BerAKHLAK

#bangga melayani bangsa

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MATARAM

Laporan SKM Triwulan III Tahun 2026

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MATARAM
Jl. Dr. Soedjono - Lingkar Selatan, Kel. Jempong Baru, Kec. Sekarbela, Kota Mataram

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **1**
BAB I **2**
PENDAHULUAN **2**
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3
1.3 Maksud dan Tujuan 3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM **5**
2.1 Pelaksana SKM 5
2.2 Metode Pengumpulan Data 5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM **8**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12
4.2 Rencana Tindak Lanjut 12
BAB V **14**
KESIMPULAN **14**
LAMPIRAN **15**

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 mengamanatkan 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 16 (enam belas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kota Mataram sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 kepemiluan yang telah diberikan oleh KPU Kota Mataram.

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 pada Semester II dilakukan secara mandiri pada KPU Kota Mataram dengan dukungan seluruh jajaran KPU Kota Mataram.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 16 pertanyaan sesuai dengan jumlah 9 (Sembilan) 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 Kota Mataram yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuisioner *online*.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2026	2
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2026	70
3.	Pengolahan Data dan Analisisi Hasil	September 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2026	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kota Mataram berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari pengguna layanan KPU Kota Mataram.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 55 (Lima Puluh Lima) orang responden, dengan rincian grafik jumlah responden sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Grafik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	61%
		Perempuan	22	39%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	2%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	20	35%
		D1/D2/D3	3	5%
		D4/S1	32	56%
		S2	1	2%
3	Pekerjaan	ASN	21	37%
		TNI	1	2%
		POLRI	0	0%
		Swasta	1	2%
		Wirausaha	3	5%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	27	47%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	4%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	4%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	57	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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

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

Tabel 2. 2 Nilai SKM KPU Kota Mataram pada Layanan Pemutakhiran Data Pemilih

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Prilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	PPID	19	90,79	92,98	90,79	90,79	92,98	90,79	94,30	92,11	92,11	91,96
2	Pendidikan Pemilih	15	88,33	86,11	83,33	85,00	87,78	85,00	87,22	85,00	86,67	86,05
3	Pengaduan Masyarakat	6	81,25	87,50	75,00	75,00	83,33	87,50	91,67	87,50	87,50	84,03
4	Kerjasama	14	79,17	80,56	80,00	80,00	83,33	78,33	82,22	80,00	80,00	80,40

3.2.1 Layanan Pendidikan Pemilih

Pada Layanan Pendidikan Pemilih didapatkan 15 orang responden dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Pendidikan Pemilih sebesar 86,56 atau dengan kategori “B (Baik)”. Berikut hasil pengolahan nilai IKM untuk Layanan Pendidikan Pemilih.

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	53	53	52	50	53	50	51	54	52	52	51	52	52	53	51	52
	3,53	3,53	3,47	3,33	3,53	3,33	3,40	3,60	3,47	3,47	3,40	3,47	3,47	3,53	3,40	3,47
Nilai IKM	88,33	88,33	86,67	83,33	88,33	83,33	85,00	90,00	86,67	86,67	85,00	86,67	86,67	88,33	85,00	86,67
	A	A	B	B	A	B	B	A	B	B	B	B	B	A	B	B
Nilai Rata2	3,4625 atau 86,56															
	B															

3.2.2 Layanan Kerjasama

Pada Layanan Pendidikan Pemilih didapatkan 15 orang responden dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Kerjasama sebesar 80,94 atau dengan kategori “B (Baik)”. Berikut hasil pengolahan nilai IKM untuk Layanan Kerjasama.

No	U1		U2			U3	U4			U5	U6	U7			U8	U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	47	48	48	48	49	48	48	51	51	48	47	49	49	50	48	48
	3,13	3,20	3,20	3,20	3,27	3,20	3,20	3,40	3,40	3,20	3,13	3,27	3,27	3,33	3,20	3,20
Nilai IKM	78,33	80,00	80,00	80,00	81,67	80,00	80,00	85,00	85,00	80,00	78,33	81,67	81,67	83,33	80,00	80,00
	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Nilai Rata2	3,2375 atau 80,94															
	B															

3.2.3 Layanan PPID

Pada Layanan Pendidikan Pemilih didapatkan 15 orang responden dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Layanan PPID sebesar 92,43 atau dengan kategori “A (Baik)”. Berikut hasil pengolahan nilai IKM untuk Layanan PPID.

