Jambi
maretaananda23@gmail.com	Mareta ananda putri	08125000592	Jambi	Perempuan	S2	PNS	
hamsarancank@gmail.com	Hamsar	085357673937	Kota Jambi	Laki - Laki	SMA	LAINNYA	Honor
rmdhnsyh18@gmail.com	Ramadhan	082293108283	Jambi	Laki - Laki	S1	LAINNYA	
rikaaocta@gmail.com	Rika Oktavia	085216502751	Simpang Rimbo	Perempuan	S1	LAINNYA	Mahasiswi
lyanybanurea13@gmail.com	Lyany Banurea	081260454957	Kota Jambi/Provinsi Jambi	Perempuan	S1	LAINNYA	
nabilameilisa488@gmail.com	Nabila meilisa saputri	082258548395	Mayang kota jambi	Perempuan	S1	LAINNYA	
nurul.ika@gmail.com	Nurul Ika	08117464844	Jambi	Perempuan	S1	LAINNYA	-
eliot.kpu@gmail.com	eliot	082377424997	kota jambi ,Jambi	Laki - Laki	SD, SMP, SMA, S1	LAINNYA	honorer
salwabayu2@gamial.com	SAUGIA	082372689221	KOTA JAMBI	Perempuan	S1	LAINNYA	PPPK
novisibuea176@gmail.com	Novrida sibuea	082378883010	Kota jambi	Perempuan	DIPLOMA	LAINNYA	Iya