



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



14
Februari
2024

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

JANUARI – JUNI
2023



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



kpukalbarprov



KPU Provinsi Kalimantan Barat

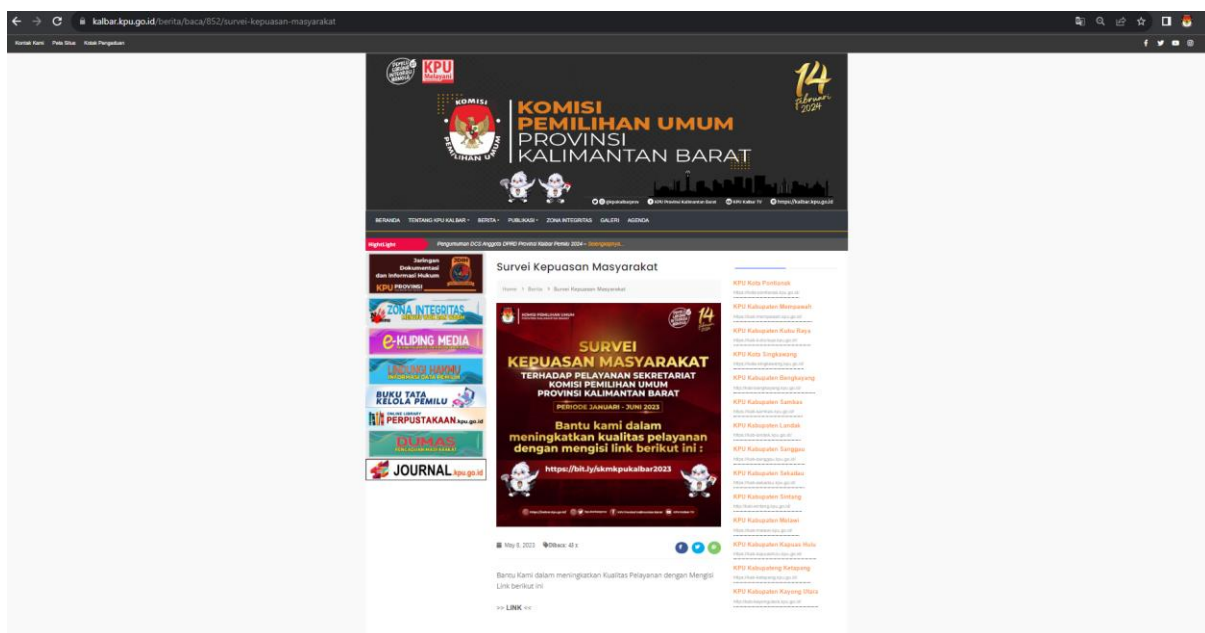


KPU Kalbar TV

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/skmkpukalbar2023>. Tautan survei dapat diakses baik melalui website resmi maupun media sosial KPU Provinsi Kalimantan Barat.



Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode bulan Januari sampai Juni 2023 dan memperoleh 50 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. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/siste, 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.

9. 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.

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**

Nama *

Jawaban Anda

No. HP *

Jawaban Anda

Alamat Email *

Jawaban Anda

Usia

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

Pekerjaan *

- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ PNS
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ BUMN/BUMD
- ☐ SWASTA
- ☐ Yang lain: _____

Jenis Kelamin *

- ☐ LAKI-LAKI
- ☐ PEREMPUAN

Layanan yang Diminta *

- ☐ Regulasi Pemilu
- ☐ Data Peserta Pemilu
- ☐ Data Pemilih
- ☐ Data Anggaran
- ☐ Data Logistik
- ☐ Data Badan Adhoc
- ☐ Data Kampanye
- ☐ Hasil Perolehan Suara
- ☐ SDM
- ☐ Yang lain: _____

Berikutnya

Kosongkan formulir

**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 Prasana Pelayanan *

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

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

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.

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 2023. Jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat selama periode bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2023 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.

