



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NIAS UTARA
PERIODE JANUARI S.D MARET TAHUN 2026





-Daftar Isi-

Daftar Isi.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan dan Manfaat	2
C. Metode Pengumpulan Data.....	4
D. Waktu Pelaksanaan Survei	4
E. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NIAS UTARA TRIWULAN I TAHUN 2026....	6
A. Analisis Responden.....	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan.....	7
C. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
BAB III PENUTUP.....	11



-BAB I- PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai Lembaga penyelenggara pemilihan umum diuntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan, oleh karena itu KPU terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditegaskan dengan tagline yang selalu di usung oleh KPU di semua tingkatan dalam setiap kesempatan, yakni bahwa *tagline* Pemilu Sebagai Sarana Integrasi Bangsa bertujuan agar tahapan pemilu dilakukan dengan damai dan bermartabat tanpa konflik antar pendukung. Pemilu sebagai sarana integrasi bangsa itu memiliki banyak misi selain sebagai sarana untuk menyalurkan aspirasi warga negara yang mungkin punya kepentingan berbeda-beda, juga sebagai sarana memfasilitasi pergantian kepemimpinan, tapi ada satu misi yang tidak kalah penting yakni mempersatukan keberagaman kita.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan zona integritas menuju wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, KPU Kabupaten Nias Utara sebagai bagian dari KPU juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terbaik. Salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari komitmen pelayanan tersebut, maka perlu dilakukan penilaian kinerja yang salah satunya melalui penyelenggaraan survei untuk menjangkau persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan KPU Kabupaten Nias Utara pada Triwulan I Tahun 2026

KPU Kabupaten Nias Utara sebagai Lembaga publik yang melayani kepentingan masyarakat dan dalam rangka penerapan *good governance*, maka dalam melakukan penilaian kinerja disamping menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektifitas harus pula melihat indikator yang melekat pada penggunaan layanan, seperti kepuasan *stakeholders*, akuntabilitas, dan responsivitas. Dengan demikian, melalui penyelenggaraan survei ini sekaligus akan menjadi alat evaluasi dan bahan referensi bagi KPU Kabupaten Nias Utara dalam pengambilan kebijakan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih berkualitas bagi masyarakat kedepan.



B. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei ini ditujukan dalam beberapa hal antara lain :

1. Melaksanakan survei persiapan kepuasan masyarakat atas layanan KPU Kabupaten Nias Utara pada kurun waktu Triwulan I (Januari sampai dengan Juni) tahun 2026, sehingga diperoleh nilai/tingkatan kepuasan masyarakat atas kinerja KPU Kabupaten Nias Utara.
2. Merupakan sarana evaluasi *holistic* yang hasilnya dapat digunakan sebagai indikator perbaikan kualitas pelayanan kedepan
3. Sebagai bahan referensi pengambilan kebijakan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Nias Utara.
4. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan KPU Kabupaten Nias Utara dalam menilai kinerja pelayanan pemilu.
5. Mendorong penyelenggara dalam hal ini KPU Kabupaten Nias Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public

Adapun Nilai Manfaat yang diharapkan untuk dicapai dengan pelaksanaan Survei ini antara lain :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Nias Utara;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan KPU Kabupaten Nias Utara;
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja KPU Kabupaten Nias Utara.



C. Metode Pengumpulan Data

Sebelum melaksanakan survei, beberapa persiapan yang dilakukan antara lain sebagai berikut :

1. Penetapan *Personal In Charge (PIC)* Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri secara mandiri oleh KPU Kabupaten Nias Utara dengan sumber daya manusia yang dimiliki. Berdasarkan disposisi dari pimpinan Sekretariat KPU Kabupaten Nias Utara (Sekretaris), tanggung jawab pelaksanaan survei diampu oleh Kasubbag Perencanaan, Data dan Informasi KPU Kabupaten Nias Utara untuk membantu Tim pelaksana SKM, sebagai bagian dari pelaksanaan penyelenggaraan Reformasi Birokrasi di lingkungan KPU Kabupaten Nias Utara.

2. Penyusunan Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei

Pada Tahapan ini disusun jadwal rencana dan pelaksanaan survei dalam rapat internal KPU Kabupaten Nias Utara. Penyelenggaraan Survei dilakukan selama kurun waktu bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2026 mulai dari persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian data, sampai dengan pelaporan hasil survei.

3. Penyiapan dan Penyusunan Instrumen Survei

Bahan atau Instrumen kuesioner survei mengacu pada keputusan Komisi Pemilihan Umum 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, yang disesuaikan dengan lingkungan KPU Kabupaten Nias Utara, Survei dilakukan secara online (*e-survei*) memanfaatkan aplikasi *google form*, oleh karna itu pelaksana menyiapkan bahan dan peralatan yang dibutuhkan.

