



KIP
KOTA BANDA ACEH

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

Laporan HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT [SKM]

Periode
Januari s/d Juni
TAHUN 2025

**KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN
KOTA BANDA ACEH**



kip-bandaaceh.kpu.go.id



KIP Kota Banda Aceh

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Ruang Lingkup	2
BAB II ANALISIS.....	4
A. Persiapan Survei	4
B. Pelaksanaan Survei	4
C. Penilaian Hasil Survei	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA	6
A. Analisa Data	6
B. Hasil Pengukuran Data Dan Evaluasi	7
BAB IV PENUTUP	14
A. Kesimpulan Dan Saran	14
B. Penutup	14
LAMPIRAN	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi merupakan sebuah kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam rangka memastikan terciptanya perbaikan tata kelola pemerintahan. Reformasi Birokrasi bertujuan menciptakan pemerintah yang bersih, akuntabel, dan kapabel, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, profesional, serta bersih dari praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN), sebagaimana tercermin dalam tiga sasaran program Reformasi Birokrasi. Komisi Pemilihan Umum (KPU) telah mengikuti pelaksanaan Reformasi Birokrasi sejak Tahun 2013 dengan menyampaikan dokumen usulan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Tujuan secara umum yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi KPU adalah menciptakan karakter birokrasi yang berkelas dunia (*world class bureaucracy*) yang dicirikan melalui pelayanan publik yang semakin berkualitas dan tata kelola yang efektif dan efisien.

Reformasi Birokrasi saat ini telah memasuki periode ketiga dari *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional, Tiga periode *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional, yaitu *Road Map* Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024. Berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (KPU RI) Nomor 612/ORT.04-Kpt/05/KPU/XII/2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Komisi Pemilihan Umum Tahun 2020-2024 antara lain, Birokrasi yang bersih dan Akuntabel, Birokrasi yang kapabel, menciptakan pelayan publik yang prima.

Program Mikro Reformasi Birokrasi yang harus dilaksanakan oleh KPU berdasarkan peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024, antara lain; Manajemen Perubahan, Penataan Peraturan Perundangan/ Deregulasi Kebijakan, Penataan Organisasi/Kelembagaan, Penataan Tata Laksana, Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia, Penguatan Akuntabilitas, Pengawasan, Pelayanan Publik, dan *quick wins*.

Oleh karena itu, Komisi Independen Pemilihan (KIP) Kota Banda Aceh melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait persepsi terhadap pelayanan di KIP Kota Banda Aceh. Pelaksanaan survei merupakan bagian dari evaluasi “Reformasi Birokrasi” yang diatur dalam Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/ Kota. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan terhadap kegiatan penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan dalam Kota Banda Aceh dan sebagai salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik. Sebagaimana hal ini juga sangat sejalan dengan Tagline yang digaungkan Sekjen KPU RI. “Tagline kita sekarang adalah KPU Melayani, Integritas 24 Jam, jadi kita sebagai penyelenggara pemilu adalah melayani dengan integritas yang maksimal baik kepada pemilih maupun peserta Pemilu. Melayani dengan tetap memegang teguh “Independensi” KIP Kota Banda Aceh sebagai Penyelenggara

Pemilu dan Pemilihan. Suvei tersebut digunakan untuk mengukur kinerja dan kepuasan pelayanan Sekretariat Komisi Independen Pemilihan (KIP) Kota Banda Aceh terhadap masyarakat selama setahun terakhir dan menjadi 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.

B. Maksud Dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam lingkungan Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh yang berdampak positif bagi peningkatan terhadap kualitas penyelenggara Pemilu dengan harapan dengan menciptakan “Penyelenggara berintegritas, Pemilu Berkualitas”. Sedangkan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas kinerja KIP Kota Banda Aceh pada bidang Pelayanan dan informasi publik;
2. Merumuskan rekomendasi/rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan kepada penerima layanan seperti masyarakat, stakeholder, Partai Politik dan penerima layanan lainnya.