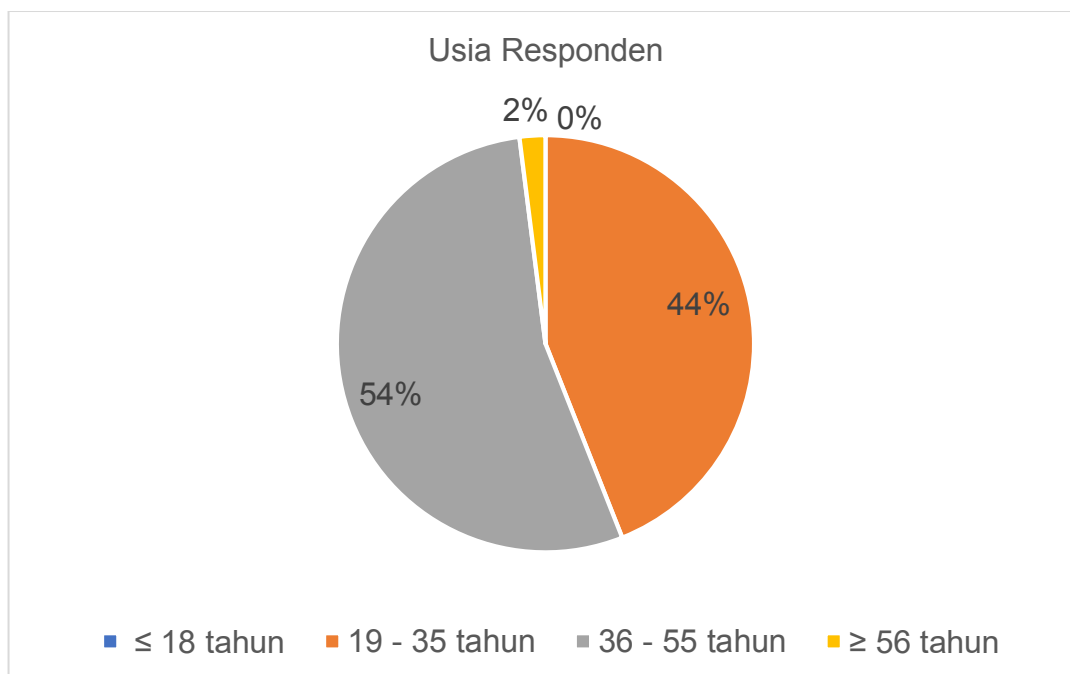
Adapun data responden pada formulir kuesioner survei secara mandiri terdiri atas nama, nomor hp, email, usia, pekerjaan, jenis kelamin, dan jenis layanan yang diminta.

1. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Kalimantan Barat mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu rentang usia 36 – 55 tahun dengan persentase 54%.

No	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
1	≤ 18 tahun	0	0 %
2	19 – 35 tahun	22	44 %
3	36 – 55 tahun	27	54 %
4	≥ 56 tahun	1	2 %

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut.