No	U1		U2			U3	U4			U5	U6	U7			U8	U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	67	71	70	71	71	69	69	70	72	70	69	71	72	72	70	70
	3,53	3,74	3,68	3,74	3,74	3,63	3,63	3,68	3,79	3,68	3,63	3,74	3,79	3,79	3,68	3,68
	88,16	93,42	92,11	93,42	93,42	90,79	90,79	92,11	94,74	92,11	90,79	93,42	94,74	94,74	92,11	92,11
	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai Rata-	3,70 atau 92,43															
	A															

Rata	

3.2.4 Layanan Pengaduan Masyarakat

Pada Layanan Pendidikan Pemilih didapatkan 15 orang responden dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Pengaduan Masyarakat sebesar 85,16 atau dengan kategori “B (Baik)”. Berikut hasil pengolahan nilai IKM untuk Layanan Pengaduan Masyarakat.

No	U1		U2			U3	U4			U5	U6	U7			U8	U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	21	18	21	21	21	18	18	21	21	18	21	22	22	22	21	21
	3,50	3,00	3,50	3,50	3,50	3,00	3,00	3,50	3,50	3,00	3,50	3,67	3,67	3,67	3,50	3,50
	87,50	75,00	87,50	87,50	87,50	75,00	75,00	87,50	87,50	75,00	87,50	91,67	91,67	91,67	87,50	87,50
	B	C	B	B	B	C	C	B	B	C	B	A	A	A	B	B
Nilai IKM	3,41							atau		85,16						
	B															

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Bab III, dapat diketahui beberapa poin sebagai berikut :

1. Kelemahan Utama (Nilai Terendah): unsur waktu penyelesaian dengan nilai 84,09.
2. Kelebihan Utama (Nilai Tertinggi): unsur perilaku pelaksana dengan nilai 86,09.

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

1. Pada unsur waktu penyelesaian yang mencatatkan nilai terendah di antara seluruh unsur pelayanan, yaitu sebesar 84,09. Rendahnya pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan karena ketidakpastian durasi layanan akibat fluktuasi beban kerja yang tinggi antara masa tahapan pemilu/pilkada dan masa non-tahapan. Dan dibutuhkannya koordinasi diantara pimpinan jika layanan yang diminta terkait data karena bersifat sensitif.
2. Pada unsur biaya yang berada di posisi terendah kedua dengan nilai sebesar 84,55. Hal ini dikarenakan masih adanya anggapan dari masyarakat kalau layanan pada KPU Kota Mataram itu berbiaya padahal semua layanan di KPU Kota Mataram gratis.
3. Pada unsur persyaratan dan spesifikasi jenis layanan. Hal ini di karena beberapa jenis layanan pada KPU Kota Mataram membutuhkan persyaratan yang lebih lengkap dan untuk beberapa layanan pada KPU Kota Mataram tidak bisa diberikan secara lengkap karena terkait Undang-Undang keamanan data penduduk.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan oleh Tim Reformasi Birokrasi melalui Rapat Rutin dengan skala prioritas penanganan yang dimulai dari unsur pelayanan yang mencatatkan hasil penilaian terendah:

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut
1	Waktu Penyelesaian	1. Penerapan Kebijakan Dual-SOP (Pembedaan Standar Waktu Masa Tahapan dan Non-Tahapan) 2. Pembentukan Gugus Tugas Pendukung Pelayanan Publik di Masa Tahapan

2	Biaya	1. Penguatan Maklumat "Pelayanan Gratis" Melalui Kampanye Anti-Pungli Digital dan Fisik 2. Digitalisasi Penuh Penyerahan Dokumen untuk Mengeliminasi Biaya Penggandaan
3	Persyaratan Dan Spesifikasi Jenis Layanan	1. Standardisasi Maklumat Layanan Melalui Media Infografis 2. Pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) berkala bagi Petugas Pelayanan tentang Update Regulasi

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan KPU Kota Mataram Pemilih selama satu periode mulai Juli sampai September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kota Mataram secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan perolehan nilai akumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **86,09** dengan kategori **B.**
2. Unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori terendah dan ditetapkan sebagai prioritas perbaikan utama meliputi Waktu Penyelesaian, Biaya dan Persyaratan Dan Spesifikasi Jenis Layanan.
3. Unsur pelayanan dengan mutu terbaik dan meraih nilai tertinggi adalah unsur Sarpras, Perilaku dan Prosedur.

Mataram, 15 September 2026

Sekretaris KPU Kota Mataram

LALU AGUS SUHARDIMAN

NIP. 19790823 2009121005

LAMPIRAN

No	U1		U2			U3	U4			U5	U6	U7			U8	U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

44	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	188	190	191	190	194	185	186	196	196	188	188	194	195	197	190	191
	3,42	3,45	3,47	3,45	3,53	3,36	3,38	3,56	3,56	3,42	3,42	3,53	3,55	3,58	3,45	3,47
	85,45	86,36	86,82	86,36	88,18	84,09	84,55	89,09	89,09	85,45	85,45	88,18	88,64	89,55	86,36	86,82
	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	A	A	B	B
Nilai IKM_IP	3,48							atau		86,90						
Mutu Pelayanan	B															