D. Waktu Pelaksanaan Survei

- Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I dilakukan pada kurun waktu bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2026 dengan menyebarkan tautan link survei <https://linktr.ee/kpuniasutara> dengan menggunakan atau memanfaatkan aplikasi *google form* kepada para responden yang telah ditetapkan.
- Penyebarluasan Survey Kepuasan Masyarakat kepada Responden dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi berupa Media Sosial KPU (*Facebook*) dan sarana komunikasi *Whats'App*.



- Survei yang dilaksanakan mencakup 4 jenis layanan yaitu :
 1. Layanan Pendidikan Pemilih;
 2. Layanan Kerja Sama;
 3. Layanan Pengaduan Masyarakat; dan
 4. Layanan Permohonan Informasi Publik.

E. Penentuan Jumlah Responden

Penetapan Responden dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pada tahap ini ditetapkan jumlah responden yaitu sebanyak 120 responden dan para pihak (*stakeholders*) yang pernah mendapatkan layanan dari KPU Kabupaten Nias Utara baik Layanan Informasi Publik maupun layanan KPU Kabupaten Nias Utara Sebagai Penyelenggara Pemilu.

BAB II

ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 120 (seratus dua puluh) orang responden dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	76	63%
		Perempuan	44	37%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	2%
		SD/Sederajat	1	1%
		SMP/Sederajat	1	1%
		SMA/Sederajat	26	22%
		D1/D2/D3	9	8%
		D4/S1	78	65%
		S2	3	3%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	71	59%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	13	11%
		Wirausaha	9	8%
		Ibu Rumah Tangga	3	3%
		Pelajar/Mahasiswa	12	10%
		Petani/Nelayan	2	2%
		Pekerja Lepas /Freelance	1	1%
		Pensiunan	1	1%
		Lainnya	8	7%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	118	98%
		Disabilitas	2	2%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	1	50%
		Disabilitas Sensorik	0	0%
		Tidak Disebutkan	1	50%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM per Jenis Layanan
1	Pelayanan Informasi Publik (PPID)	30	90.83	88.61	88.33	91.11	93.33	94.17	90.00	90.83	89.17	90.71
2	Pendidikan Pemilih	30	90.42	91.67	91.67	91.39	91.67	90.63	92.78	90.00	90.00	91.16
3	Pengaduan Masyarakat	30	91.25	89.72	88.33	91.94	90.83	88.33	91.11	90.00	90.00	90.17
4	Kerjasama	30	89.58	92.22	90.83	92.50	91.67	92.50	93.33	93.33	91.67	91.96
Rerata IKM Per Unsur			90.52	90.56	89.79	91.74	91.88	91.41	91.81	91.04	90.21	91.00
IKM Unit Layanan			91.00									
Mutu Unit Layanan			A									



C. Analisis Masalah dan Rencana Tindak lanjut

Dari Hasil Analisis data SKM Triwulan I Tahun 2026, dapat diidentifikasi peringkat dari setiap unsur sebagai berikut :

Peringkat	Aspek	Nilai
1	Produk	91.88
2	Perilaku	91.81
3	Biaya	91.74
4	Kompetensi	91.41
5	Aduan	91.04
6	Prosedur	90.56
7	Persyaratan	90.52
8	Sarpras	90.21
9	Waktu	89.79

Aspek Waktu, Aspek Sarana dan Prasarana serta Aspek persyaratan menempati nilai 3 terendah, sementara Aspek Produk, Aspek Perilaku, dan Aspek Biaya menempati nilai 3

tertinggi. Berdasarkan hasil berikut, KPU Kabupaten Nias Utara menyusun rencana tindak lanjut dalam Upaya meningkatkan kualitas pada pelayanan yang berbasis pada Aspek Waktu, Aspek Sarana dan Prasarana, serta Aspek Persyaratan sebagai berikut :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung jawab
1	Waktu	Melaksanakan Evaluasi dan Perencanaan atas Jadwal Layanan secara lebih tertib, terperinci dan teratur agar dapat lebih mudah dipahami oleh penerima layanan.	April-Juni 2026	Sub Bagian perencanaan, data dan Informasi, Sub Bagian SDM & Parmas, Sub bagian Teknis dan Hukum.
		Menyusun dan menyediakan Alur Pelayanan yang mudah diakses oleh Penerima Layanan	April-Juni 2026	Sub Bagian SDM & Parmas, Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi, Sub bagian Teknis dan Hukum.
		Melaksanakan Sosialisasi terkait jadwal Layanan kepada Masyarakat dengan memanfaatkan Media Sosial atau teknologi informasi yang mudah diakses oleh Publik.	April-Juni 2026	Sub Bagian SDM & Parmas.
2	Sarana Prasarana	Melaksanakan update dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana layanan yang memberikan kemudahan,	April-Juni 2026	Sub Bagian KUL.

		kenyamanan penggunaan dari Penerima Layanan		
		Melaksanakan Evaluasi dan Penyediaan Petugas Layanan (<i>Call Center</i>) aktif yang dapat memberikan kemudahan informasi maupun panduan kepada Penerima Layanan.	April-Juni 2026	Sub Bagian SDM & Parmas.
3	Persyaratan	Melaksanakan evaluasi dan peningkatan ketersediaan Informasi Layanan baik secara online maupun Offline secara berkala.	April -Juni 2026	Sub Bagian SDM & Parmas, Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi, Sub bagian Teknis dan Hukum.

