



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Laporan **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

• Tahun 2024 •



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I KUESIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	7
A. Kriteria Responden	7
B. Metode Pencacahan	7
C. Metode Pengolahan Data	7
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	9
A. Analisis Hasil Survei	9
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	16
BAB IV HASIL SURVEI	17
A. Data Responden	17
B. Data Dukung Lainnya	18
BAB V PENUTUP	22

BAB I

KUESIONER SURVEI

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan survei mandiri yang terdiri atas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Provinsi Kalimantan Barat. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi formulir survei melalui media *Google Form* dengan tautan https://bit.ly/SKM_KPUKalbar2024. Tautan survei dapat diakses baik melalui media sosial KPU Provinsi Kalimantan Barat.



Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode bulan Januari sampai Juni 2024 dan memperoleh 42 responden. Adapun pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada pelayanan di KPU Provinsi Kalimantan Barat.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis

pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Prosedur/alur yang ditetapkan unit layanan mudah diikuti/dilakukan.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima pengguna layanan sesuai dengan yang ditetapkan pada KPU Provinsi Kalimantan Barat.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Kewajaran tarif/biaya pelayanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Kesesuaian produk pelayanan yang disediakan KPU Provinsi Kalimantan Barat.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dan melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

9. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan, pelayanan online yang disediakan unit layanan memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

Pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang disampaikan oleh KPU Provinsi Kalimantan Barat pada laporan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan KPU 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.

Bentuk isian kuesioner survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT
KPU PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

* Indicates required question

Email *
Your email address

Nama *
Your answer

No. HP *
Your answer

Usia

≤ 18 Tahun

19 - 35 Tahun

36 - 55 Tahun

≥ 56 Tahun

Pekerjaan *

PELAJAR/MAHASISWA

PNS

TNI/POLRI

BUMN/BUMD

SWASTA

Other: _____

Jenis Kelamin *

LAKI-LAKI

PEREMPUAN

Layanan yang Diminta *
Your answer

KUISIONER SURVEI PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Kemudahan Alur Pelayanan *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Kesesuaian Biaya Pelayanan *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Kesesuaian Produk Pelayanan *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Kemampuan Petugas Pelayanan *

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

7. Perilaku Terkait Kesopanan Petugas Pelayanan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan *

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

9. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan *

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

10. Masukan yang Bapak/Ibu berikan terkait peningkatan kualitas pelayanan? *

Your answer

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 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden merupakan mitra kerja yang menerima layanan dari KPU Provinsi Kalimantan Barat selama periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2024. Jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebanyak 42 responden. Adapun jenis layanan yang diterima oleh responden adalah layanan informasi, layanan magang, layanan riset/penelitian, layanan pengadaan barang dan jasa, layanan persuratan, layanan autentifikasi, layanan helpdesk serta layanan lainnya berupa rapat, kunjungan maupun diskusi.

B. Metode Pencacahan

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan SKM yaitu dengan memberikan link survei kepada pengguna layanan selama periode Januari sampai dengan Juni tahun 2024. Adapun kuesioner tersebut berisi 10 pertanyaan yang meliputi aspek persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, tarif/biaya, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana perilaku pelaksana, sarana dan prasarana pendukung, serta penanganan pengaduan saran dan masukan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Survei ini dilakukan dengan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Sebagaimana dijelaskan dalam regulasi, skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengolahan data masing-masing metode SKM 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 berdasarkan rumus:

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

N adalah bobot nilai per unsur

Sehingga karena nilai yang dikaji sebanyak 11 unsur maka diperoleh besaran bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,1.

Nilai rata-rata tertimbang dihitung dengan rumus:

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

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi penilaian SKM, maka hasil tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Adapun Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan diukur dengan skala berikut:

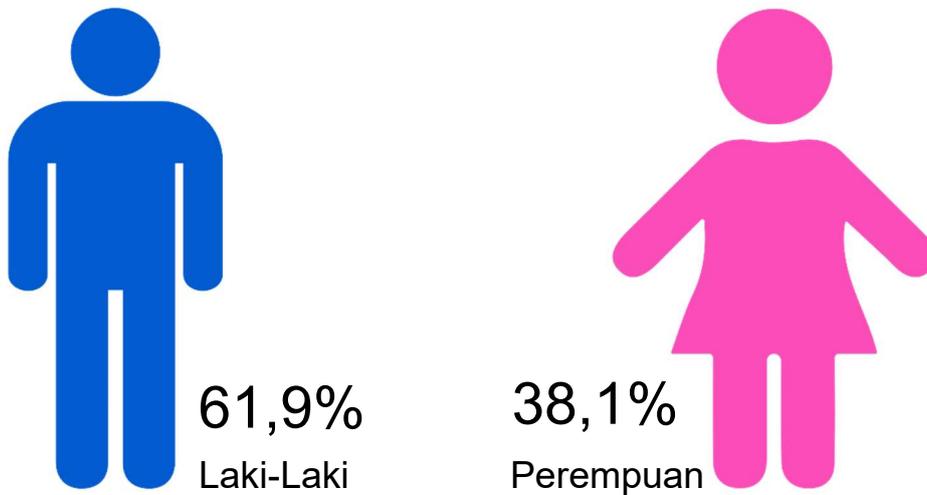
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