Tujuan Survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini diharapkan dapat memberi manfaat, sebagai berikut:

- a. Dapat diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Dapat diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam upaya tindak lanjut penetapan yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- d. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- e. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dilaksanakan survei persepsi terhadap pelayanan Sekretariat Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh mengacu pada Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut. Dalam hal ini mencakup pada hal-hal, 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 adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

- menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
 6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 7. 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.

Komponen yang diukur melalui survei kepuasan masyarakat di formulasikan pada keputusan KPU RI Nomor Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/ Kota. Berdasarkan aturan tersebut, komponen yang dinilai antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian pelayanan, kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas layanan, tanggungjawab petugas layanan, kompetensi petugas layanan, kecepatan pelayanan, netralitas pelayanan, kesopanan petugas layanan, kewajaran pelayanan, kepastian pelayanan, kejelasan pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, program Reformasi Birokrasi, Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap layanan, Kebermanfaatan Reformasi Birokrasi.

BAB II

ANALISIS

A. PERSIAPAN SURVEI

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Sekretariat KIP Kota Banda Aceh merupakan kegiatan untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai pada Sekretariat Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh. Kepuasan masyarakat yang dimaksud adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumen Survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan Responden;
4. Melaksanakan Survei;
5. Mengolah hasil Survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

B. PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan penilaian masyarakat yang pernah menerima layanan dari Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh. Penilaian masyarakat tersebut dilakukan dengan serangkaian penelitian kuantitatif melalui survei. Populasi dari survei ini adalah masyarakat yang pernah meminta data dan menerima layanan terkait informasi kepemiluan di Kota Banda Aceh. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat maka perlu membuat kuesioner dengan beberapa indikator yang mengacu pada peraturan pada instansi tersebut. Dalam hal ini mengacu pada peraturan pada Keputusan KPU RI Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021, yang memuat poin pertanyaan sesuai road map Reformasi Birokrasi terkini.

Pada pengisian survei tersebut, jumlah responden sebanyak 115 (seratus lima belas) orang. Responden yang diambil adalah pemohon data dan penerima layanan, dengan demikian tidak ada proses sampling. Survei dilakukan dengan mengisi kuesioner secara langsung dan tidak langsung. Adapun pengisian survei secara tidak langsung dapat mengisi melalui link <https://bit.ly/kuesionerSKMkipkotabandaaceh2025>

C. PENILAIAN HASIL SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, Sebagaimana:

- a. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pada Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan

masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.

- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Analisa Data

Berikut Hasil Survey terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan :

1. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner kepada 115 (seratus lima belas) orang responden. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, dan S2 ke atas), pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, Wartawan, dan Lain-lain), serta jenis layanan (Permohonan Informasi Kepemiluan, Izin Magang, Surat Menyurat dan informasi terkait Kepemiluan lainnya). Kuisisioner yang sudah diisi kemudian dikumpulkan secara Kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penilaian dari responden survei kemudian menjadi salah satu bagian yang akan diformulasikan untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} + \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = 1/9 = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM Unit Pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang Total Unsur yang terisi}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Pengolahan data dan Analisis data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam table berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU LAYANAN (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	3,06 - 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