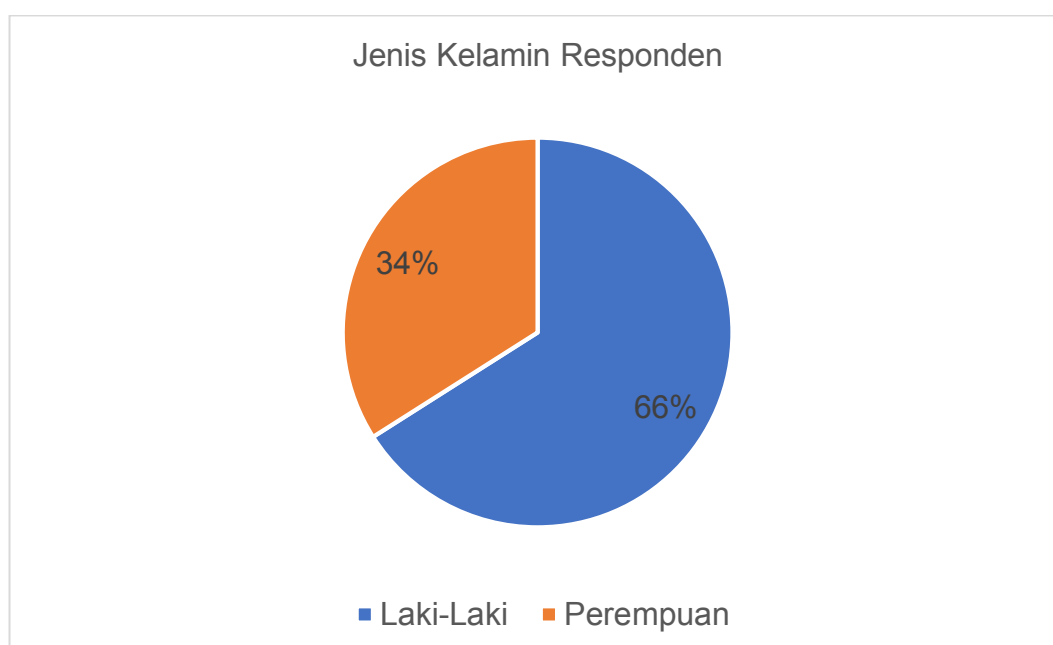


2. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari total 50 responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat, 66% berjenis kelamin laki-laki dan 34% berjenis kelamin perempuan.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	33	66 %
2	Perempuan	17	34 %

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut.

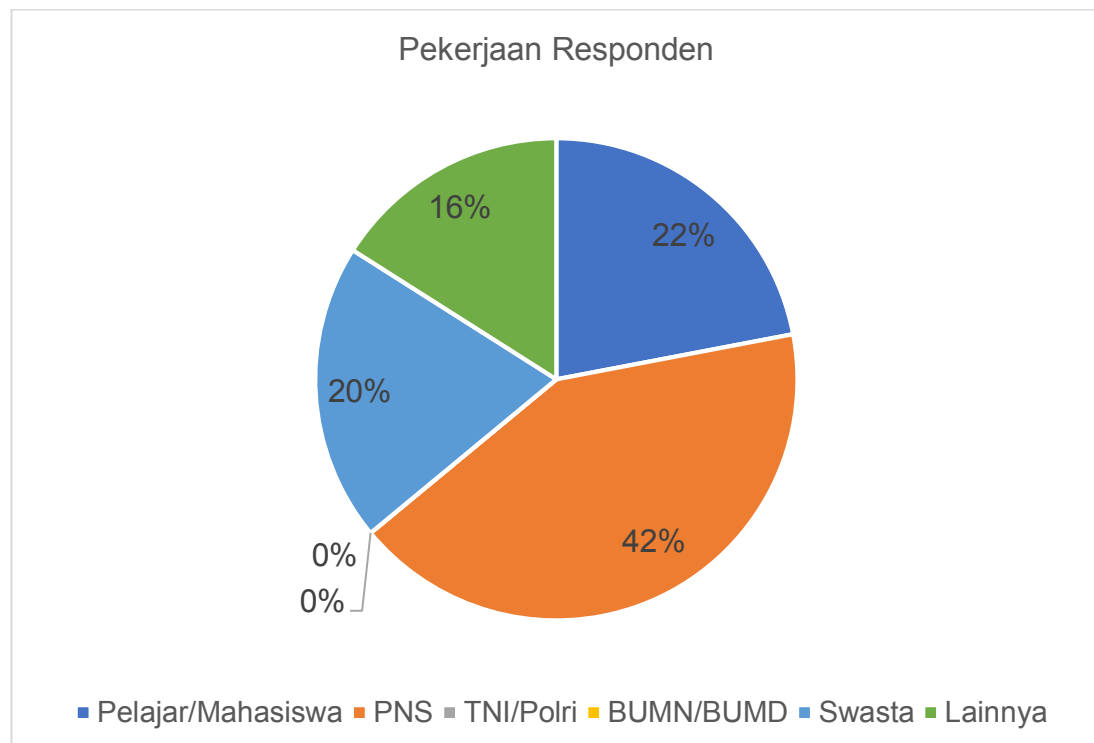


3. Pekerjaan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari total 50 responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat mayoritas memiliki pekerjaan PNS dengan persentase 42%.

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	11	22 %
2	PNS	21	42 %
3	TNI/Polri	0	0 %
4	BUMN/BUMD	0	0 %
5	Swasta	10	20 %
6	Lainnya	8	16 %

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut.



B. Metode Pencacahan

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

C. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Kalimantan Barat dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan tautan survei kepada responden sebagai alat pengumpul data. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel di mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian.

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

1. Persiapan

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk SKM.
- b. Membangun e-survei berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- c. Membuat pengantar pengisian survei melalui e-survei.

2. Proses Survei

Pengisian survei melalui tautan <https://bit.ly/skmkpukalbar2023>. yang dapat diakses baik melalui website resmi maupun media sosial KPU Provinsi Kalimantan Barat.

