



14
Februari
2024

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT



<https://kalbar.kpu.go.id/>



kpukalbarprov



KPU Provinsi Kalimantan Barat



KPU Kalbar TV

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat merupakan lembaga penyelenggara Pemilihan Umum di tingkat Provinsi yang bertugas mengkoordinasikan penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan di wilayah Provinsi Kalimantan Barat. Kantor KPU Provinsi Kalimantan Barat beralamat di Jalan Subarkah Nomor 1 Pontianak. Anggota KPU Provinsi Kalimantan Barat berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 orang ketua merangkap anggota dan 4 orang anggota.

Dalam menjalankan tugasnya, Ketua dan Anggota KPU Provinsi Kalimantan Barat dibantu oleh Sekretariat KPU Provinsi Kalimantan Barat yang dipimpin oleh Sekretaris yang dibantu 3 orang Kepala Bagian, 6 orang Kepala Subbagian, dan pelaksana yang terdiri dari ASN dan Non ASN.

KPU Provinsi Kalimantan Barat memberikan layanan kepada masyarakat beberapa di antaranya meliputi layanan informasi, layanan yang berhubungan dengan pelaksanaan tahapan Pemilu dan Pemilihan, layanan kepegawaian, dan layanan lain yang berhubungan dengan ketugasan instansi.

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, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali dalam setahun. Untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat, KPU Provinsi Kalimantan Barat melakukan survei setiap 6 bulan/per semester di mana hasil dari survei tersebut diumumkan di *website* KPU Provinsi Kalimantan Barat.

B. Maksud, Tujuan, dan Manfaat

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, maksud, tujuan, dan manfaat survei adalah sebagai berikut:

1. Maksud

Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

2. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Manfaat

Survei ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

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

KUESIONER SURVEI

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, kuesioner disusun dengan memenuhi unsur sebagai berikut:

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

Waktu Penyelesaian 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.

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. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang disampaikan oleh KPU Provinsi Kalimantan Barat pada laporan ini masih 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 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. Formulir survei diberikan secara online kepada pengguna layanan KPU Provinsi Kalimantan Barat melalui link <https://bit.ly/skmkpukalbar2022> untuk survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 dan link <https://bit.ly/skmkpukalbar2023> untuk survei kepuasan masyarakat pada tahun 2023.



Bentuk isian kuesioner survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PROFIL RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Nama *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin *

Laki-Laki
 Perempuan

Usia *

≤ 18 Tahun
 19 - 35 Tahun
 36 - 55 Tahun
 ≥ 56 Tahun

Pendidikan Terakhir *

SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

PELAJAR/MAHASISWA
 PNS
 TNI/POLRI
 BUMN/BUMD
 SWASTA
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima

Jawaban Anda _____

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KPU PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

2. Kemudahan prosedur pelayanan *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

4. Kejelasan pelayanan tidak dipungut biaya

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

5. Kesesuaian layanan yang diminta dengan hasil yang diberikan *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

6. Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

7. Perilaku petugas pelayanan *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat Baik

9. Kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

10. Penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Saran dan masukan terkait peningkatan kualitas pelayanan untuk KPU
Provinsi Kalimantan Barat *

Jawaban Anda

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.

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden merupakan mitra kerja yang menerima layanan dari KPU Provinsi Kalimantan Barat selama periode bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2022. Pada saat penyusunan laporan ini, periode semester 1 tahun 2023 belum berakhir, sehingga responden survei diambil dari periode sebelumnya yaitu semester 2 tahun 2022. Jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat selama periode bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2022 adalah sebanyak 50 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, 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 Juli sampai dengan Desember tahun 2022. 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:

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

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:

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

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:

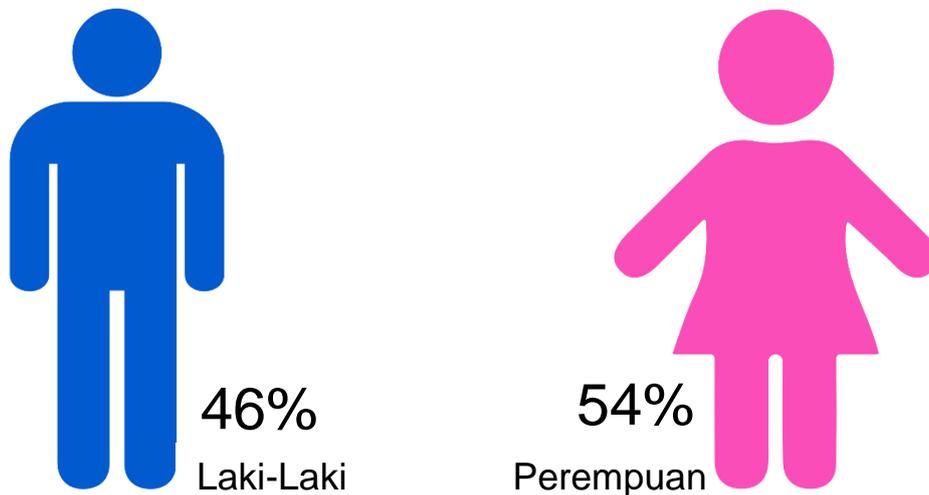
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

