



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022



gorontalo.kpu.go.id 

[kpuprovgtlo](https://www.instagram.com/kpuprovgtlo) 

[KPU Provinsi Gorontalo](https://www.facebook.com/KPUProvinsiGorontalo) 

[@kpuprovgtlo](https://twitter.com/kpuprovgtlo) 

[KPU Provinsi Gorontalo](https://www.youtube.com/KPUProvinsiGorontalo) 

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam proses berbangsa dan bernegara di tuntut bagi sebuah negara untuk melayani seluruh warga negara, yang diwujudkan melalui lembaga/instansi yang dibentuk oleh negara, diharapkan melayani hak dasar warga negara dalam setiap aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu indikator kemajuan sebuah negara diukur pada pemenuhan pelayanan publik warga negara secara profesional, transparan, bebas dari korupsi kolusi nepotisme, dengan biaya yang cukup murah.

Pada konteks demokrasi, keterbukaan informasi merupakan bagian dari transparansi badan publik atau institusi penyelenggara negara kepada masyarakat, sangat penting diperlukan keterlibatan masyarakat berpartisipasi dalam mencari informasi dan memberikan penguatan kelembagaan institusi publik. Bentuk keterlibatan masyarakat diantaranya mengakses informasi yang diberikan oleh badan publik, sehingga masyarakat bisa melihat, menganalisa, sekaligus mendeteksi dan mengoreksi kekeliruan atas informasi yang disampaikan oleh badan publik.

Komisi Pemilihan Umum, Provinsi, dan Kabupaten/Kota yang dibentuk berdasarkan undang-undang nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilhan Umum menegaskan, melayani hak warga negara dalam memberikan hak pilih dalam pemilihan umum Anggota DPR, DPD, DPRD, Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah. Dalam rangka pemenuhan pelayanan hak warga negara, KPU secara berjenjang telah berupaya memperbaiki aspek pelayanan kepada warga masyarakat diantaranya pemutakhiran data pemilih secara akurat, akses informasi melalui website dan media sosial lainnya, pendidikan pemilih dan penyiapan penyelenggara pemilih yang profesional.

Dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan kewenangan Anggota KPU difasilitasi oleh sekretariat KPU secara berjenjang, Sekretariat KPU RI, Sekretariat KPU Provinsi dan Kabupaten/kota yang terdiri dari aparatur sipil negara (ASN), dalam mengendalikan operasional perkantoran, keuangan dan pelayanan administrasi kepemiluan.

Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Gorontalo yang merupakan bagian dari kesatuan manajemen kepemiluan dituntut untuk memaksimalkan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan bagi anggota KPU dan masyarakat pemilih dalam mewujudkan Pemilihan umum yang transparan, jujur dan adil. Selain mewujudkan

penyelenggaraan pemilihan umum yang transparan jujur dan adil telah berupaya memperbaiki pada aspek kelembagaan melalui roadmap reformasi birokrasi.

Dalam mengukur tingkat capaian pelaksanaan reformasi birokrasi di Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo, diperlukan penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo. Sehingga, dapat dievaluasi guna memperbaiki kinerja pelayanan sekretariat terhadap pelayanan publik dan pemenuhan hak pilih warga negara.

B. Latar Belakang

Pelaksanaan survei persepsi terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo, yang menjadi rujukan adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Peimen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
3. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314 Tahun 2021 tentang petunjuk teknis pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan komisi pemilihan umum, komisi pemilihan umum provinsi dan komisi pemilihan umum kabupaten/kota.

C. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei persepsi terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo tahun 2022 adalah :

- a. Mendorong penyelenggara pelayanan informasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo;
- b. Mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan informasi dalam menilai kinerja sekretariat KPU Provinsi Gorontalo;
- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik;
- d. Untuk mengukur kinerja reformasi birokrasi dilingkungan sekretariat KPU Provinsi Gorontalo.

2. Sasaran

Sasaran dilaksanakan survei persepsi terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo tahun 2022 adalah adanya rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan Informasi publik yang seharusnya dilakukan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dilaksanakan survey persepsi terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo 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.