Data SKM Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan bahwa Kualitas Layanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Nias Utara ada pada angka 91.00 dengan Predikat Mutu Layanan "A" yang dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan KPU Kabupaten Nias Utara dipandang Sangat Baik oleh Masyarakat dan Penerima Layanan. Meskipun dengan Nilai Sangat Baik, KPU Kabupaten Nias Utara tetap berkomitmen untuk melakukan peningkatan dan evaluasi terhadap hambatan-hambatan dalam rangka mengoptimalkan kinerja KPU Kabupaten Nias Utara untuk memberikan Kemudahan Layanan kepada seluruh Masyarakat dan Penerima Manfaat Layanan.



BAB III PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 120 orang responden telah mengisi Kuisioner SKM KPU Kabupaten Nias Utara pada periode Triwulan I Tahun 2026. Jumlah responden terbagi dalam 4 jenis layanan yang masing-masing terdiri dari 30 orang responden pada Layanan Pendidikan Pemilih, Layanan Permohonan Informasi Publik, Layanan Kerjasama, dan Layanan Pengaduan Masyarakat.
2. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pada Aspek Waktu, Aspek Sarana dan Prasarana, dan Aspek Persyaratan yang perlu segera di tindaklanjuti.
3. Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Nias Utara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 91.00 (A) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Semoga hal tersebut dapat dipertahankan bahkan semakin diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Oleh karena itu diperlukan komitmen untuk melaksanakan pelayanan publik secara transparan, akuntabel, cepat, tepat, mudah, tidak diskriminatif, dan upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Lotu, 26 Juni 2026

Sekretaris KPU Kabupaten Nias Utara,



Petrus Hamonangan Panjaitan



LAMPIRAN



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NIAS UTARA

LAYANAN PPID

LAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

LAYANAN KERJASAMA




[Join kpuniasutara on Linktree](#)

Cookie Preferences · Report · Privacy · Explore · More from Linktree

Section 1 of 2

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN KERJASAMA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NIAS UTARA

Form description

Tanggal Menerima Layanan *

Month, day, year 

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ Tidak sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

Usia *

☐ < 17 tahun

☐ 17-25 tahun

☐ 26-34 tahun

☐ 35-44 tahun

☐ 45-54 tahun

☐ 55-65 tahun

☐ >65 tahun

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Swasta

☐ Wirusaha

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Nelayan

☐ Pekerja Lepas/Freelance

☐ Pensiunan

☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

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

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 2

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Description (optional)

Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju



Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Nias Utara

Melayani Rakyat menggunakan Hak Pilihnya

Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

- ☐ Sangat tidak sesuai
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

- ☐ Sangat tidak sesuai
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

- ☐ Sangat tidak sesuai
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

- ☐ Sangat tidak sesuai
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju



Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

Masukkan kritik dan saran *

Long answer text



**KPU
KABUPATEN
NIAS UTARA**

kpu-niasutara.kpu.go.id
[instagram.com/kpu_niasutara](https://www.instagram.com/kpu_niasutara)
[facebook.com/KPU.NiasUtara](https://www.facebook.com/KPU.NiasUtara)
[youtube.com/@KPU_NiasUtara](https://www.youtube.com/@KPU_NiasUtara)
x.com/KPU_Nias_Utara

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

“ Penilaian Anda sangat berarti bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. ”

TUJUAN SURVEI

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Nias Utara sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

ISI SURVEI SEKARANG !



atau scan barcode di atas

<https://linktr.ee/kpuniasutara>

MANFAAT SURVEI

-  Meningkatkan kualitas pelayanan KPU Kabupaten Nias Utara
-  Mewujudkan pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel
-  Membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemilu



Partisipasi Anda adalah wujud dukungan untuk pelayanan publik yang lebih baik, profesional, dan berintegritas.

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA!

www.kab-niasutara.kpu.go.id |
 [kpu_niasutara](https://www.instagram.com/kpu_niasutara) |
 [KPU Nias Utara](https://www.facebook.com/KPU.NiasUtara) |
 [KPU Nias Utara](https://www.youtube.com/@KPU_NiasUtara) |
 [KPU_Nias_Utara](https://x.com/KPU_Nias_Utara)