PENGOLAHAN SURVEI

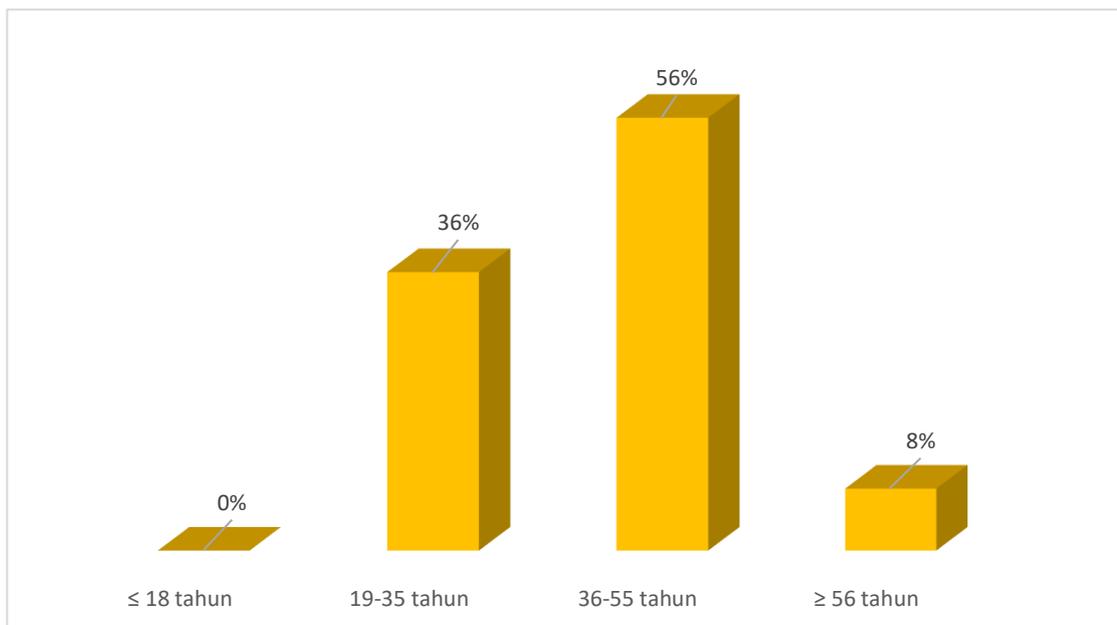
A. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden yang mengisi kuesioner melalui tautan <https://bit.ly/skmkpukalbar2022> adalah sebanyak 50 orang dengan rincian sebagai berikut:

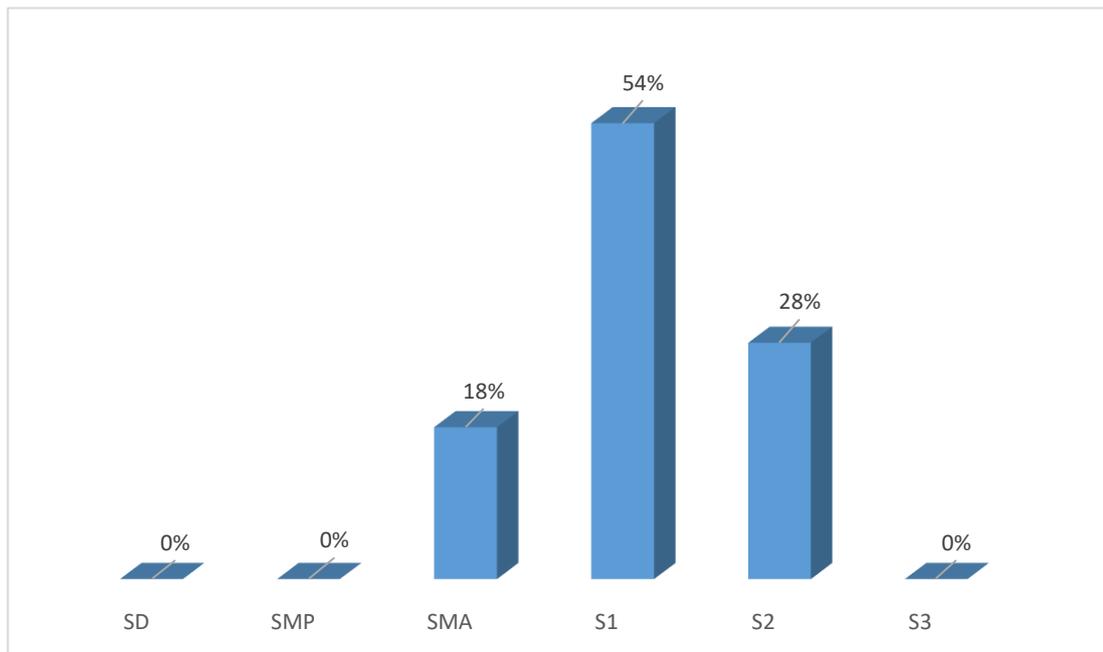
1. Jenis Kelamin



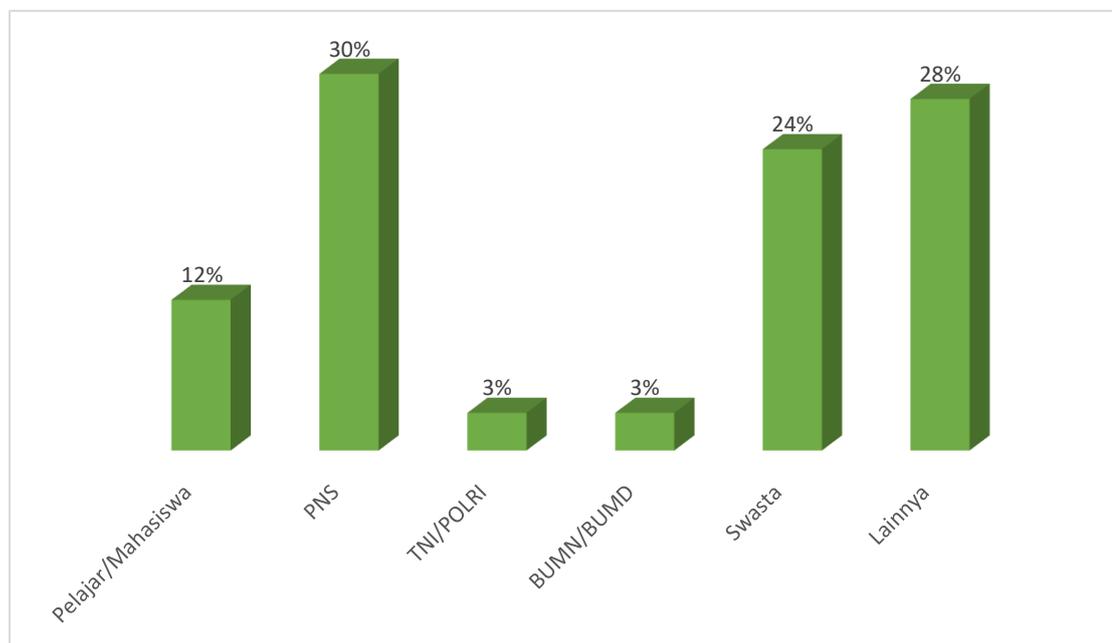
2. Usia



3. Pendidikan Terakhir

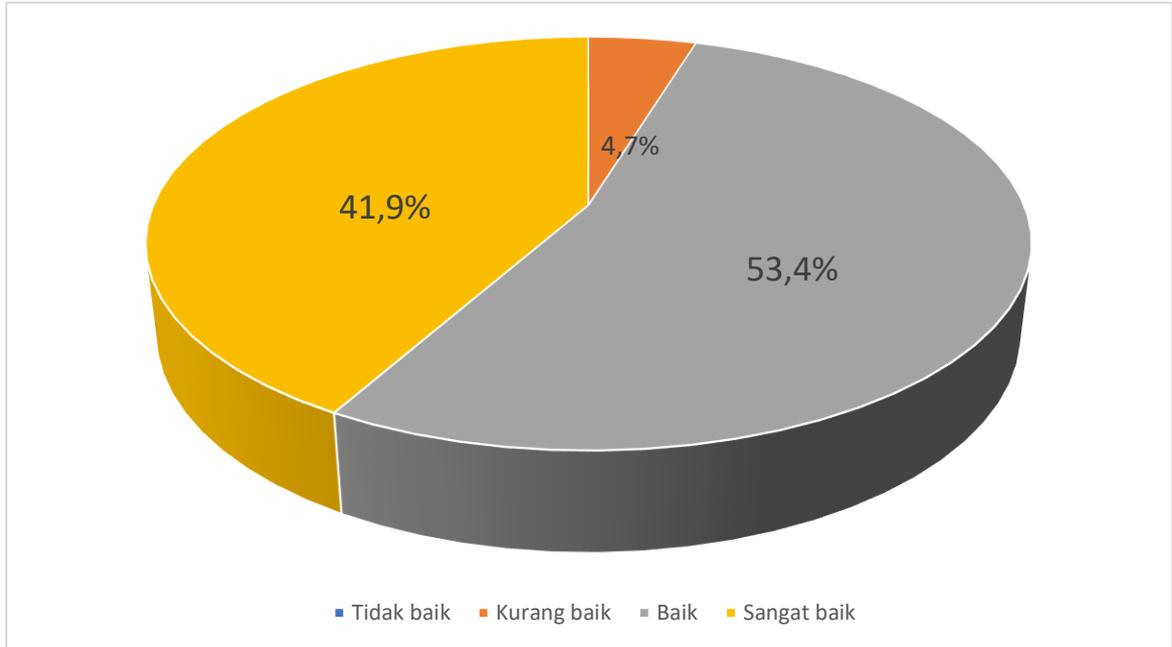


4. Pekerjaan

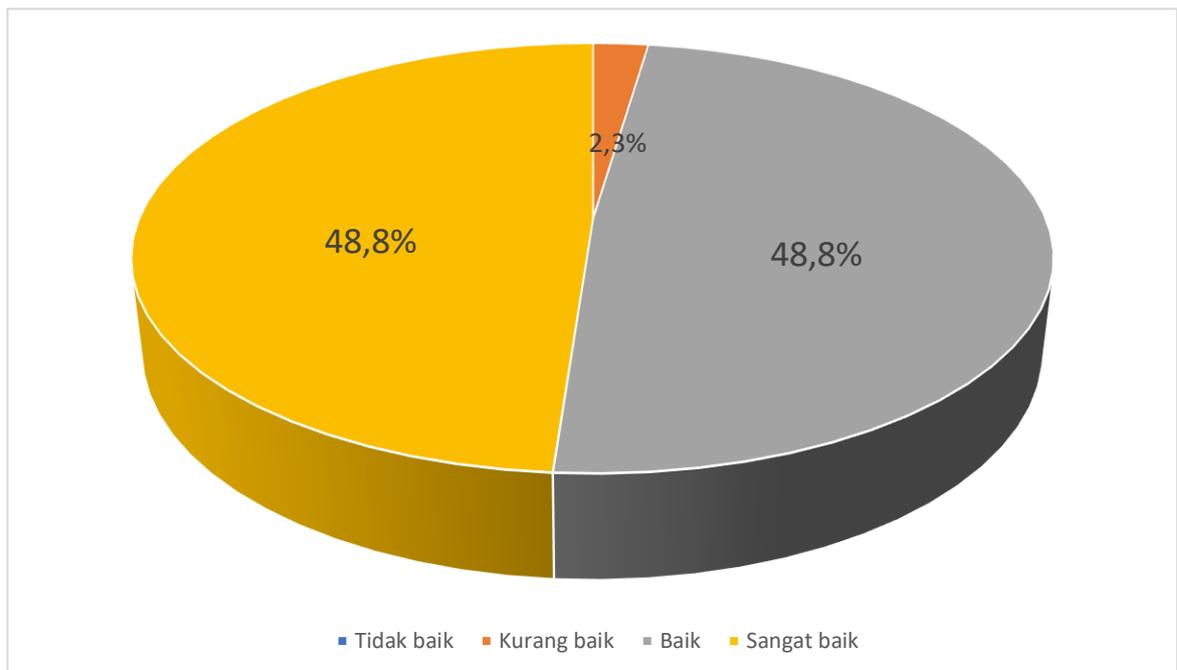


Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sekretariat KPU Provinsi Kalimantan Barat dapat dilihat pada grafik seabgai berikut:

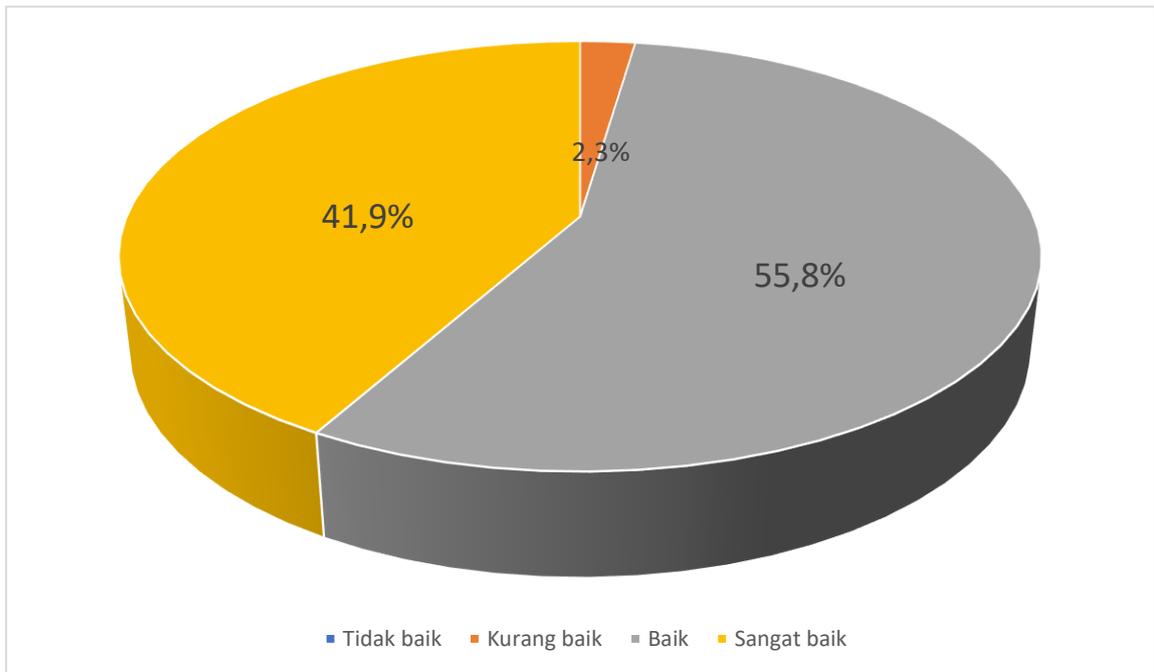
1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya



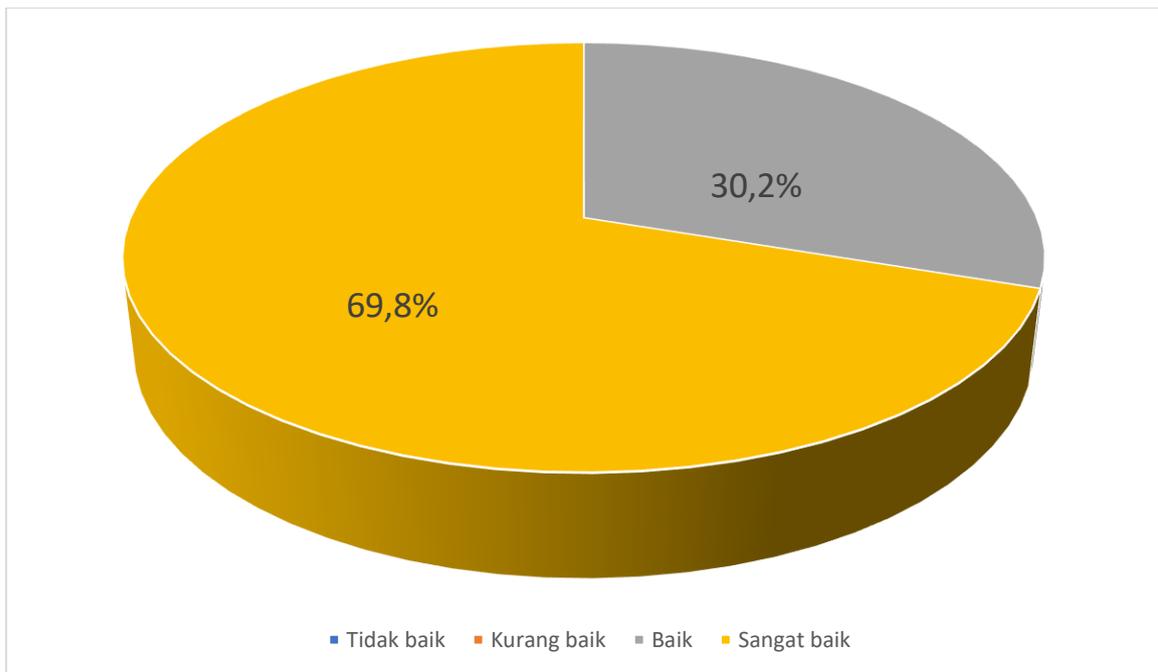
2. Kemudahan prosedur pelayanan



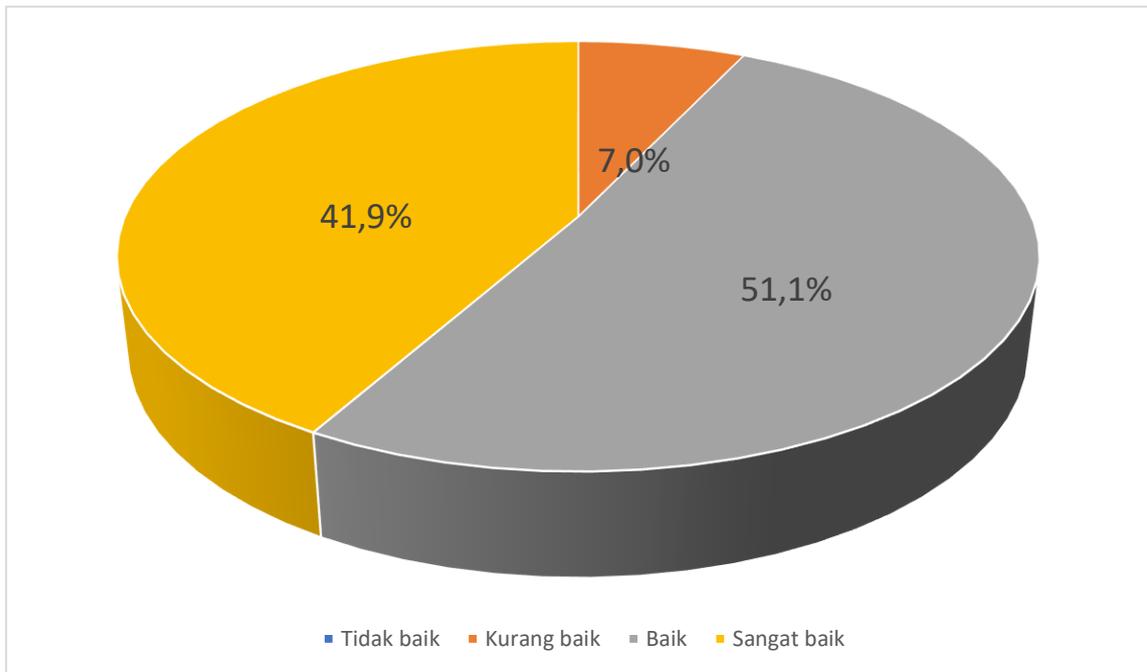
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.