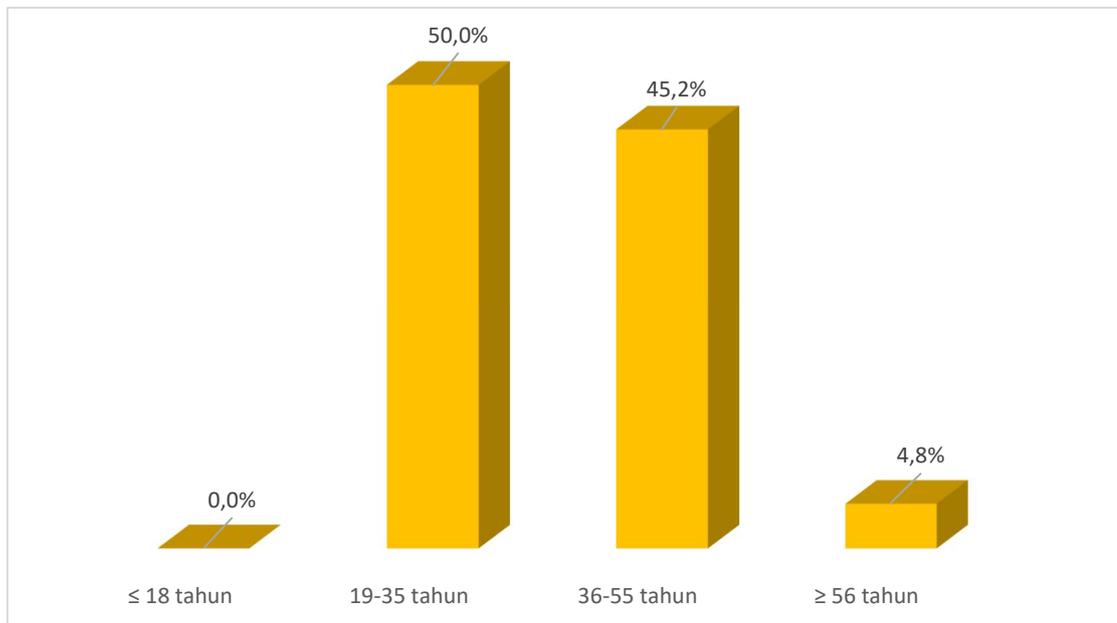
A. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden yang mengisi kuesioner melalui tautan https://bit.ly/SKM_KPUKalbar2024 adalah sebanyak 42 orang dengan rincian sebagai berikut:

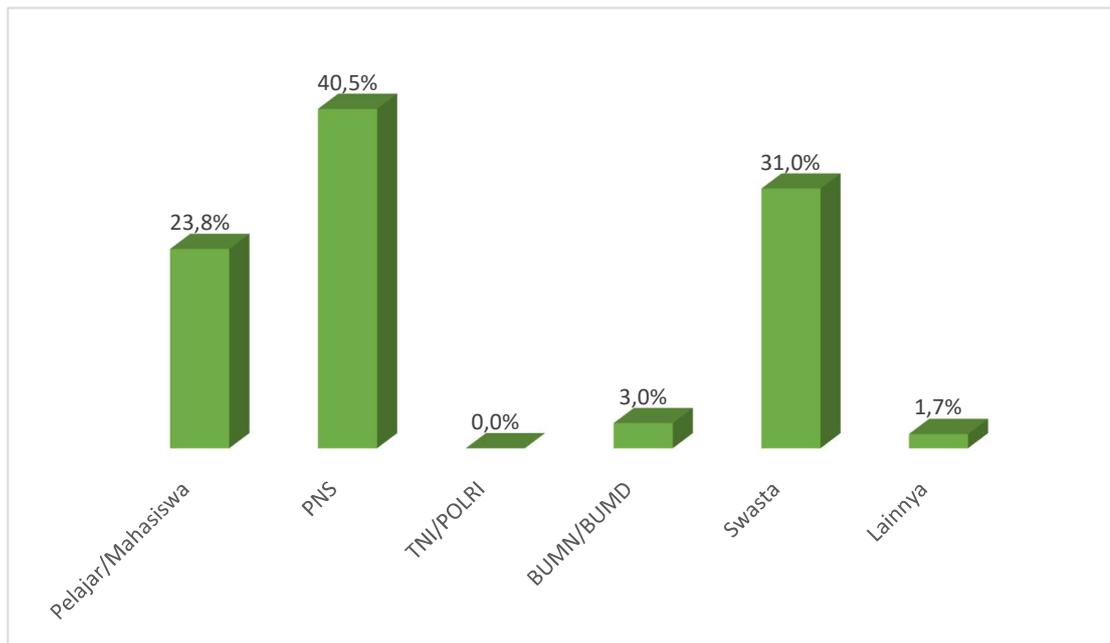
1. Jenis Kelamin



2. Usia

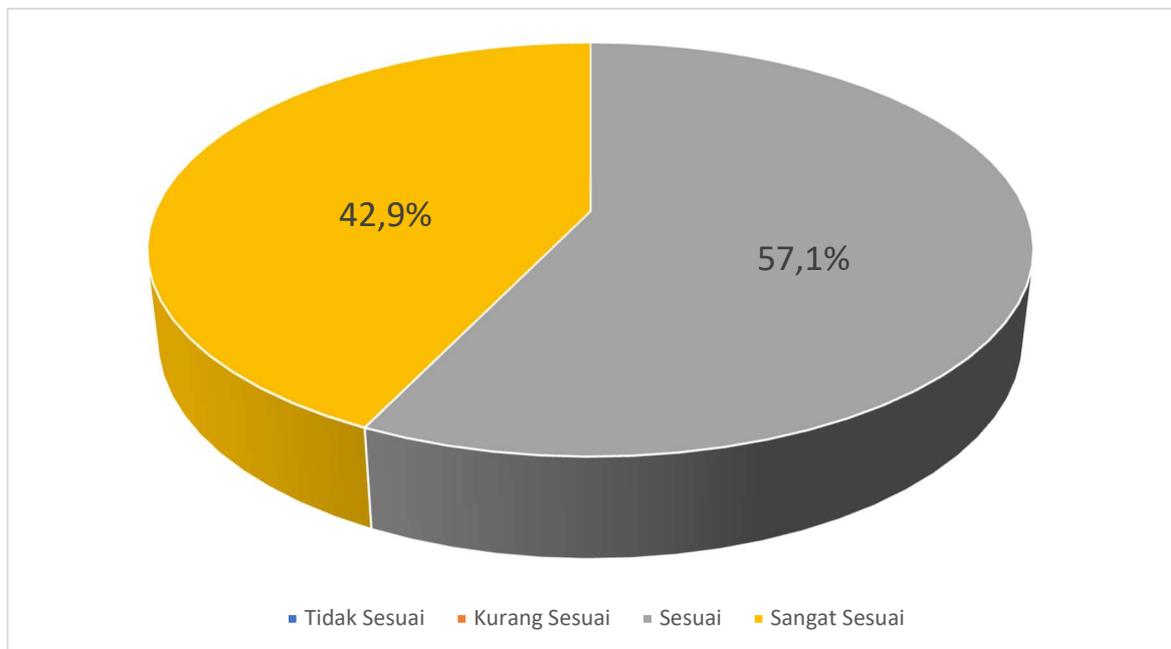


3. Pekerjaan

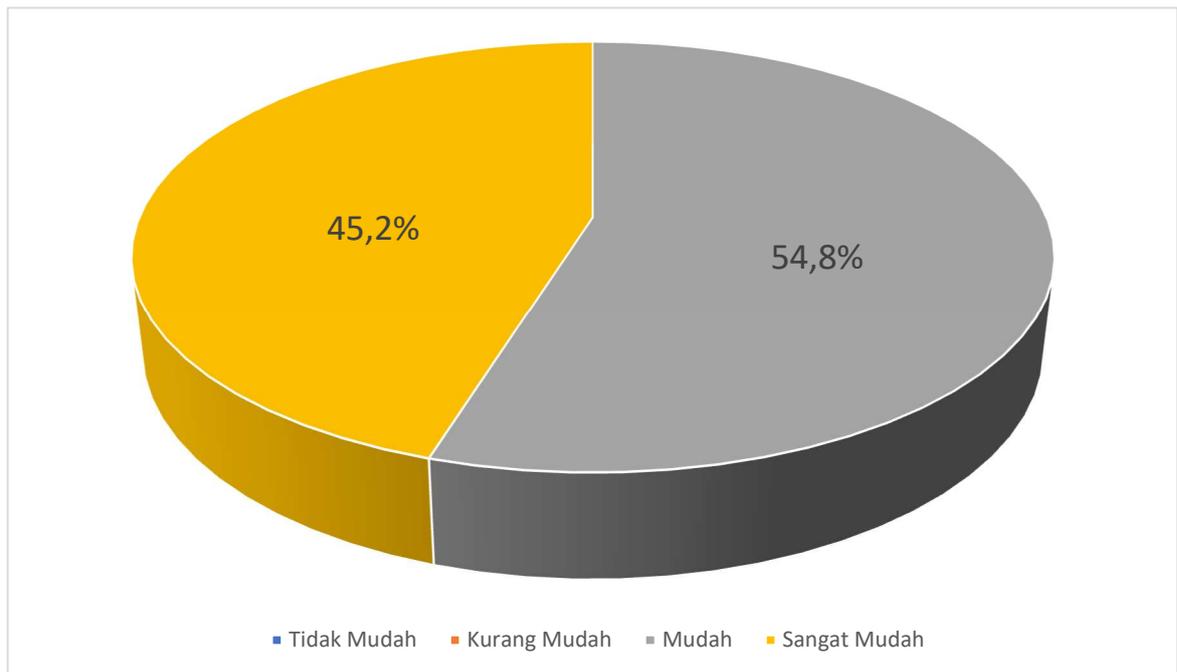


Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Kalimantan Barat dapat dilihat pada grafik seabgai berikut:

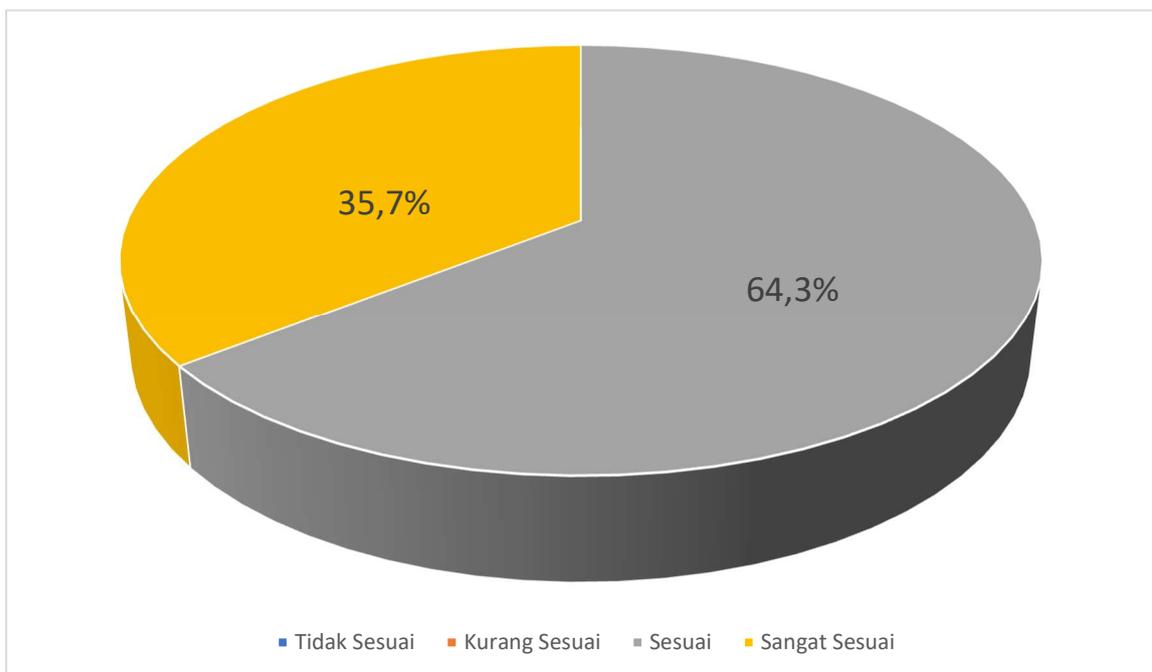
1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya



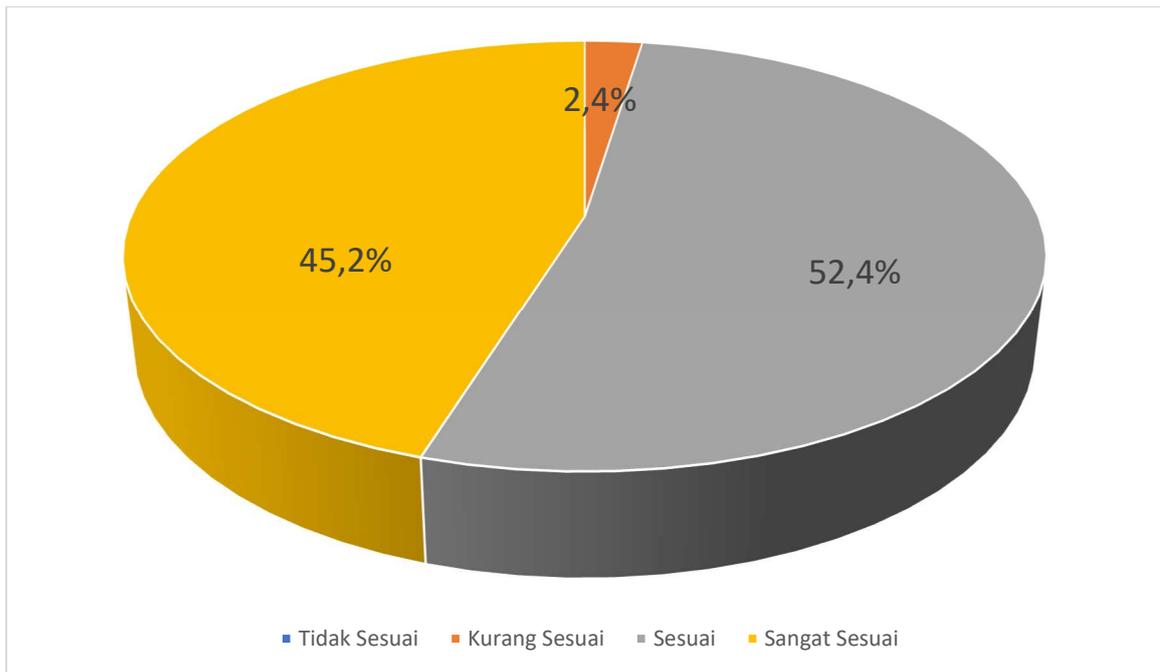
2. Kemudahan prosedur pelayanan



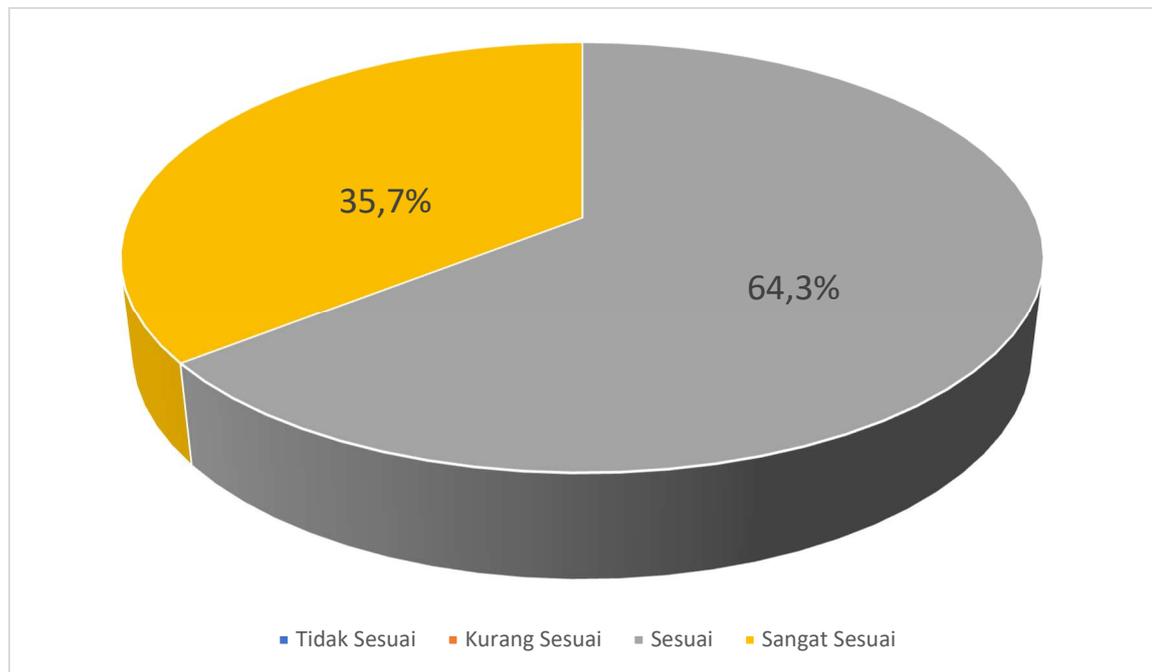
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan.