BAB II

METODE SURVEI

A. Populasi, Teknik Penarikan Sampel, dan Jumlah Sampel

1. Populasi

Populasi responden dalam survei ini adalah para pemilih sebagai basis layanan KPU Provinsi Gorontalo di Tahun 2022 dengan jumlah populasi ditetapkan berdasarkan jumlah pemilih pada Oktober Tahun 2022 adalah sebanyak 76 responden yang meminta pelayanan pada sekeretariat KPU Provinsi Gorontalo

2. Teknik Penarikan Sampel dan Jumlah Sampel

Dalam survei ini dilaksanakan penarikan jumlah sampel yang mengisi kuesioner yang disebarkan oleh Sekertariat KPU Provinsi Gorontalo yang mengisi kuesioner sebanyak 76 responden.

B. Instrumen survei

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo Tahun 2022. Materi untuk penyusunan kuesioner diolah sedemikian rupa sesuai dengan unsur indeks kepuasan serta bahasa yang mudah dipahami oleh pemilih pengguna layanan. Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan tertutup dalam pilihan ganda dengan memberikan 4 alternatif jawaban. Untuk butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner, seluruhnya berjumlah 17 (tujuh belas) pertanyaan dengan substansi pertanyaan mengacu pada Permen PANRB Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, menyesuaikan dengan pertanyaan. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

C. Teknik Survei

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo Tahun 2022 dilaksanakan dengan menggunakan metode *survei daring*. Survei dilaksanakan dengan mengirimkan tautan survei kepada responden melalui media pesan pendek whatsapp dan diinformasikan dalam Website.

D. Jadwal Survei

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo Tahun 2022 dilaksanakan pada periode 1 Agustus - 31 Oktober 2022.

E. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data Survei kepuasan masyarakat terhadap Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo Tahun 2022 dilaksanakan dengan menggunakan teknik pengolahan data sesuai ketentuan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo Tahun 2022 dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan.

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan digambarkan dalam tabel berikut:

Nilai - Nilai Interval			Mutu	Kinerja Unit
Persepsi	Nilai Interval	Konversi IKM	Pelayanan	Pelayanan
1	1,00–2,5996	25 -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	A	Sangat Baik

F. Tim Survei

Tim Survei Komisi Pemilihan Umum Provinsi Gorontalo terdiri dari:

Penanggungjawab :

Ketua : Fadli H.Alamri, S.Sos., M.Si

Anggota :

1. Sri Suwasti Susanti Buyung, SE;
2. Meri Mohamad, SE;
3. Risma Damayanti Salam, SH;
4. Rizky Fahrozy, S.IP;
5. La Zanub, A.Md;
6. Meyilina Karim;
7. Indra Aristian Bau;
8. Fandi Hasiru.

BAB III
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN SEKRETARIAT KPU PROVINSI GORONTALO

A. Hasil SKM Pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo Tahun 2022

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap kuesioner yang diisi oleh responden yang merupakan pengguna layanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo, secara umum hasilnya tampak sebagaimana tabel berikut:

Tabel 01.

Hasil SKM pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo Tahun 2022

Tahun Survei	Skor SKM	Mutu Layanan
2022	85,67	B

B. Analisis dan Pembahasan

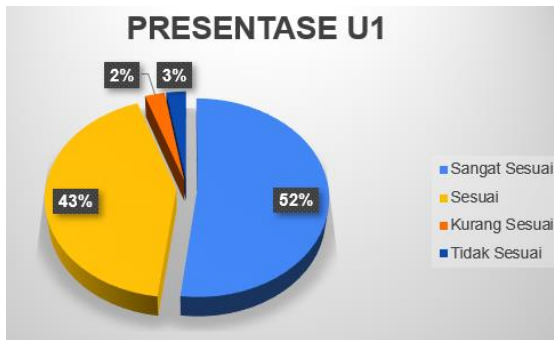
Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo Tahun 2022 yang dilaksanakan berada pada kategori Baik dengan nilai IKM sebesar 85,67. Baiknya mutu layanan informasi publik tahun 2022 ditunjang oleh tingginya nilai rata-rata 7 dari 9 unsur tertimbang, yaitu persyaratan, kemudahan prosedur, kewajiban biaya, kemampuan petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan.