3. Pengolahan Data dan Pelaporan

Setelah periode survei berakhir, maka dilakukan penarikan data untuk kemudian diolah dan disajikan dalam laporan Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Kalimantan Barat.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

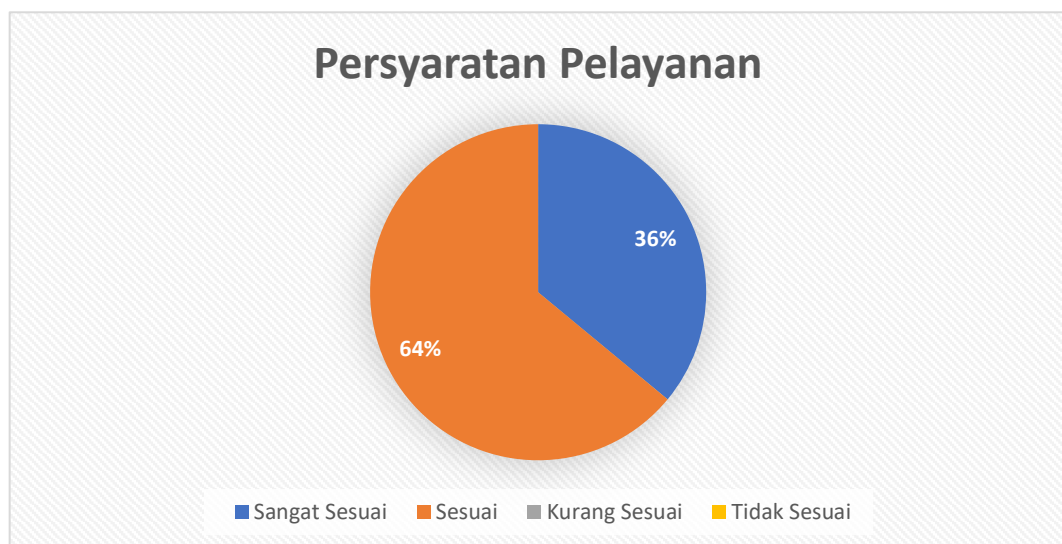
1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 64% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Provinsi Kalimantan Barat sangat sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel Indikator Persyaratan Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Sesuai	4	18	36
2	Sesuai	3	32	64
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Persyaratan Pelayanan

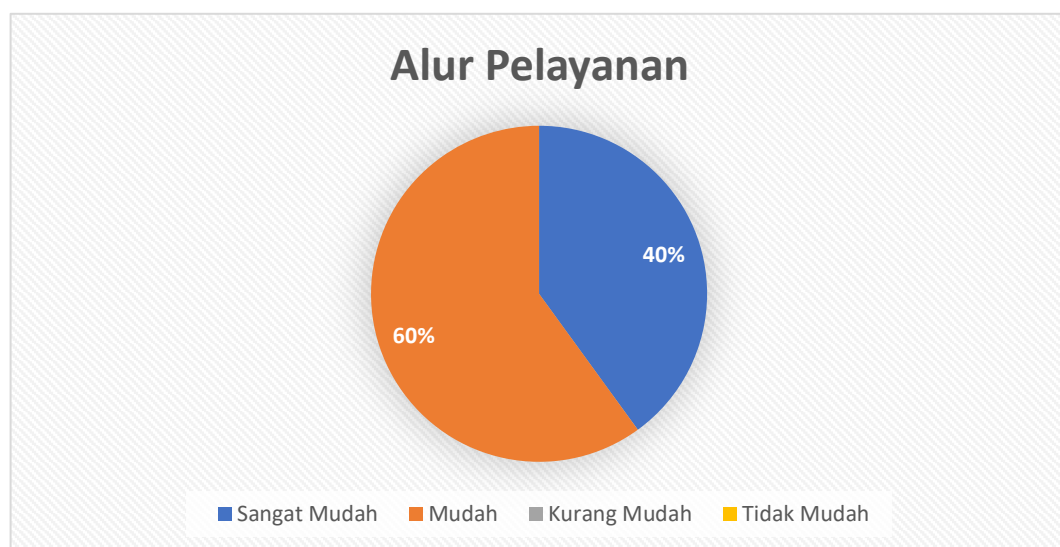
2. Indikator Alur Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Alur Pelayanan menunjukkan hasil 60% responden menyatakan mudah, berarti dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan pada KPU Provinsi Kalimantan Barat mudah untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan.