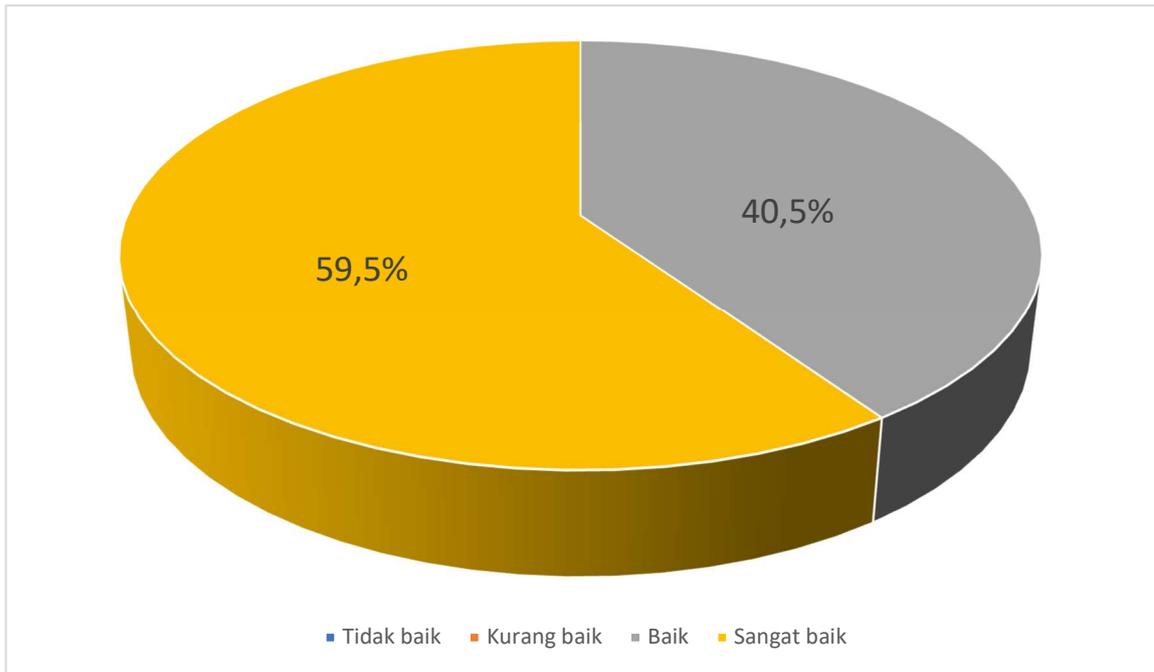
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan



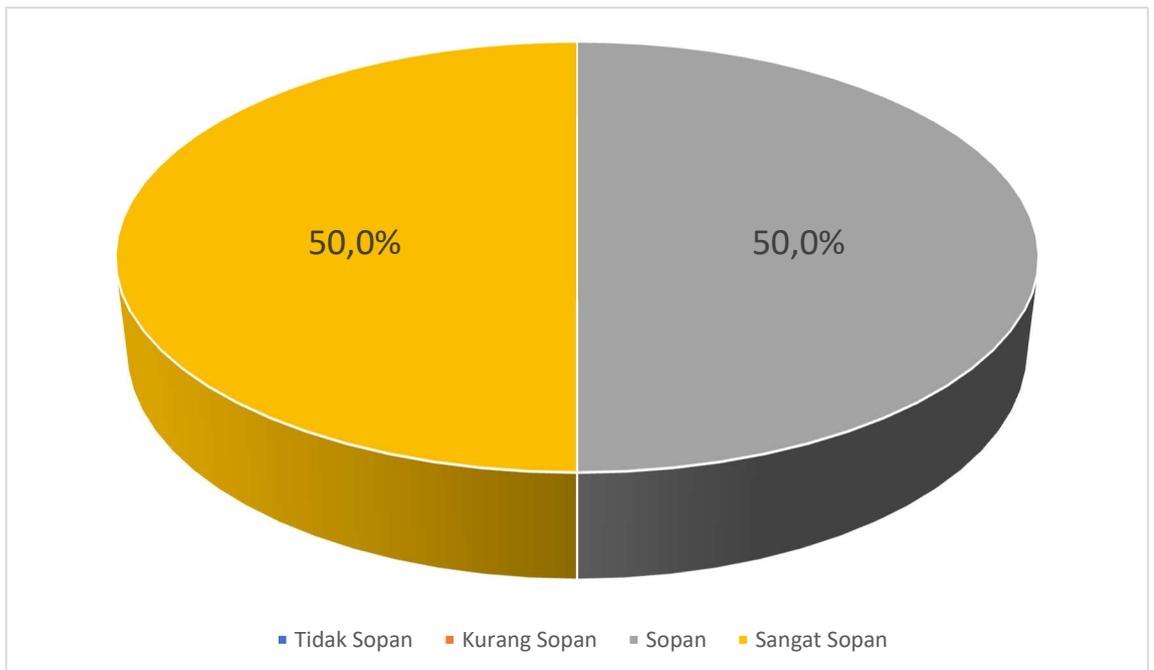
5. Kesesuaian Produk Pelayanan



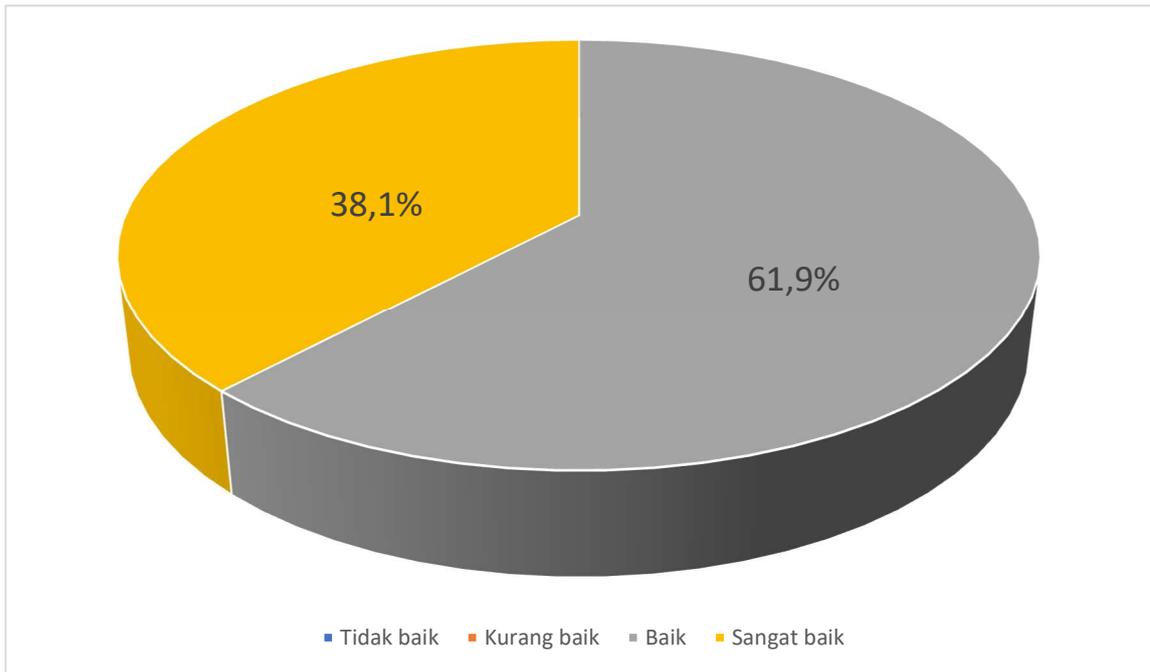
6. Kemampuan petugas pelayanan.