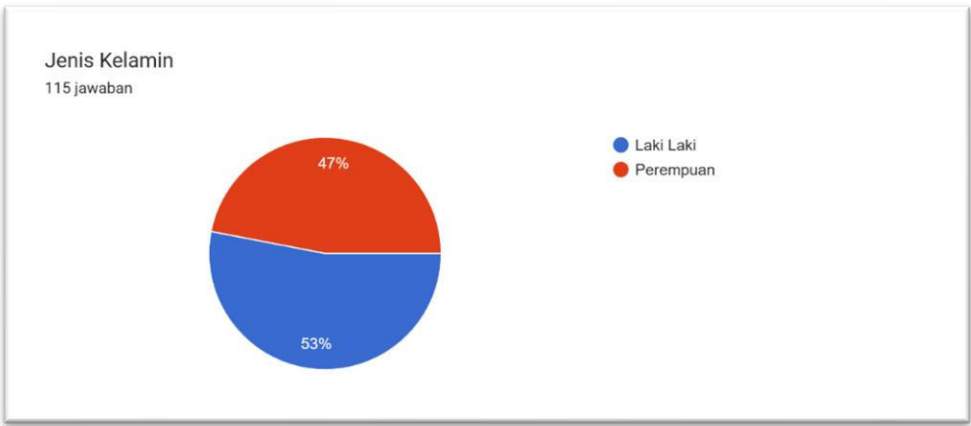
B. Hasil Pengukuran Data dan Evaluasi

Berikut adalah hasil uji frekuesi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada KIP Kota Banda Aceh sebagai berikut:

- a. Analisa Data Responden
 - 1. Berdasarkan Karakteristik Usia:

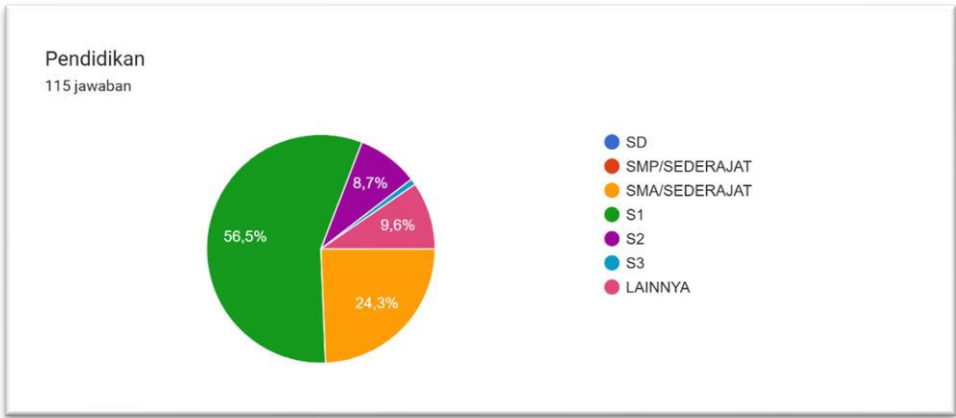
No	Usia	Laki-Laki	Perempuan
1.	17-30 Tahun	19	27
2.	31-40 Tahun	17	18
3.	41-50 Tahun	23	8
4.	51-60 Tahun	2	1
5.	>61 Tahun	-	-

- 2. Berdasarkan Jenis Kelamin:



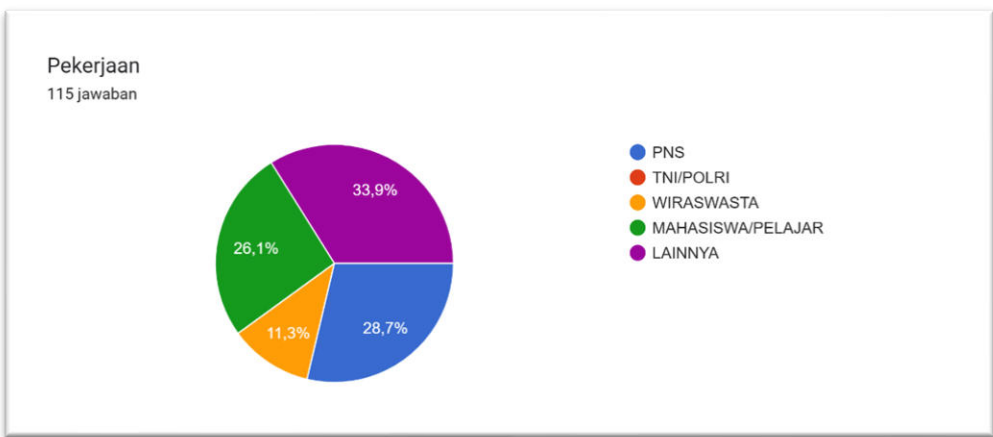
Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat bahwa 53% responden dengan jenis kelamin laki-laki dan 47% responden dengan Jenis Kelamin Perempuan.