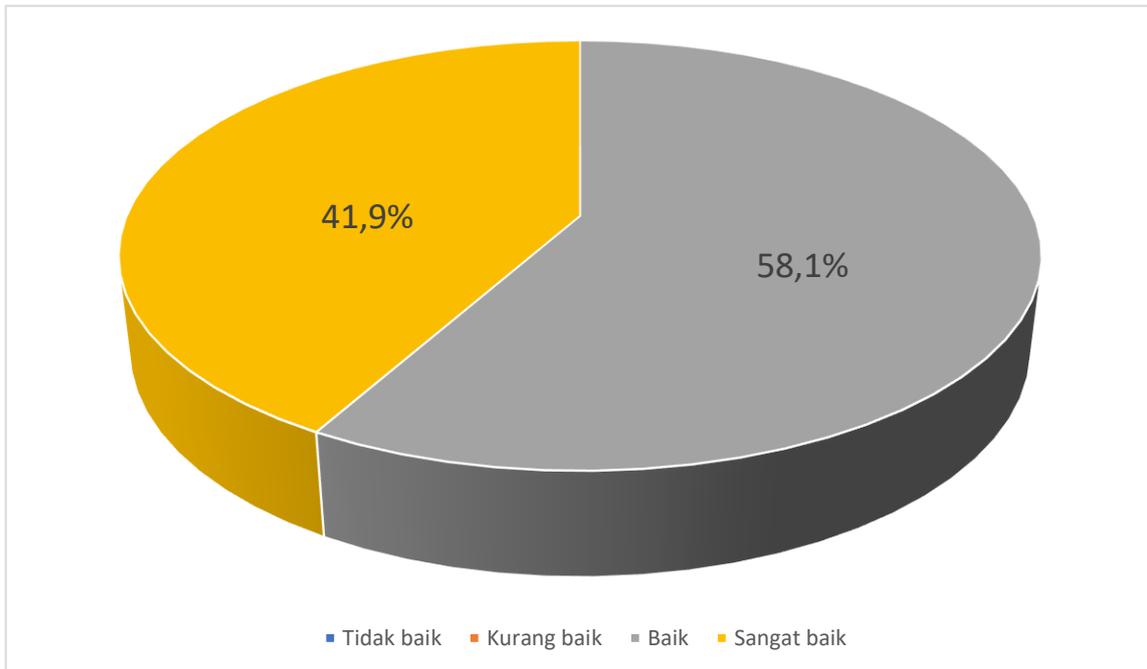
4. Kejelasan pelayanan tidak dipungut biaya



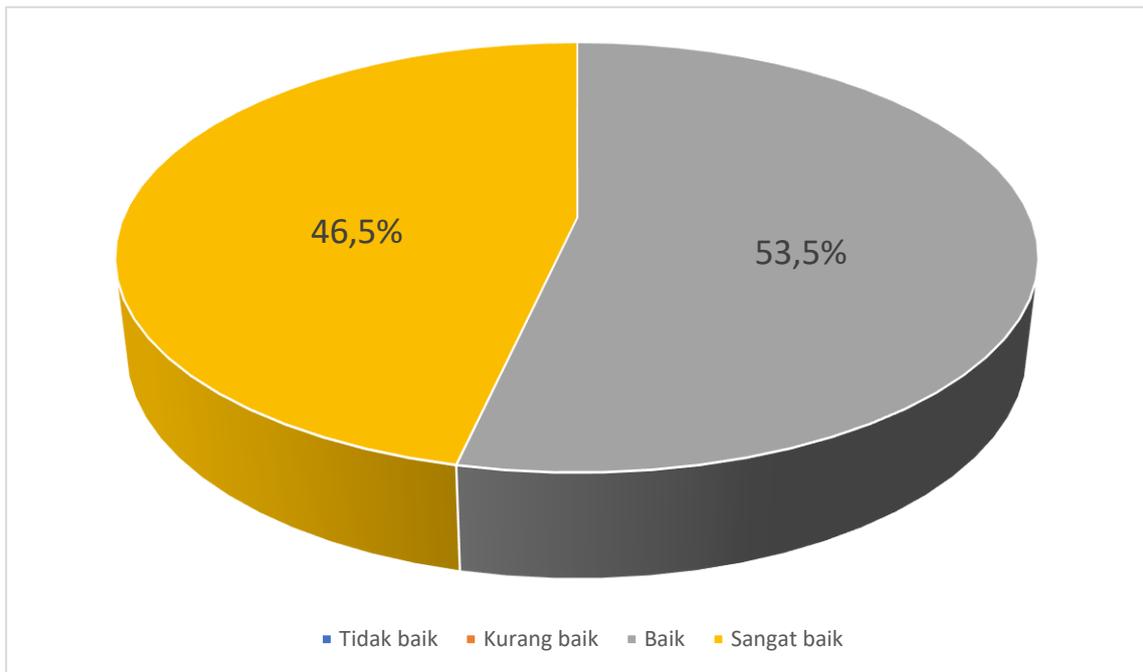
5. Kesesuaian layanan yang diminta dengan hasil yang diberikan.