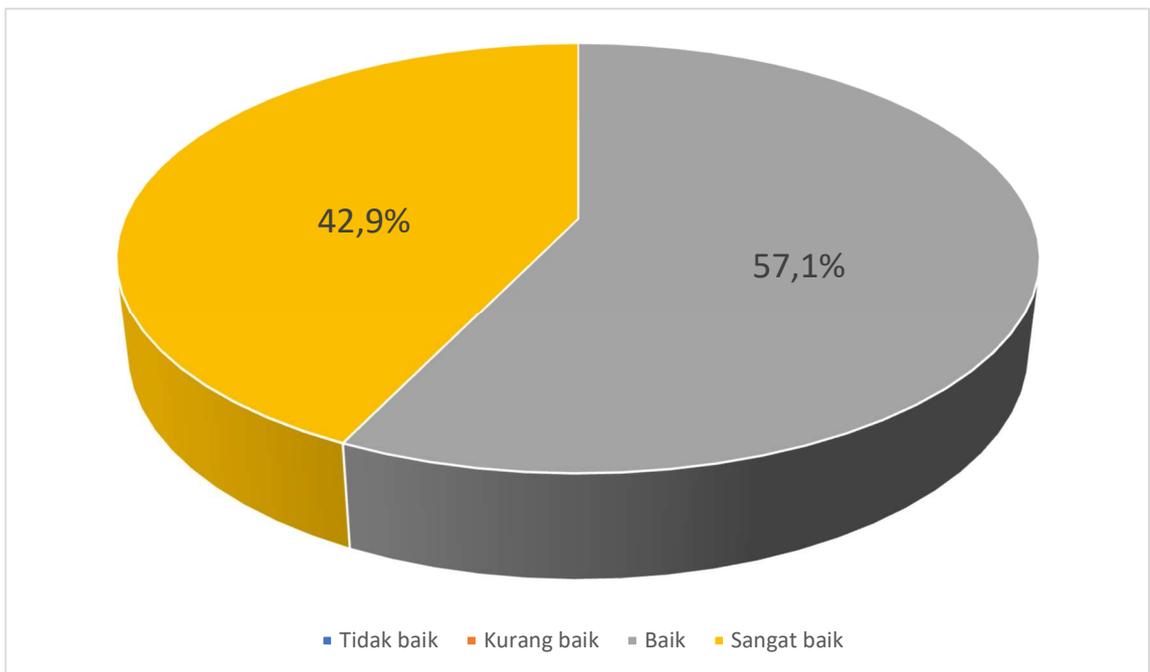
7. Perilaku Terkait Kesopanan Petugas Pelayanan.



8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan



9. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan.



Analisa terhadap hasil survei, maka diperoleh nilai rata-rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Kode Unsur	Unsur	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Index
A	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,43	85,71
B	Kemudahan prosedur pelayanan	3,45	86,31
C	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan	3,36	83,93
D	Kesesuaian biaya pelayanan	3,50	87,50
E	Kesesuaian produk pelayanan	3,36	83,93
F	Kemampuan petugas pelayanan	3,57	89,29
G	Perilaku petugas pelayanan	3,48	86,90
H	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,38	84,52
I	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,43	85,71
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,44	85,98

Berdasarkan nilai rata-rata per unsur pada tabel di atas, diperoleh nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur kemampuan petugas pelayanan sedangkan nilai rata-rata terendah ada pada unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian dan kesesuaian produk pelayanan. Perhitungan terhadap hasil survei di atas senilai rata-rata dengan konversi nilai untuk evaluasi Zona Integritas antara 0 – 4, dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Kalimantan Barat periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2024 dengan nilai 85,98 atau senilai 3,44 dengan Kinerja Unit Pelayanan Baik.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, diperlukan tindak lanjut terhadap hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan unsur-unsur penilaian yang terendah antara lain sebagai berikut:

1. Waktu

Untuk mempercepat waktu pelayanan, KPU Provinsi Kalimantan Barat membuka akses pelayanan baik itu datang langsung, email maupun melalui whatsapp. Petugas pelayanan diwajibkan selalu cepat merespon apabila ada masyarakat yang membutuhkan data atau informasi.

2. Produk

KPU Provinsi Kalimantan Barat akan selalu meng-*update* data/informasi yang tersedia serta pelayanan helpdesk yang semakin maksimal.

KPU Provinsi Kalimantan Barat akan terus melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan membuat kuesioner 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 untuk disampaikan kepada para responden supaya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan.

BAB IV HASIL SURVEI

A. Data Responden

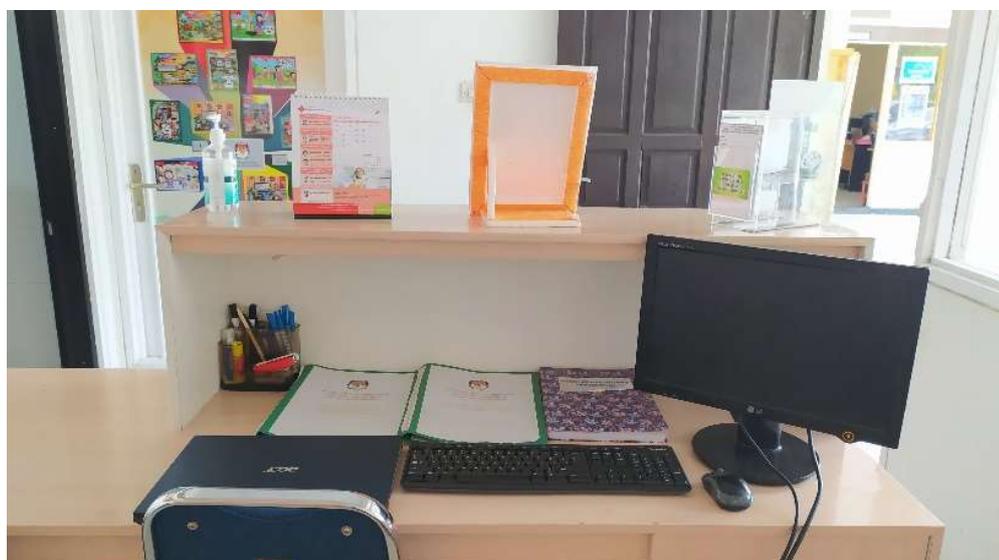
Adapun data responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan KPU Provinsi Kalimantan Barat periode bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2024 adalah sebagai berikut:

No	Nama	Nomor HP	Rentang Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Fani Firmansyah	081345720703	36 - 55	L	PNS
2	Hendri	082350689549	19 - 35	L	Swasta
3	Ronaldo Haryanto	0895335968941	19 - 35	L	Pelajar/Mahasiswa
4	Khamsyahurrahman	082254485510	19 - 35	L	Swasta
5	Ramadhan	085158930117	19 - 35	L	Pelajar/Mahasiswa
6	Muhamad Vargas	08980081647	19 - 35	L	Pelajar/Mahasiswa
7	Munawar	089694420282	19 - 35	L	Swasta
8	Faical	0895359425806	19 - 35	L	Pelajar/Mahasiswa
9	Muhammad Said	089649379690	19 - 35	L	Pelajar/Mahasiswa
10	Hery Ristiawan	089681523663	36 - 55	L	PNS
11	Syafarudin Daeng	089683973745	36 - 55	L	Swasta
12	Utin Octarianti	085252575002	36 - 55	P	PNS
13	Feriansyah	081347738419	36 - 55	L	Swasta
14	Nunung	081254046588	36 - 55	P	PNS
15	Dedi Kurniawan	081362610715	36 - 55	L	PNS
16	Piter Sanjaya	08128511009	19 - 35	L	PNS
17	Evi Retno	089668862847	19 - 35	P	PNS
18	Rajemi	085711985257	36 - 55	L	PNS
19	Faskalis Thomas	082312225138	19 - 35	L	Swasta
20	Donny Israwa	0816224098	36 - 55	L	Swasta
21	Hairullahmi	085828017889	36 - 55	L	PNS
22	Alhalat Putra	085828622076	36 - 55	L	Swasta
23	Megawati	085245087300	36 - 55	P	PNS
24	Dwi Ayu Sintani	08125752640	36 - 55	P	PNS
25	Dewi Ayu	081345115582	36 - 55	P	PNS
26	Syarifah Alifiah	085749566343	36 - 55	P	PNS
27	Ika	089679164440	36 - 55	P	PNS
28	Yan Machmud	085753746887	≥ 56	L	Swasta
29	Pradono	08125783943	≥ 56	L	Lainnya
30	Budhi Alfyyah	081952546701	19 - 35	L	Pelajar/Mahasiswa
31	Ahmad Juhdi	081352068672	36 - 55	L	PNS
32	Husen	085754448847	19 - 35	L	Swasta
33	Sri Wahyuni M	08152226640	36 - 55	P	PNS
34	Sri	085399911883	36 - 55	P	PNS
35	Navilah	081250119954	19 - 35	P	Pelajar/Mahasiswa
36	Pitri	085942384189	19 - 35	P	Pelajar/Mahasiswa

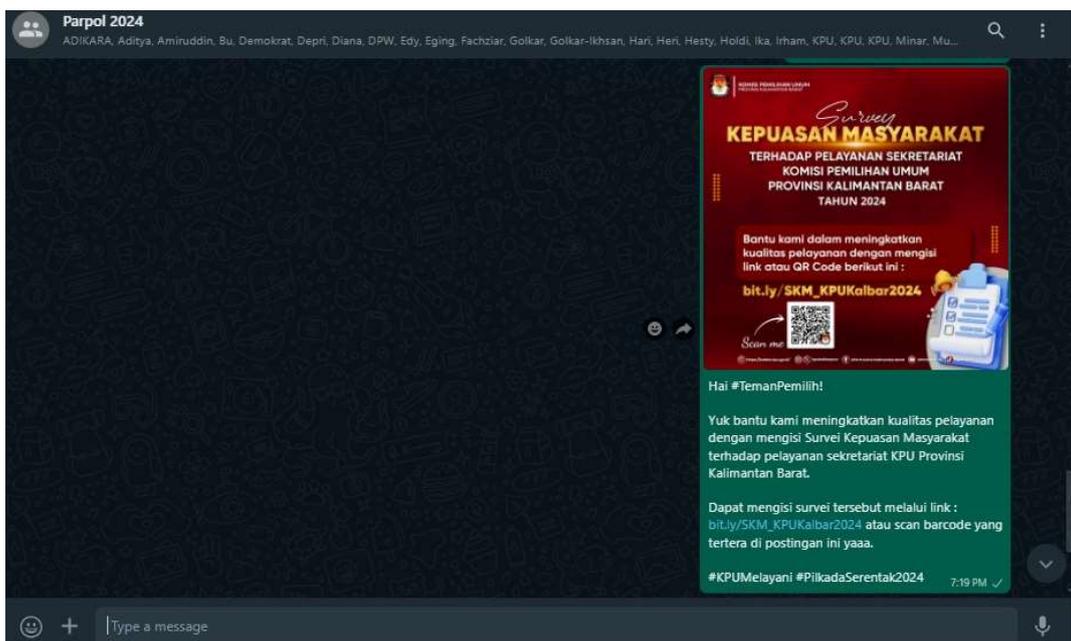
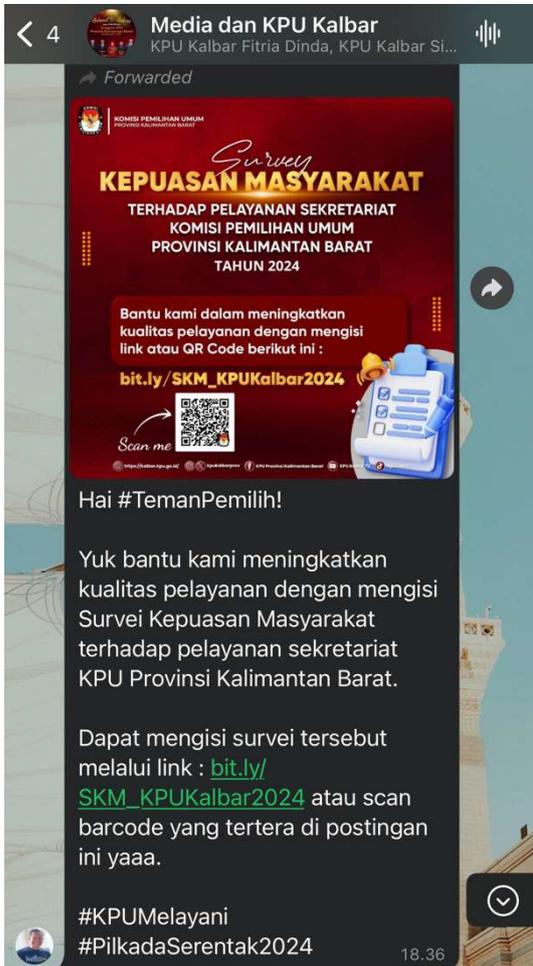
No	Nama	Nomor HP	Rentang Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
37	Mikha	083142368848	19 - 35	P	Pelajar/Mahasiswa
38	Mimin	081234563456	19 - 35	P	Swasta
39	Cindy	08525252788	19 - 35	P	Swasta
40	Prayoga	081377267316	19 - 35	L	Swasta
41	Hari Sigit	081256159384	19 - 35	L	Swasta
42	M. Dzaki	081254918864	19 - 35	L	Pelajar/Mahasiswa