3. Berdasarkan Pendidikan



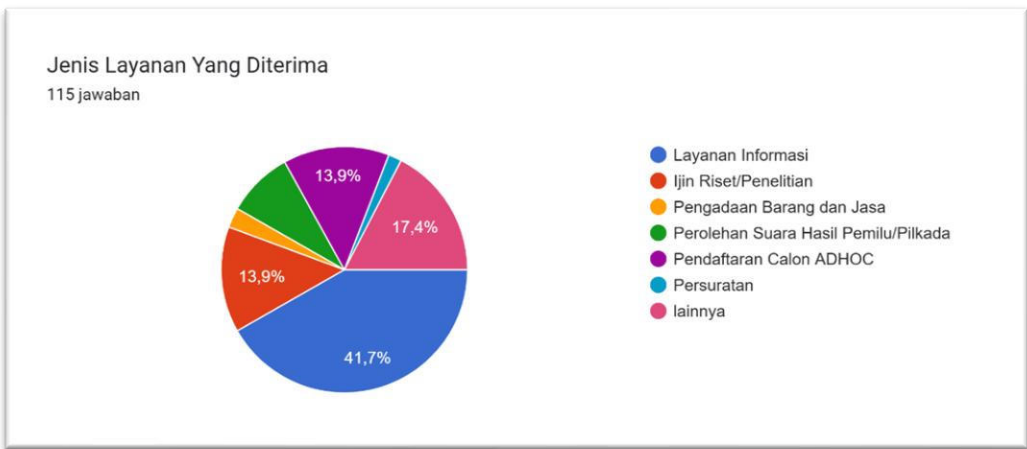
Berdasarkan Pendidikan dapat dilihat bahwa 56% responden dengan pendidikan S1 dan 8,7% Pendidikan S2 dan Lainnya 9,6% dan 23,3% responden dengan pendidikan SMA.

4. Berdasarkan Pekerjaan :



Berdasarkan karakteristik Pekerjaan, Sebagian besar responden mempunyai latar belakang sebagai pekerja PNS, 28,7% Wiraswasta 11,3%, Mahasiswa sebanyak 26,1%, dan 33,9% lainnya.

5. Berdasarkan Jenis Layanan yang diterima:



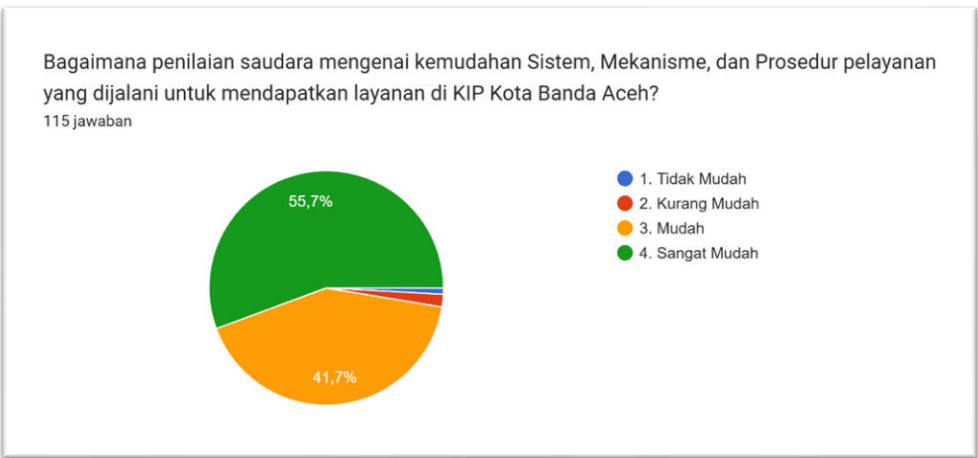
Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang diterima, sebanyak 41,7% Menggunakan Layanan Informasi, 13,9% menggunakan jenis Pendaftaran Calon Adhoc, Perolehan Suara Hasil Pemilu 7,1%, Pengadaan Barang dan Jasa, 2,7%, Persuratan 1,3%, ijin Riset/ Penelitian 13,9%/ dan 17,4% dengan jenis layanan lainnya.

