



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAWA BARAT**

# **LAPORAN HASIL PELAKSANAAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI  
PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT  
PERIODE JANUARI S.D JUNI 2023**

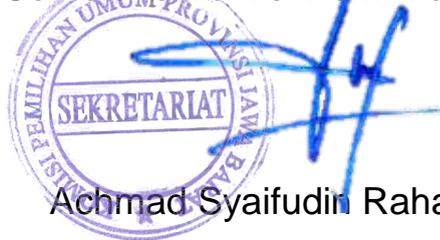
# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT PERIODE JANUARI S.D. MARET 2023

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023

Disahkan di Bandung  
Pada hari Kamis, 7 September 2023

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum



Achmad Syaifudin Rahadhian

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I KUESIONER SURVEI .....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	7
A. Kriteria Responden .....	7
B. Metode Pencacahan .....	11
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	12
BAB III PENGOLAHAN SURVEI .....	13
A. Analisis Hasil Survei .....	13
B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	20
BAB IV HASIL SURVEI .....	21
A. Data Responden.....	21
B. Data Dukung Lainnya .....	24

# BAB I

## KUESIONER SURVEI

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat melaksanakan survei mandiri yang terdiri atas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Provinsi Jawa Barat. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei gform dengan link <https://bit.ly/SurveiKepuasanKPUJABAR> dan bisa melalui website KPU Provinsi Jawa Barat pada tautan <https://jabar.kpu.go.id> dengan mengklik menu SKM.



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilaksanakan pada bulan April 2023 dan diperoleh sebanyak 103 Responden. Adapun pertanyaan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai berikut:

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

**Info:** 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 pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

**Info:** 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 Jawa Barat

**Info:** 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.

**Info:** 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 Jawa Barat

**Info:** 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

**Info:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

**Info:** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

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

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

**Info:** 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.

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) melalui gform mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terlampir sebagai berikut:



Gambar 1. Dashboard survei mandiri pada website KPU Provinsi Jawa Barat



Gambar 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

The image shows a Google Forms interface for a survey titled "DATA RESPONDEN/MASYARAKAT". The form contains the following fields:

- Nama Lengkap \***: A text input field with the placeholder "Your answer".
- Nomor HP \***: A text input field with the placeholder "Your answer".
- Usia \***: A text input field with the placeholder "Your answer".
- Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) \***: A text input field with the placeholder "Your answer".
- Jenis Kelamin \***: A radio button selection field with the option "Laki - Laki" selected.

Gambar 3. Data Responden survei mandiri pada gform

The image shows a Google Forms interface for a survey titled "PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN". The form contains the following questions and options:

- Instruction:** "(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)".
- Question 1:** "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?"
  - Tidak Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Sesuai
  - Sangat Sesuai
- Question 2:** "Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?"
  - Tidak Mudah
  - Kurang Mudah
  - Mudah
  - Sangat Mudah
- Question 3:** "Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?"

Gambar 4. Form Kuesioner

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### A. Kriteria Responden

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada KPU Provinsi Jawa Barat terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Provinsi Jawa Barat. Pengguna layanan dapat mengakses survei gform dengan link <https://bit.ly/SurveiKepuasanKPUJABAR> atau bisa melalui website KPU Provinsi Jawa Barat pada tautan <https://jabar.kpu.go.id> dengan mengklik menu SKM.

Adapun Data Responden pada form kuesioner survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri atas:

1. Nama Responden
2. Usia/Jenis Kelamin
3. Nomor HP
4. Domisili
5. Pendidikan
6. Pekerjaan

#### 1. Usia Responden

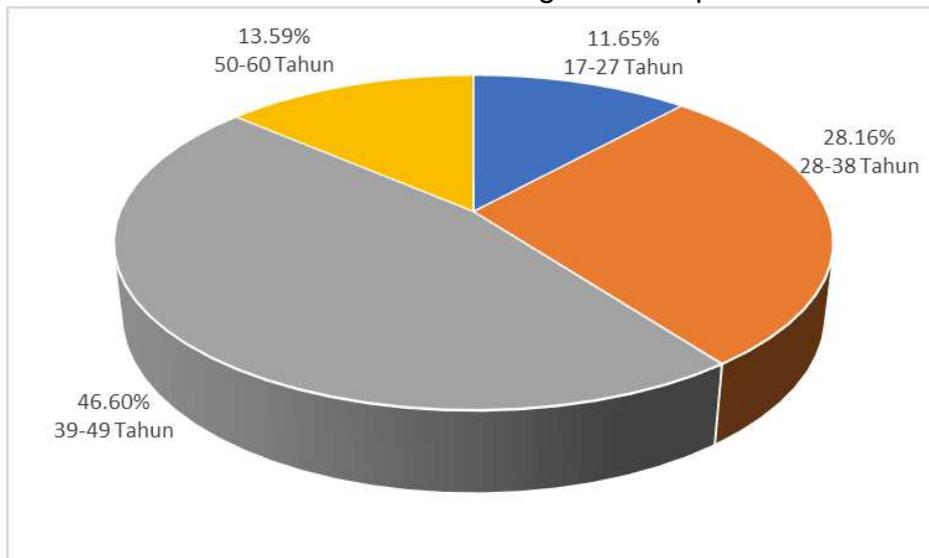
Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Jawa Barat mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu usia 39 - 49 Tahun dengan prosentase 46,60%

Tabel 1. Rentang Usia Responden.