Berdasarkan survei yang dilakukan, rincian penilaian per unsur dapat dilihat dalam data berikut ini:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah bagaimana kesesuaian persyaratan permohonan layanan dengan jenis pelayanan serta bagaimana kemudahan prosedur permohonan layanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo. Hasil analisis pada prosedur pelayanan ini secara ringkas disajikan dalam diagram di atas yang menunjukkan bahwa kesesuaian persyaratan permohonan layanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo dengan jenis

pelayanannya adalah 2 responden (2,7%) menyatakan sulit, 2 responden (2,7%) menyatakan kurang mudah, 32 responden (42,7%) menyatakan mudah dan 39 responden (52%) menyatakan sangat mudah.

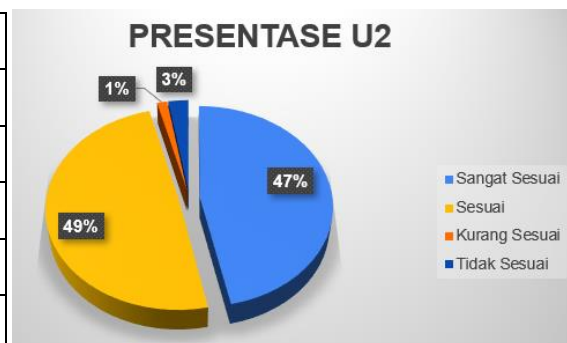


JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%

2. Pelayanan Diterima

Pelayanan diterima adalah bagaimana proses dan hasil layanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo dapat diterima oleh pemohon. Hasil analisis pada ruang persyaratan ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang menunjukkan bahwa terkait kemudahan prosedur permohonan terdapat 2 responden (2,7%) menyatakan tidak sesuai, 1 responden (1,3%) menyatakan kurang sesuai, 37 responden (49,3%) menyatakan sesuai dan 35 responden (46,7%) menyatakan sangat sesuai.

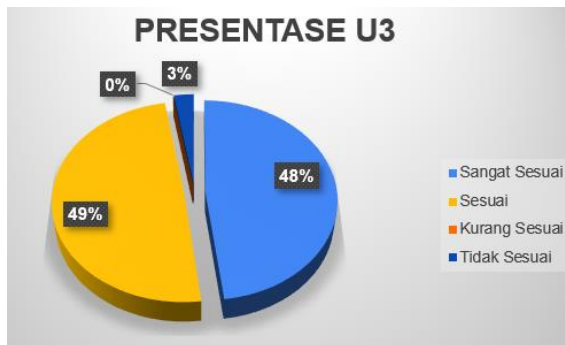
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	35	47%
Sesuai	3	37	49%
Kurang Sesuai	2	1	1%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%



3. Kesiediaan Petugas

Adanya kejelasan petugas sekretariat yang bertugas memberikan pelayanan di Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo, Hasil analisis ini secara ringkas disajikan dalam diagram di dibawah ini:

Yang menunjukkan bahwa terkait kecepatan waktu pelayanan terdapat 2 responden (2,7%) menyatakan tidak jelas, 37 responden (49,3%) menyatakan jelas dan 36 responden (48%) menyatakan sangat jelas.