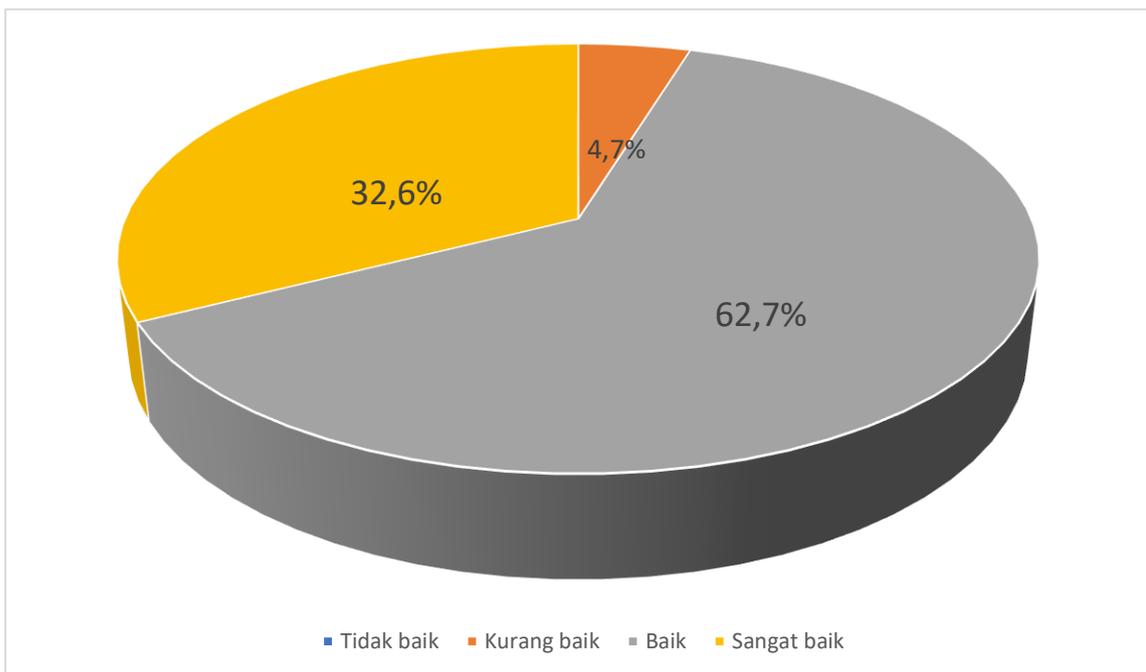
6. Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan.



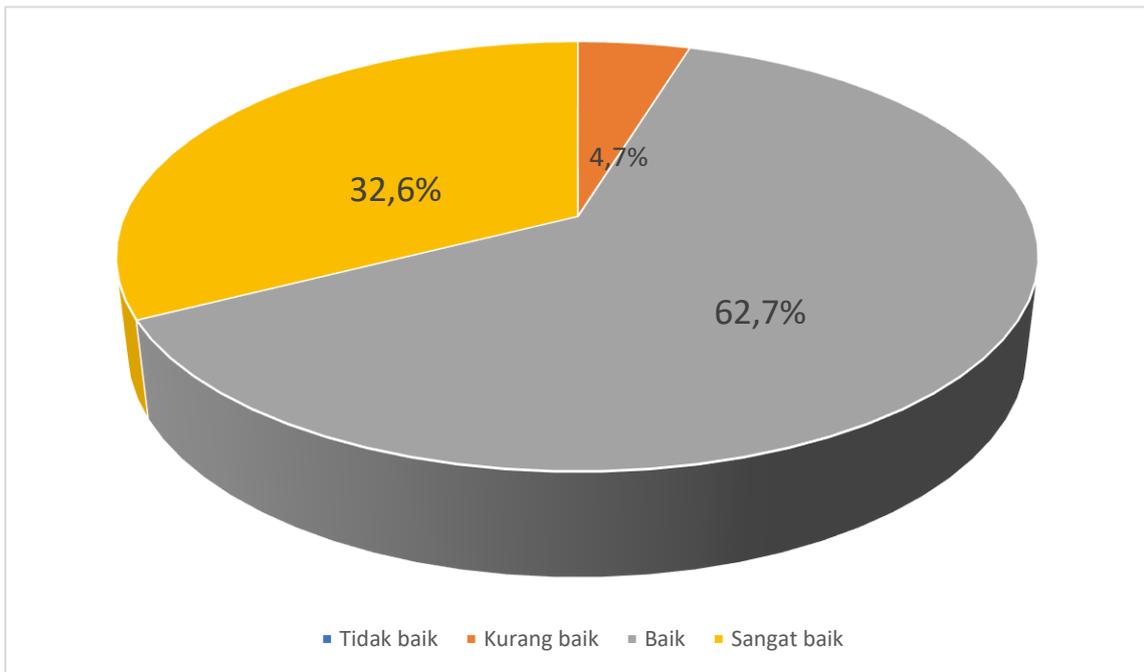
7. Perilaku petugas pelayanan.