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17-27 Tahun	12	11.65%
2	28-38 Tahun	29	28.16%
3	39-49 Tahun	48	46.60%
4	50-60 Tahun	14	13.59%
<b>Jumlah</b>		<b>103</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik Ini:

Grafik 1. Rentang Usia Responden



## 2. Jenis Kelamin Responden

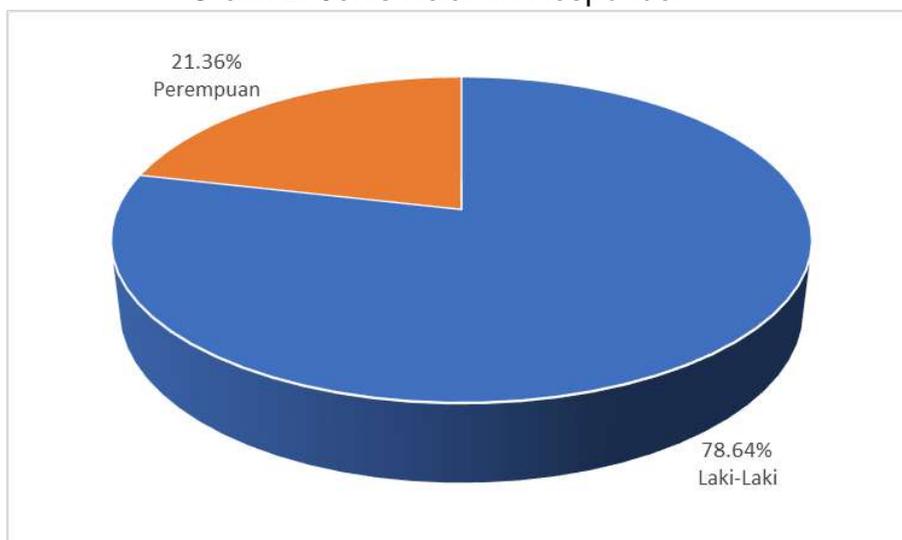
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 103 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 81 orang atau 78,64% dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 22 orang atau 21,36%.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki – Laki	81	78.64%
2	Perempuan	22	21.36%
<b>Jumlah</b>		<b>103</b>	<b>100%</b>

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

Grafik 2. Jenis Kelamin Responden



### 3. Domisili Responden

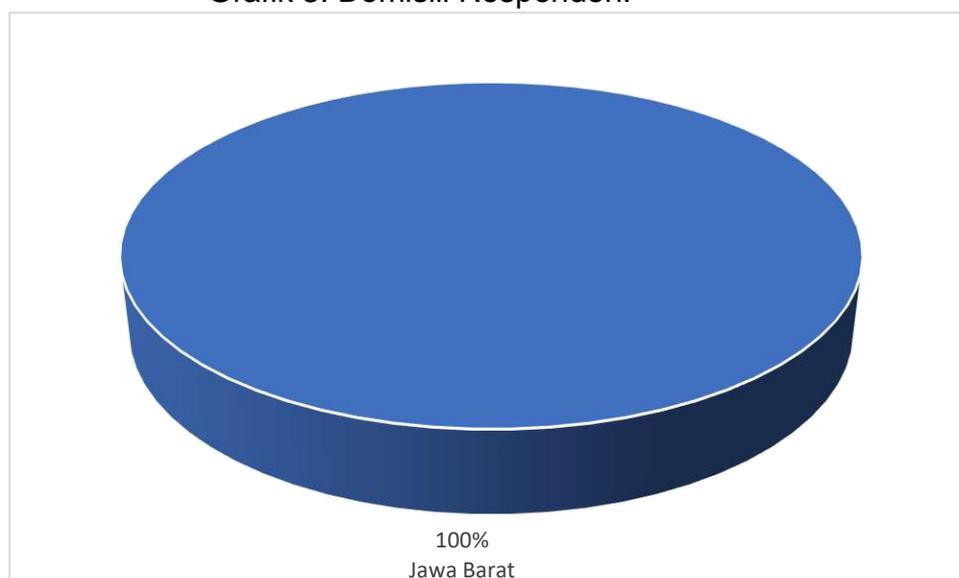
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari jumlah 38 Provinsi di seluruh Indonesia, domisili pengguna layanan semuanya di Provinsi Jawa Barat dengan total responden sebanyak 103 Orang.