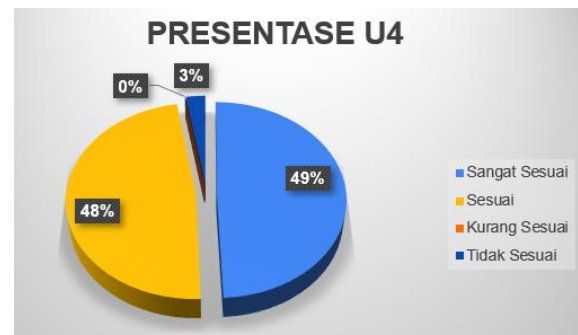


JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	36	48%
Sesuai	3	37	49%
Kurang Sesuai	2	0	0%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%

4. Disiplin Petugas

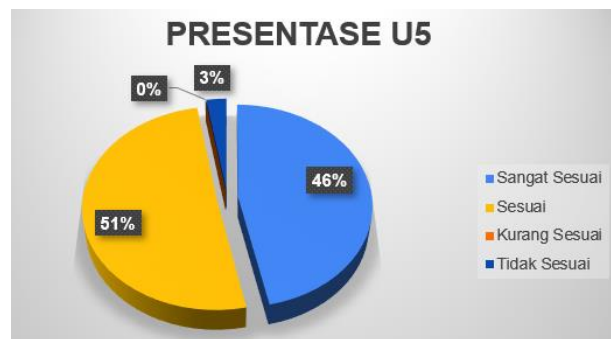
Tingkat kedisiplinan petugas sekretariat yang bertugas memberikan pelayanan adalah suatu bentuk tindakan mematuhi dan melakukan sesuatu sesuai dengan nilai-nilai dan aturan yang dipercaya merupakan tanggung jawab dari petugas pemberi layanan. Hasil analisis ini secara ringkas disajikan dalam diagram di dibawah ini:

JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	37	49%
Sesuai	3	36	48%
Kurang Sesuai	2	0	0%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%



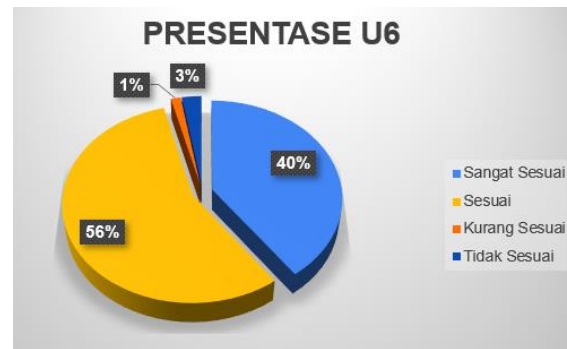
5. Tanggung jawab

JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	35	47%
Sesuai	3	38	51%
Kurang Sesuai	2	0	0%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%



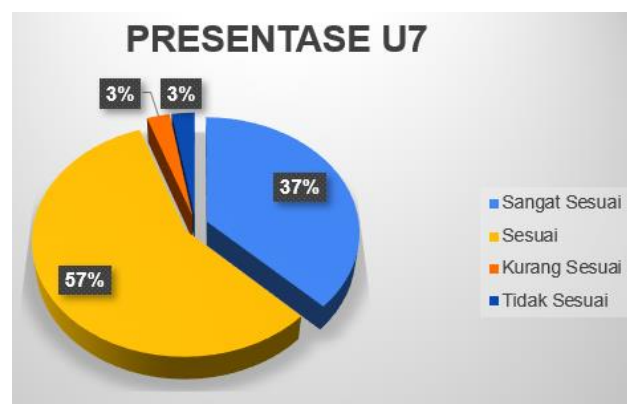
6. Kemampuan melayani

JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	30	40%
Sesuai	3	42	56%
Kurang Sesuai	2	1	1%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%



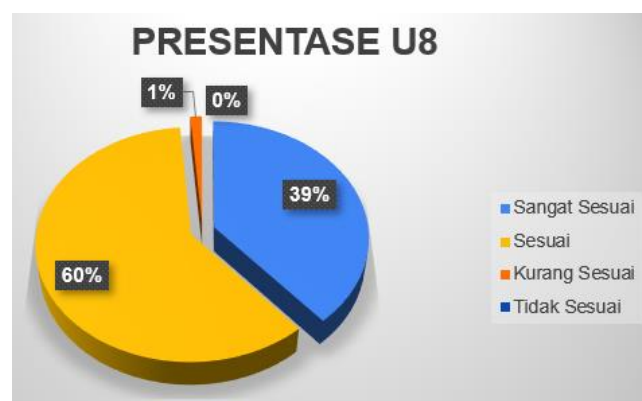
7. Kecepatan Pelayanan

U7			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	28	37%
Sesuai	3	43	57%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%