Tabel Indikator Alur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Mudah	4	20	40
2	Mudah	3	30	60
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Alur Pelayanan

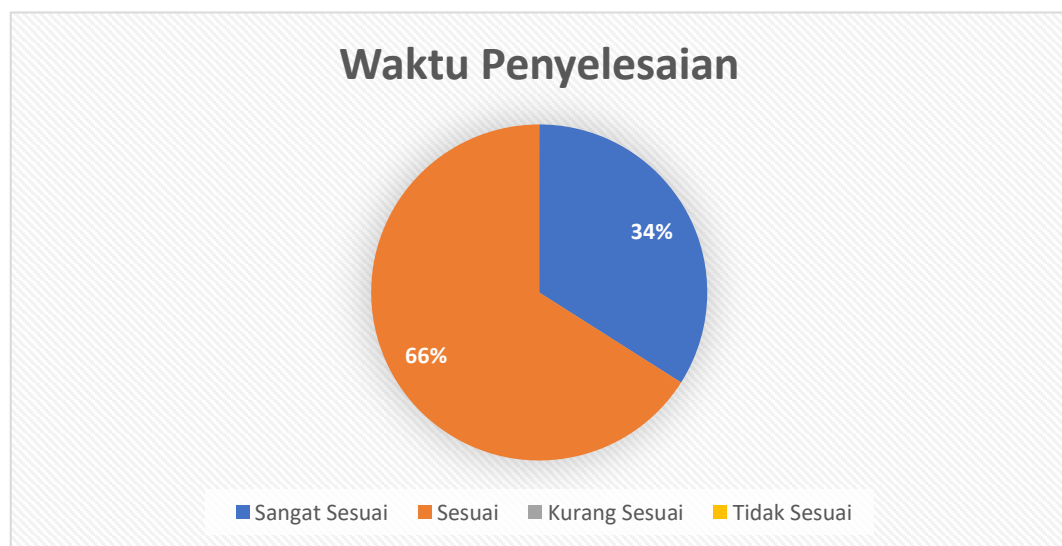
3. Indikator Waktu Penyelesaian

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Waktu Penyelesaian menunjukkan hasil 66% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan pada KPU Provinsi Kalimantan Barat sesuai/cepat untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan.

Tabel Indikator Waktu Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Sesuai	4	17	34
2	Sesuai	3	33	66
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Waktu Penyelesaian

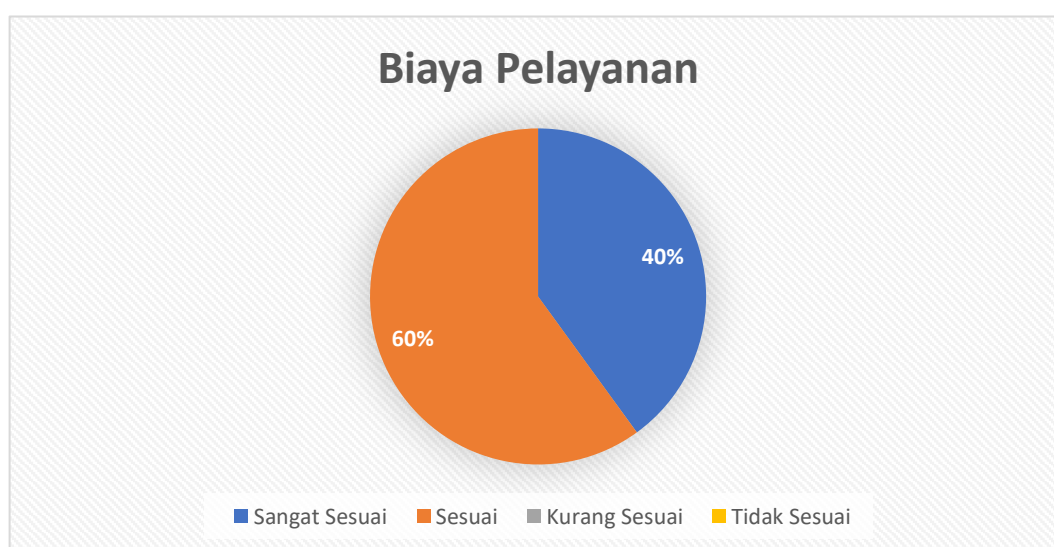
4. Indikator Biaya Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Biaya Pelayanan menunjukkan hasil 60% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan biaya pelayanan di KPU Provinsi Kalimantan Barat sesuai. Adapun pelayanan di KPU Provinsi Kalimantan Barat tidak dipungut biaya (gratis).