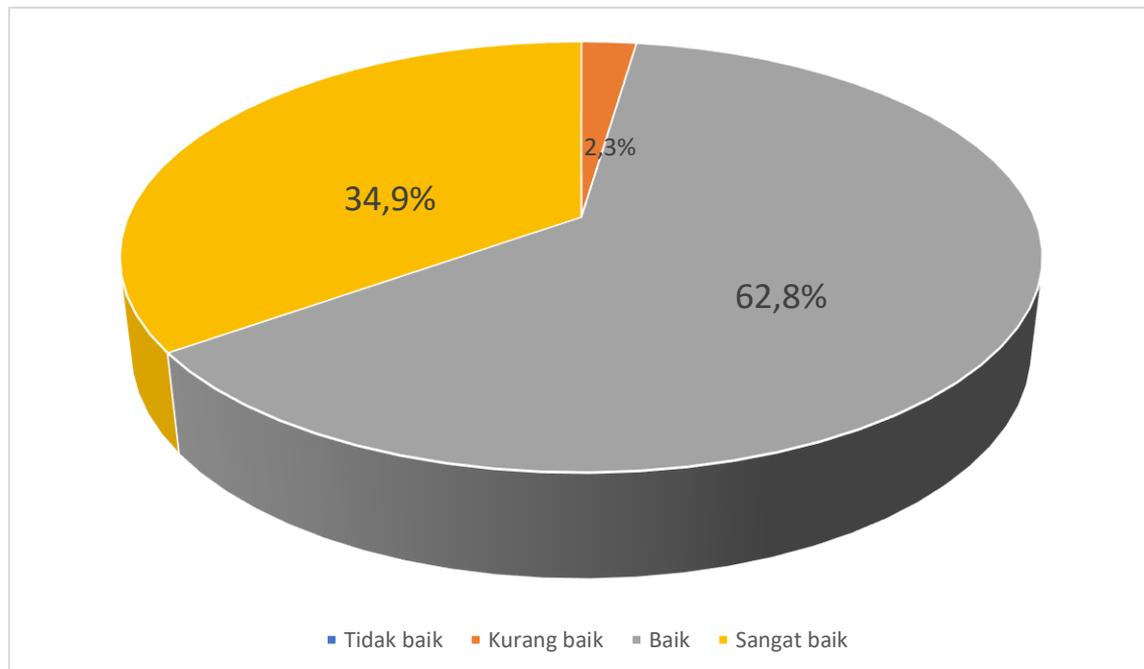
8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan.



9. Kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan.



10. Penanganan pengaduan pengguna layanan.



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	3,20	80,00
B	Kemudahan prosedur pelayanan	3,38	84,38
C	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,30	82,50
D	Kejelasan pelayanan tidak dipungut biaya	3,25	81,25
E	Kesesuaian layanan yang diminta dengan hasil yang diberikan	3,20	80,00
F	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,18	79,38
G	Perilaku petugas pelayanan	3,20	80,00
H	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,03	75,63
I	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan	3,15	78,75
J	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,18	79,38
Jumlah Unsur Digunakan :		10,00	
Total		3,21	80,13

Berdasarkan nilai rata-rata per unsur pada tabel di atas, diperoleh nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur kemudahan prosedur pelayanan sedangkan nilai rata-rata terendah ada pada unsur kualitas sarana dan prasarana 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 Juli sampai dengan Desember tahun 2022 dengan nilai 80,13 atau senilai 3,21 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 antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan;
2. Mempermudah pemenuhan persyaratan setiap jenis layanan;
3. Mempermudah prosedur pelayanan;
4. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;
5. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan;
6. Meningkatkan kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan; dan
7. Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan pengguna layanan.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di tahun 2023, KPU Provinsi Kalimantan Barat akan 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.