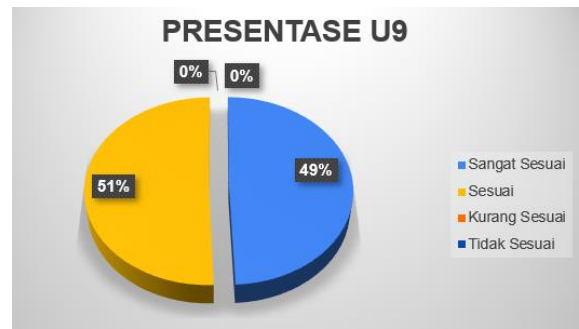
8. Netralitas dalam pelayanan

U8			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	29	39%
Sesuai	3	45	60%
Kurang Sesuai	2	1	1%
Tidak Sesuai	1	0	0%
JUMLAH		75	100%

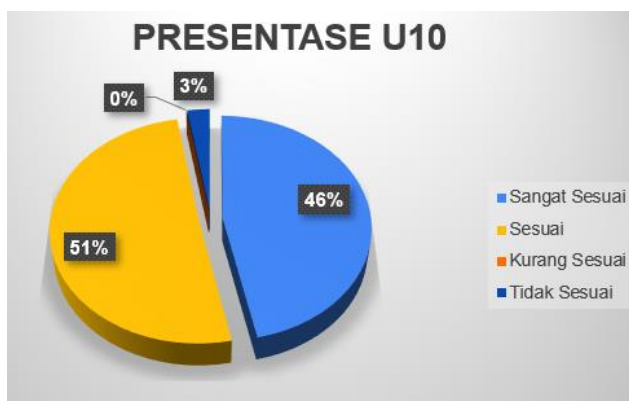


9. Kesopanan dalam pelayanan

JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	37	49%
Sesuai	3	38	51%
Kurang Sesuai	2	0	0%
Tidak Sesuai	1	0	0%
JUMLAH		75	100%