Tabel Indikator Biaya Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Sesuai	4	20	40
2	Sesuai	3	30	60
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Biaya Pelayanan

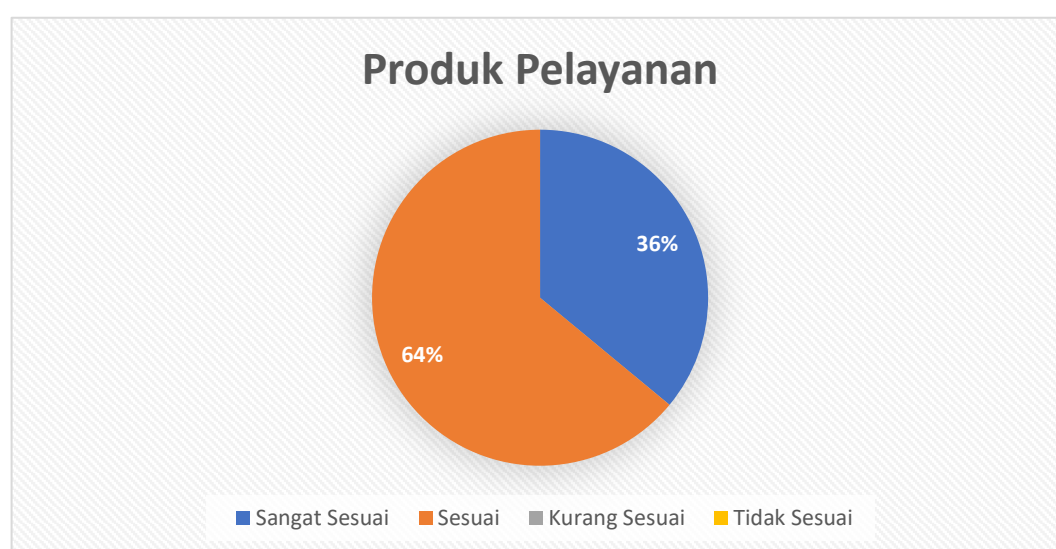
5. Indikator Produk Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Produk Pelayanan menunjukkan hasil 64% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada KPU Provinsi Kalimantan Barat sesuai dengan yang responden inginkan.

Tabel Indikator Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Sesuai	4	18	36
2	Sesuai	3	32	64
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Produk Pelayanan

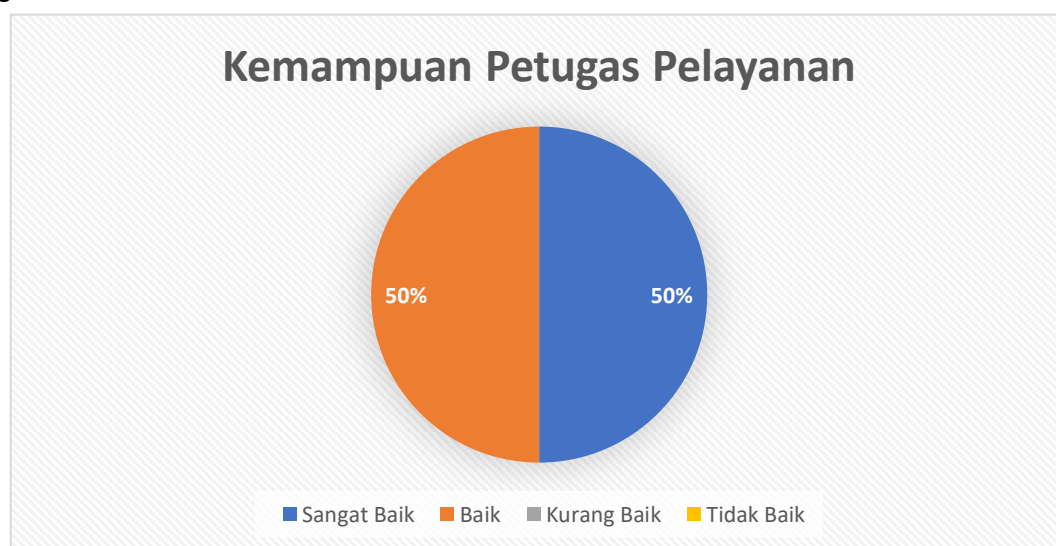
6. Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan menunjukkan hasil 50% responden menyatakan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan pada KPU Provinsi Kalimantan Barat mampu dan memahami dalam memberikan pelayanan.