6. Berdasarkan penilaian tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan:



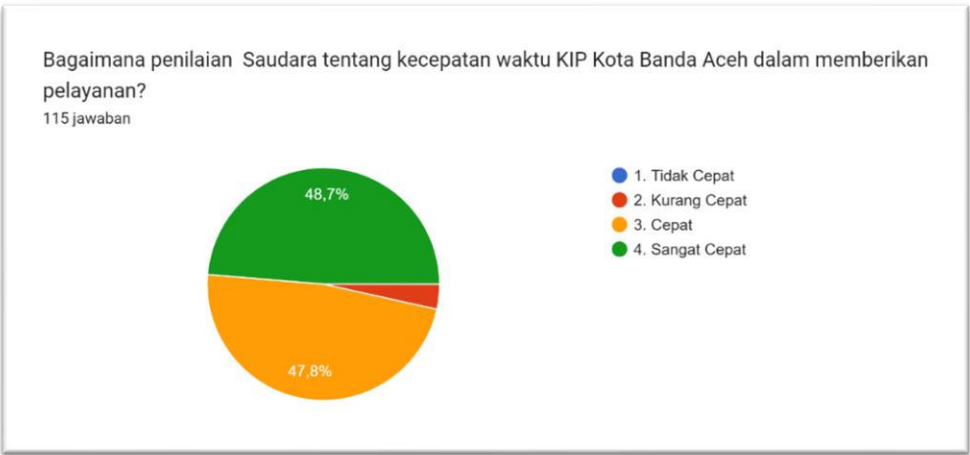
Berdasarkan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan sebanyak 51,3% sangat sesuai, 47% sesuai, 0,5% kurang sesuai dan 1,2% tidak sesuai.

7. Berdasarkan Kemudahan Prosedur:



Dalam hal responden mendapat kemudahan dalam pelayanan prosedur sebanyak 55,7% menyatakan kemudahan prosedur dengan sangat Mudah, 41,7% dengan Mudah, 1,5% menyatakan tidak mudah dan 1,1% menyatakan Kurang Mudah.

8. Berdasarkan waktu pelayanan:



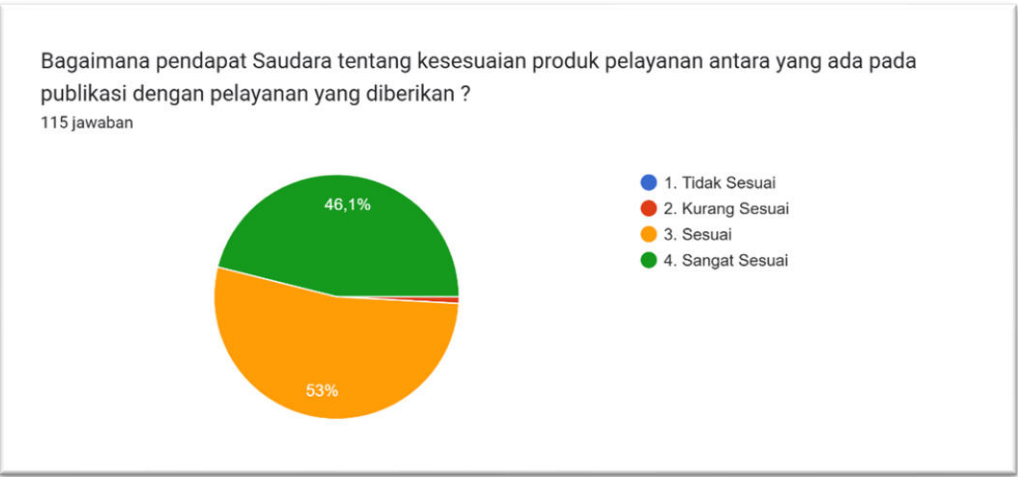
Berdasarkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam merespon Permintaan pelayanan, responden yang menyatakan waktu Pelayanan Sangat Cepat 48,7%, sementara yang menyatakan Cepat sebanyak 47,8%, dan 3,5% Menyatakan kurang cepat.