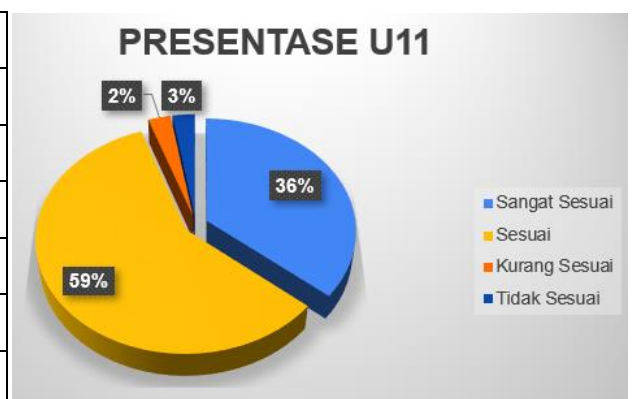
10. Kewajaran dalam pelayanan



U10			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%

11. Kepastian Pelayanan

U11			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%

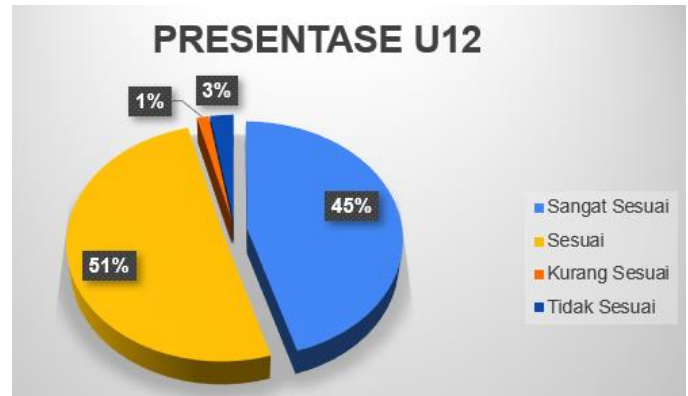


12. Kejelasan Waktu

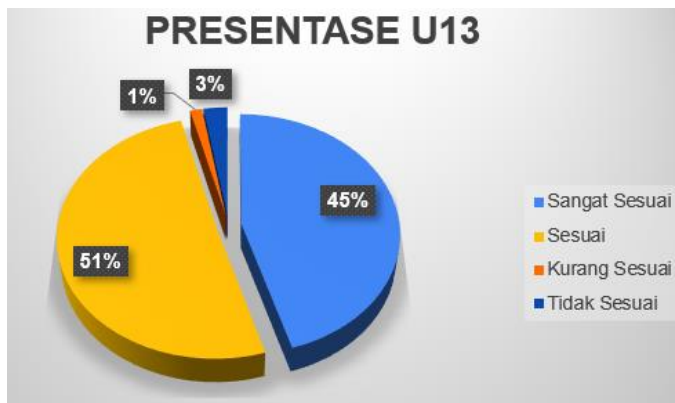
Waktu pelayanan adalah bagaimana jangka waktu pelayanan petugas pelayanan dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Gorontalo. Hasil analisis pada ruang kecepatan pelayanan ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang menunjukkan bahwa terkait

kecepatan waktu pelayanan terdapat 1 responden (3%) menyatakan tidak cepat, 38 responden (51%) menyatakan cepat dan 35 responden (47%) menyatakan sangat cepat.