Tabel Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	25	50
2	Baik	3	25	50
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

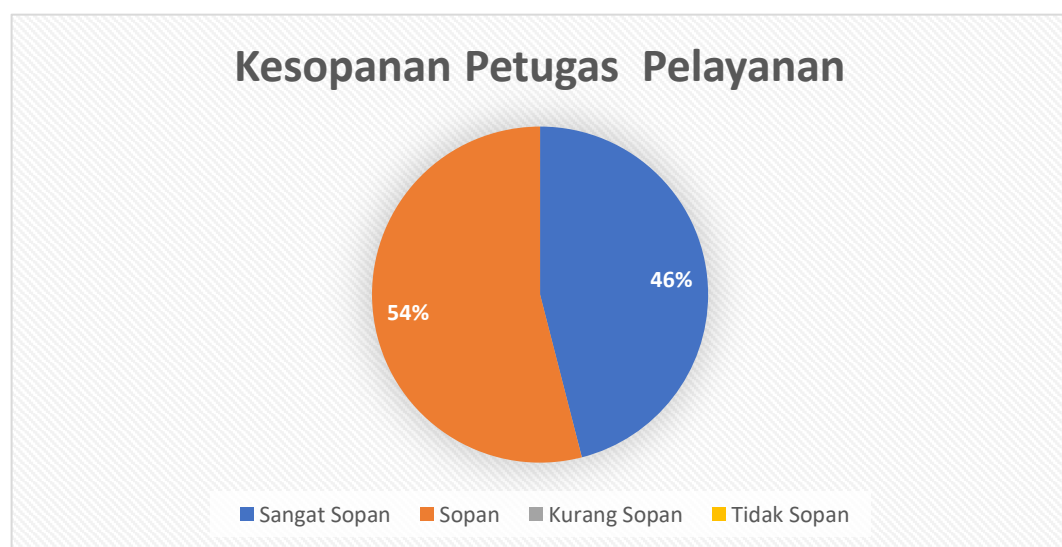
7. Indikator Kesopanan Petugas Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kesopanan Petugas Pelayanan menunjukkan hasil 54% responden menyatakan sopan, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas KPU Provinsi Kalimantan Barat sopan dalam memberikan pelayanan.

Tabel Indikator Kesopanan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	23	46
2	Baik	3	27	54
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Kesopanan Petugas Pelayanan

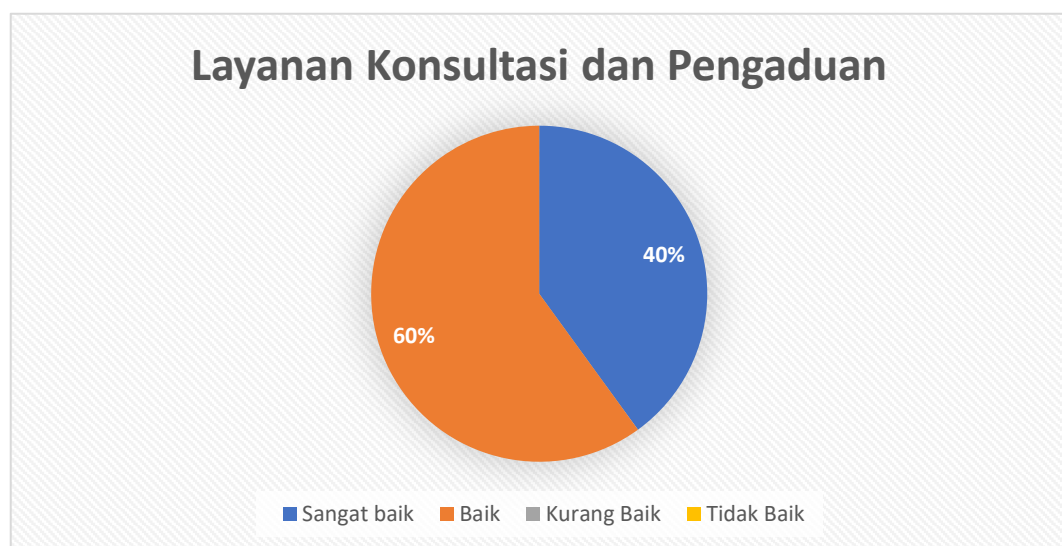
8. Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan menunjukkan hasil 60% responden menyatakan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa layanan konsultasi dan pengaduan di KPU Provinsi Kalimantan Barat baik dalam merespon konsultasi dan pengaduan.