9. Berdasarkan Biaya:



Komisi Independen Pemilihan Tidak memungut biaya apapun dalam pelaksanaan pelayanan public kepada setiap masyarakat dan stage holder yang datang untuk memindapatkan pelayanan kepada KIP Kota Banda Aceh. Namun dalam hal ini beberapa responden memberi penilaian 99,9% tidak ada, 0,1% kadang kadang.

10. Berdasarkan kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan:



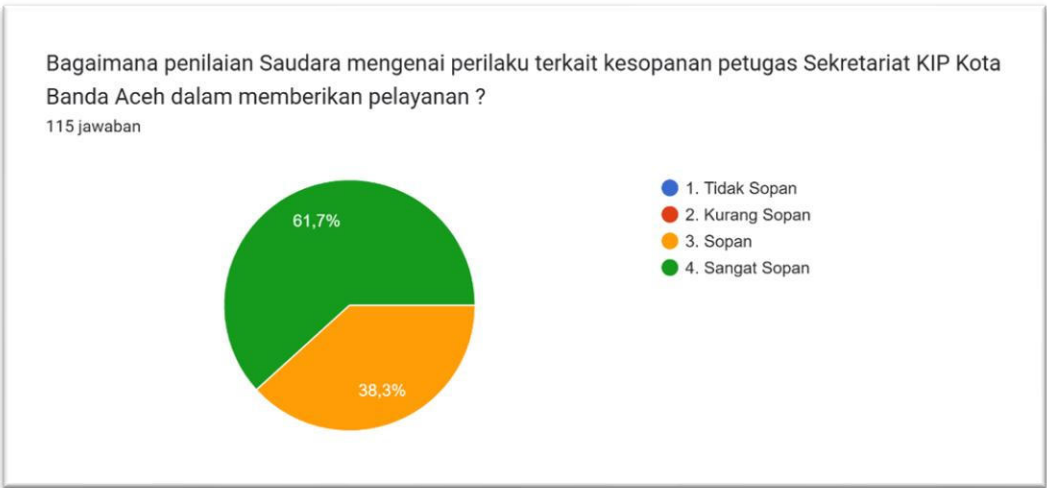
Responden yang menyatakan 46,1% Sangat Sesuai, sementara yang menyatakan Sesuai sebanyak 53%, Kurang Sesuai 0,9%

11. Berdasarkan kemampuan petugas sekretariat KIP Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan:



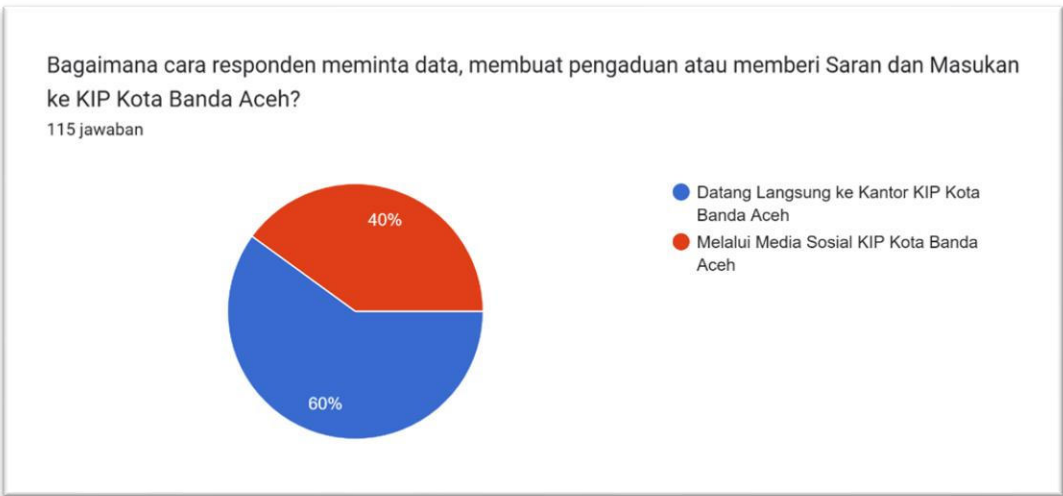
Berdasarkan kompetensi Petugas dalam melaksanakan unit pelayanan, 63,5% dengan penilaian Sangat Baik, 35,7% dengan penilaian Baik dan 0,8% Kurang Baik.