B. Data Dukung Lainnya

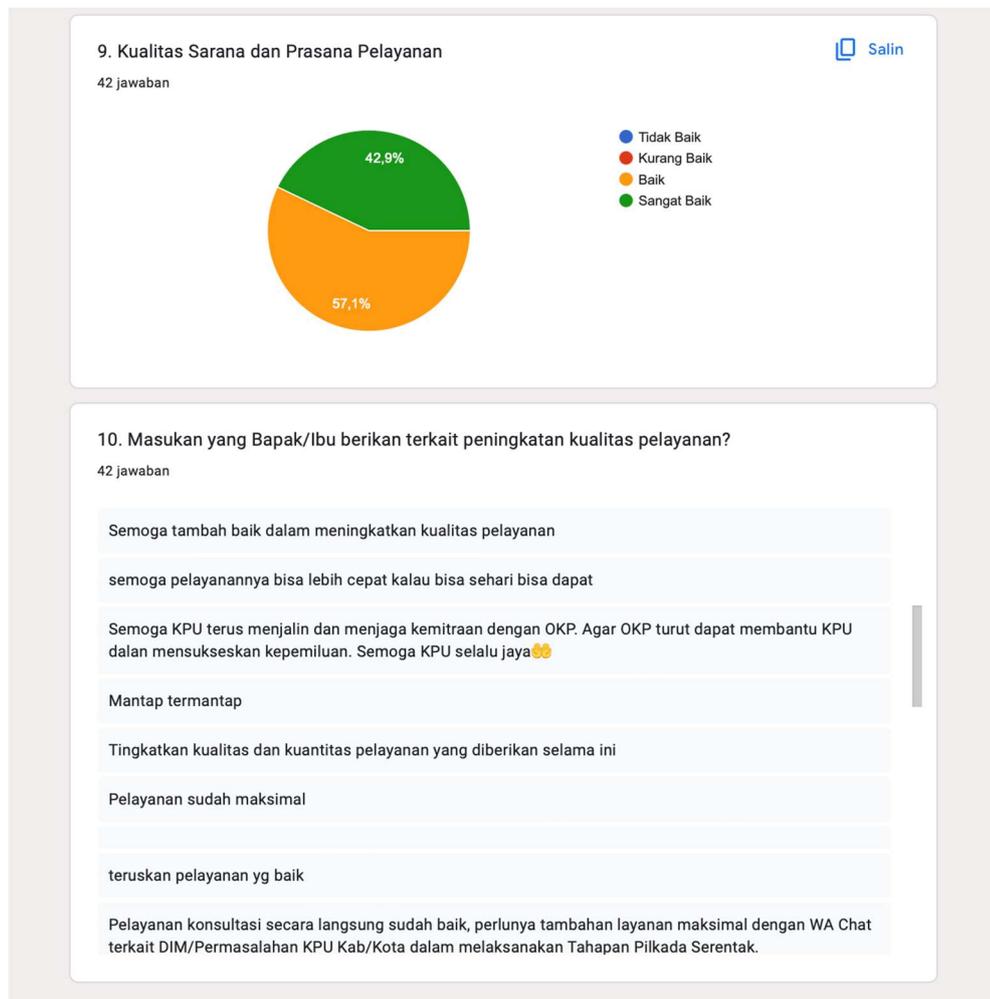
Berikut adalah ruang pelayanan publik KPU Provinsi Kalimantan Barat.



Berikut tangkapan layar penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Kalimantan Barat.



Berikut tangkapan layar jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Kalimantan Barat.



Berikut adalah dokumentasi pelayanan KPU Provinsi Kalimantan Barat.



BAB V

PENUTUP

KPU Provinsi Kalimantan Barat telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Kalimantan Barat Periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024 dan memperoleh nilai 85,98 dengan kategori Baik. Ke depannya, KPU Provinsi Kalimantan Barat akan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pontianak, Juli 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Provinsi Kalimantan Barat,



Krisnawaty Kristina Banjarnahor