Tabel Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	20	40
2	Baik	3	30	60
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan

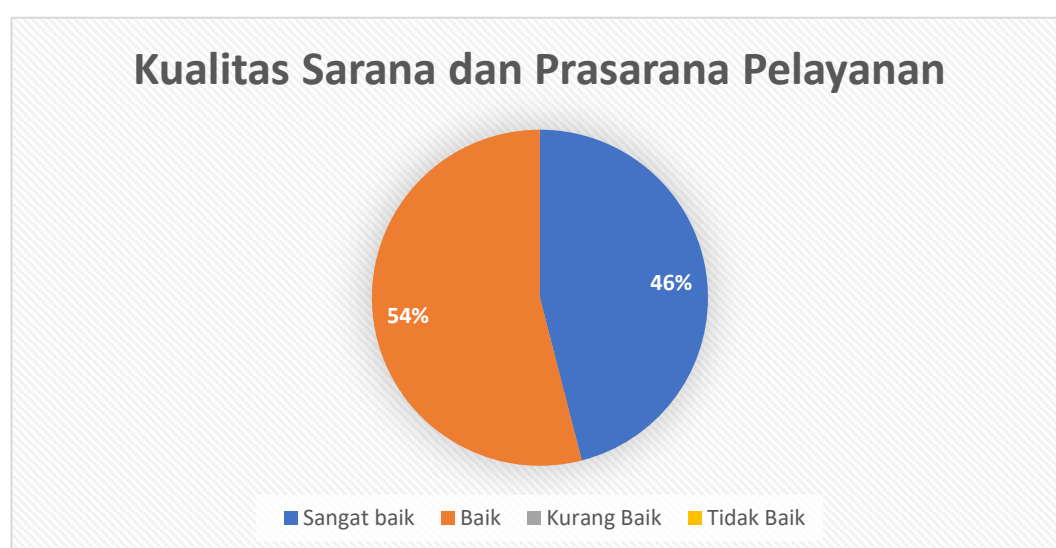
9. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kualitas Saran dan prasarana Pelayanan menunjukkan hasil 54% responden menyatakan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana dan prasaranan pelayanan memadai.

Tabel Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Responden	
			Jumlah	%
1	Sangat Baik	4	23	46
2	Baik	3	54	54
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 responden. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan analisis data 9 (sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa KPU Provinsi Kalimantan Barat mendapat nilai **3,41** dengan prosentase **85,22%**, berada pada kategori “**Baik**” (pada interval **3,06-3,53**).

Tabel Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Kalimantan Barat

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1	Persyaratan	3,36	84
2	Alur	3,40	85
3	Waktu	3,34	83,50
4	Biaya	3,40	85
5	Produk	3,36	84
6	Kemampuan Petugas	3,50	87,50
7	Kesopanan Petugas	3,46	86,50
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,40	85
9	Sarana dan Prasarana	3,46	86,50
	Total	3,41	85,22

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Kalimantan Barat, didapat hasil sebagai berikut :

1. Tiga Unsur Tertinggi dalam Survei :
 - a. Kemampuan Petugas (3,50)
 - b. Kesopanan Petugas (3,46)
 - c. Sarana dan Prasarana (3,46)
2. Tiga Unsur Terendah dalam Survei :
 - a. Waktu (3,34)
 - b. Persyaratan (3,36)
 - c. Produk (3,36)

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Kalimantan Barat masuk dalam kategori **“Baik”**. Dengan demikian, petugas pada KPU Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak lanjut dari 3 (tiga) unsur terendah hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah 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. Persyaratan

KPU Provinsi Kalimantan Barat akan melakukan evaluasi standar pelayanan yang sudah diterapkan apakah masih terdapat persyaratan ataupun standar pelayanan yang menyulitkan masyarakat.

3. Produk

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