12. Berdasarkan perilaku terkait kesopanan petugas Sekretariat KIP Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan:



Perilaku petugas sangat sopan dengan penilaian sebanyak 61,7% responden, dan 38,3% dengan penilaian Sopan.

13. Cara responden mendapatkan data:



Terdapat 2 (dua) cara dalam masyarakat atau stakeholder lainnya mendapatkan pelayanan publik oleh KIP Kota Banda Aceh yaitu dengan datang langsung ke Kantor KIP Kota Banda Aceh dan dengan sarana *Online* dengan menggunakan media sosial. Sebanyak 60% menggunakan layanan dengan datang langsung ke kantor dan sebanyak 40% dengan menggunakan Media *Online*.

14. Berdasarkan Cara dalam menangani Pengaduan, Saran dan Masukan Masyarakat:



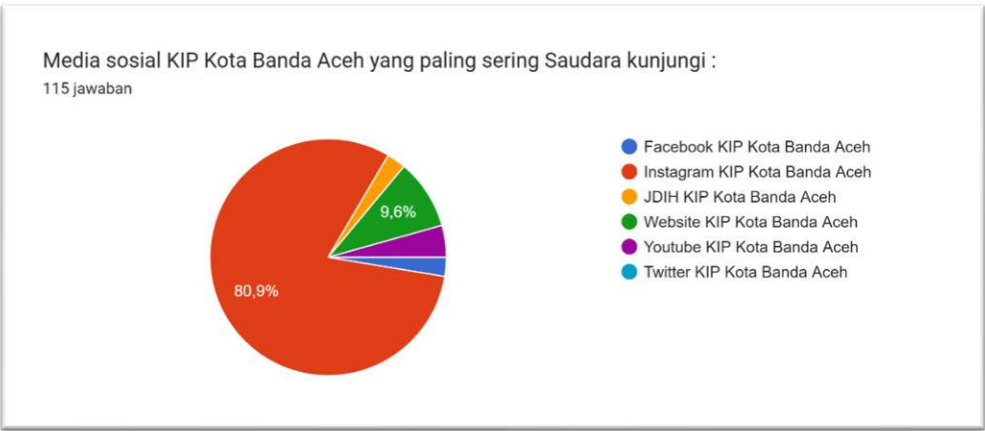
Responden yang menyatakan 39,1% Baik, sementara yang menyatakan Sangat Baik sebanyak 59,1% dan Kurang Baik 1,8%

15. Berdasarkan penilaian kualitas sarana dan prasarana pelayanan di KIP Kota Banda Aceh:



Kualitas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Pelayanan Publik KIP Kota Banda Aceh dengan persentase 47% Baik dan 53% sangat baik.

16. Media Sosial yang paling sering dikunjungi:



b. Hasil Pengukuran Setiap Indeks

Indeks Setiap unsur pelayanan berdasarkan hasil hitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap pelayanan. Adapun nilai Survei gabungan tiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan, dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,011. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut :

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Persyaratan	3,48	Baik
2	Prosedur	3,52	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,44	Baik
4	Biaya/Tarif	3,99	Sangat Baik
5	Jenis Layanan	3,45	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,62	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,61	Sangat Baik
8	Sarana Prasarana	3,53	Baik
9	Penanganan,Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	Sangat Baik

Maka untuk mengetahui nilai survey dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,48 \times 0,111) + (3,52 \times 0,111) + (3,44 \times 0,111) + (3,99 \times 0,111) + (3,45 \times 0,111) \\ + (3,62 \times 0,111) + (3,61 \times 0,111) + (3,53 \times 0,111) + (3,57 \times 0,111) = 3,58$$