U12			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%



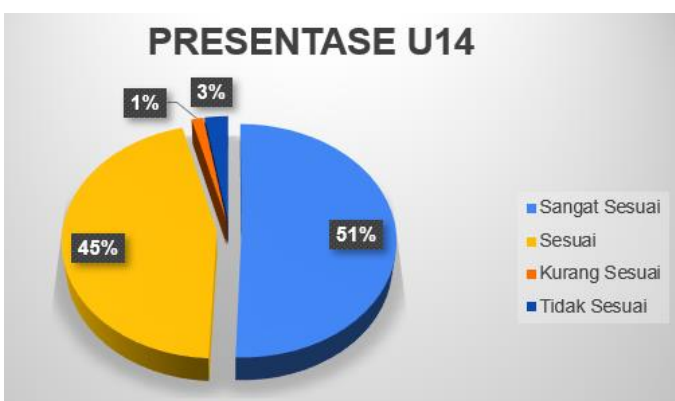
13. Kenyamanan tempat pelayanan



U13			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%

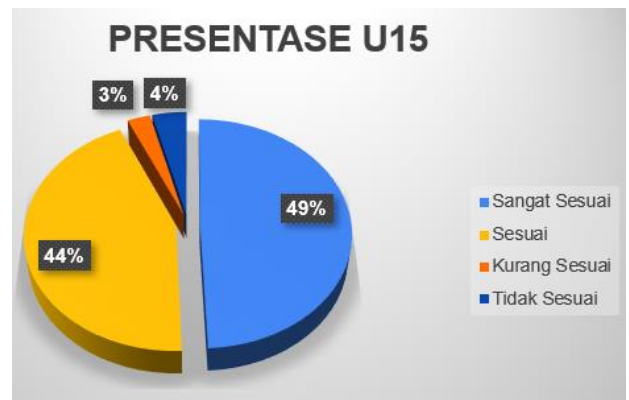
14. Keamanan lingkungan pelayanan

U14			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%

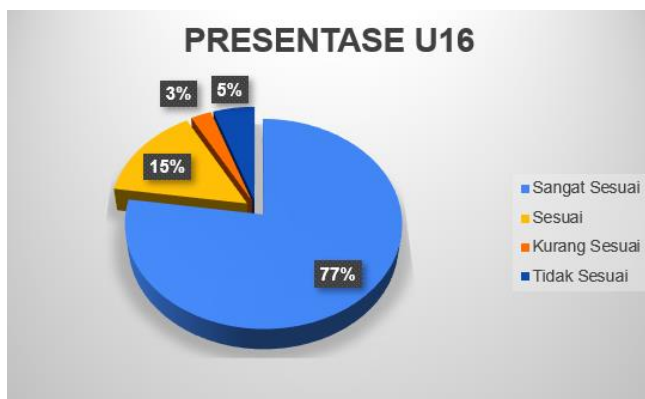


15. Program Reformasi birokrasi

U15			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%



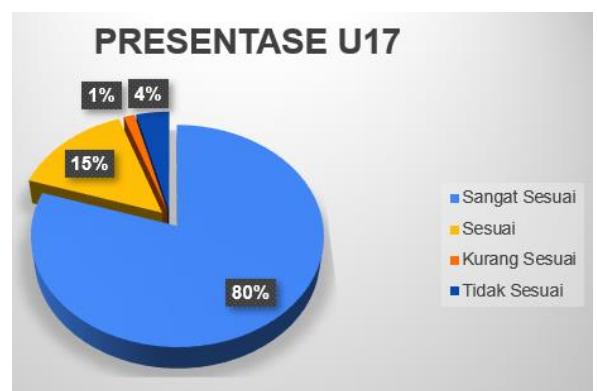
16. Pengaruh Reformasi Birokrasi dalam pelayanan



U16			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%

17. Manfaat Reformasi Birokrasi

U17			
JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
Sangat Sesuai	4	39	52%
Sesuai	3	32	43%
Kurang Sesuai	2	2	3%
Tidak Sesuai	1	2	3%
JUMLAH		75	100%



Hasil Survey

Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KPU Provinsi Gorontalo

Tahun 2022

No.	Ruang Lingkup	Rata	Mutu Pelayanan
1	Prosedur	3,44	B
2	Pelayanan	3,40	B
3	Kejelasan	3,43	B
4	Kedisiplinan	3,44	B
5	Tanggung Jawab	3,41	B
6	Kemampuan	3,33	B
7	Kecepatan	3,29	B
8	Netralitas	3,37	B
9	Kesopanan	3,49	B
10	Kewajaran	3,41	B
11	Kepastian	3,28	B
12	Waktu	3,39	B
13	Kenyamanan	3,39	B
14	Keamanan	3,44	B
15	Program RB	3,39	B
16	Pengaruh RB	3,64	A
17	Manfaat RB	3,71	A
RATA-RATA SKOR		3,43	B

Nilai IKM

86

Jumlah Responden

75

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Gorontalo berada pada rerata sebesar 3,43 atau dengan skala 100 adalah sebesar 85,67 % berada pada kategori " BAIK".

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Prosedur di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
2. Pelayanan di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
3. Kejelasan di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
4. Kedisiplinan di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
5. Tanggung Jawab di di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
6. Kemampuan di di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
7. Kecepatan di di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
8. Netralitas di di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
9. Kesopanan di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
10. Kewajaran di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
11. Kepastian di di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
12. Waktu di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
13. Kenyamanan di di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
14. Keamanan di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
15. Program Reformasi Birokrasi di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK;
16. Pengaruh Reformasi Birokrasi di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori Sangat BAIK;
17. Manfaat Reformasi Birokrasi di KPU Provinsi Gorontalo berada pada kategori BAIK.

indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Gorontalo, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup sbb :

No.	Ruang Lingkup	Rata	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Prosedur	3,44	B	
2	Pelayanan	3,40	B	
3	Kejelasan	3,43	B	
4	Kedisiplinan	3,44	B	
5	Tanggung Jawab	3,41	B	
6	Kemampuan	3,33	B	
7	Kecepatan	3,29	B	
8	Netralitas	3,37	B	
9	Kesopanan	3,49	B	
10	Kewajaran	3,41	B	
11	Kepastian	3,28	B	
12	Waktu	3,39	B	
13	Kenyamanan	3,39	B	
14	Keamanan	3,44	B	
15	Program RB	3,39	B	
16	Pengaruh RB	3,64	A	
17	Manfaat RB	3,71	A	

Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Gorontalo, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 kebawah yaitu : Kemampuan, kecepatan, netralitas, pelayanan.



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI GORONTALO**