Nilai Survey adalah 3,58 sehingga nilai Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan KIP Kota Banda Aceh hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai SKM dikonversi = Nilai Survey x 25 = $3,58 \times 25 = \mathbf{89,56}$
2. Mutu Pelayanan **“A”**
3. Kinerja Unit Pelayanan **“SANGAT BAIK”**

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

- Secara umum Kualitas Pelayanan Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh DiPersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Yang diperoleh yaitu **89,56**
- Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diprioritas adalah pada unsur yang mempunyai nilai rendah. Sedangkan yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

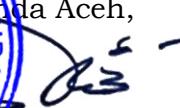
2. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh sebagai Badan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan
- d. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik

B. Penutup

Kepada jajaran sekretariat di lingkungan Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh, terus berupaya meningkatkan kemampuan, kecepatan, pelayanan dan menjaga netralitas dalam memberikan layanan publik. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh dan dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pada Lingkungan Komisi Independen Kota Banda Aceh.

Banda Aceh, 30 Juni 2025
Sekretaris Komisi Independen Pemilihan
Kota Banda Aceh,

Erminzal

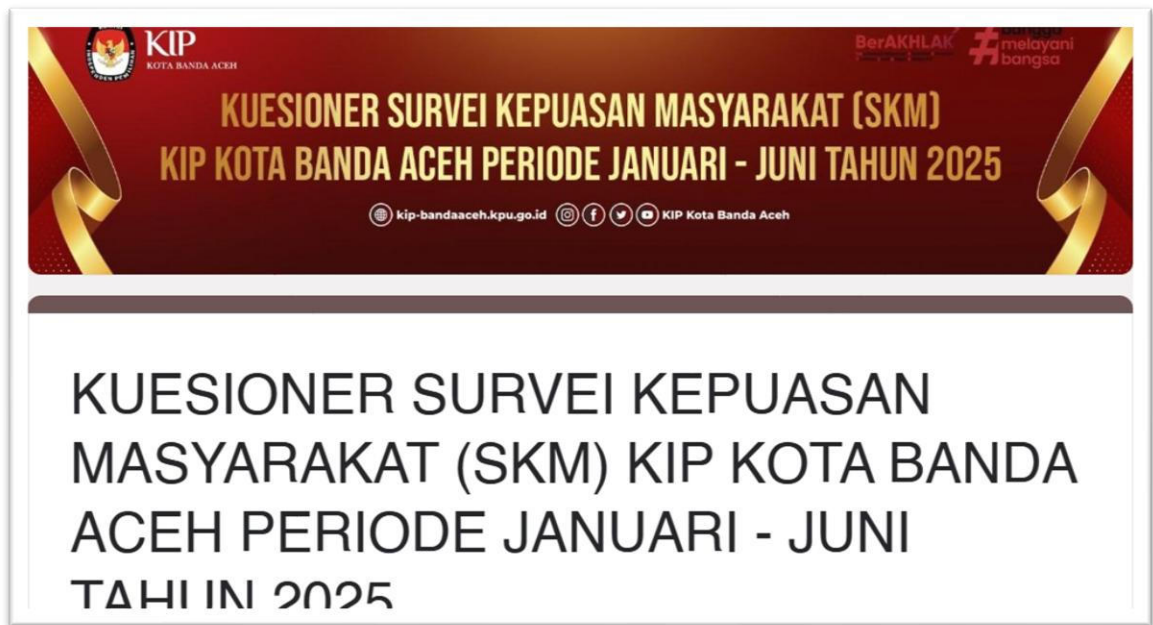


LAMPIRAN

1. Kuesioner

Bentuk Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan KIP Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

<https://bit.ly/kuesionerSKMkipkotabandaaceh2025>



2. Postingan Sosial Media KIP Kota Banda Aceh (Poster Survei Kepuasan Masyarakat KIP Kota Banda Aceh)



3. Layanan Informasi kepada Mahawasiswa (Permintaan Data)



4. Pelayanan Informasi Publik