Tabel 3. Domisili Responden

No	Daerah Domisili	Frekuensi	%
1	Jawa Barat	103	100%
<b>Jumlah</b>		<b>103</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik 3. Domisili Responden.



### 4. Pendidikan Responden

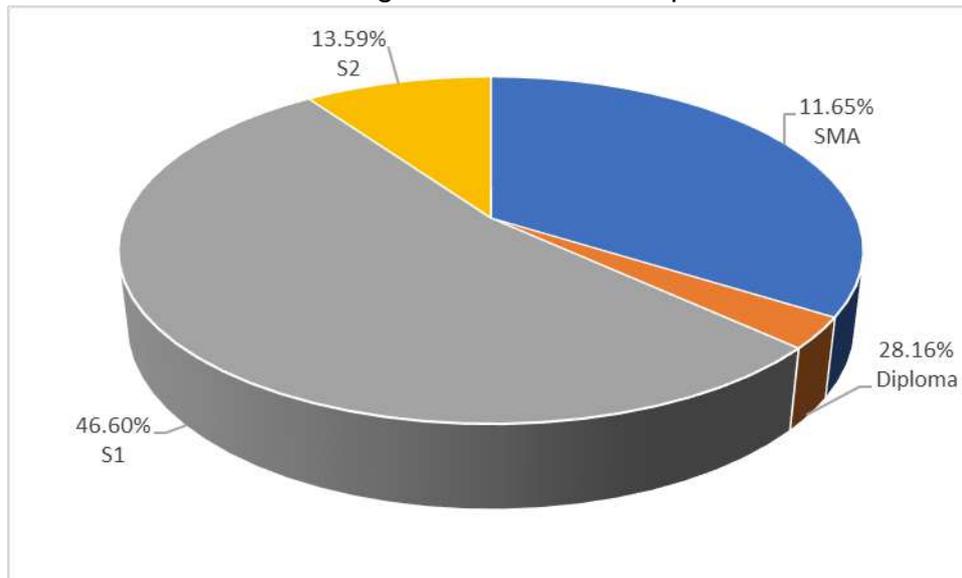
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Provinsi Jawa Barat mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 55 orang atau 53,40%.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden.

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SMA	35	33.98%
2	Diploma	3	2.91%
3	S1	55	53.40%
4	S2	10	9.71%
<b>Jumlah</b>		<b>103</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Grafik 4. Tingkat Pendidikan Responden



### 5. Pekerjaan Responden

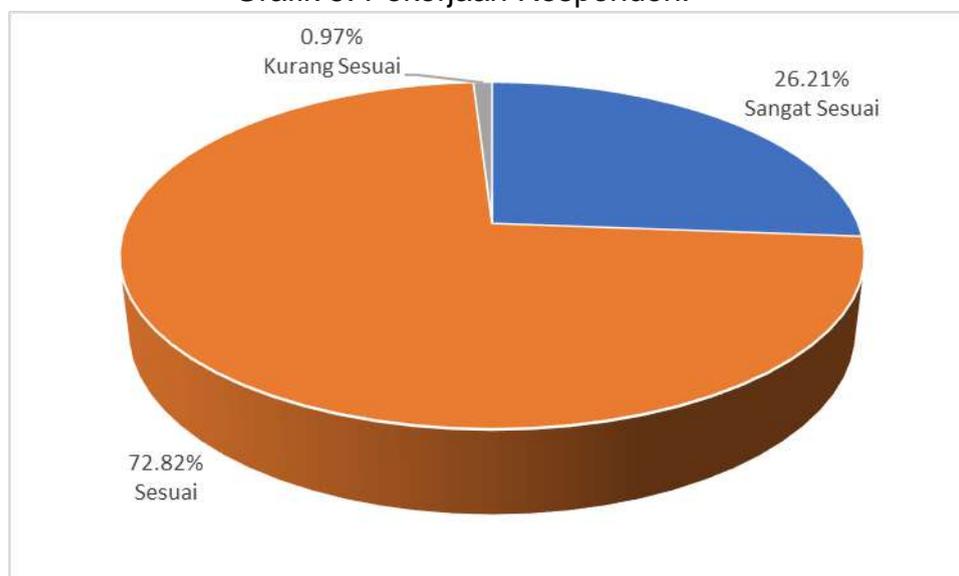
Dari sisi jenis pekerjaan responden mayoritas pengguna layanan pada KPU Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 58 orang atau 56,31 % pekerjaan Lainnya seperti perangkat desa, ibu rumah tangga, buruh, honorer, pelajar, dan lain-lain.

Tabel 5. Pekerjaan Responden.

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	PNS	28	27.18%
2	SWASTA	5	4.85%
3	WIRUSAHA	12	11.65%
4	LAINNYA	58	56.31%
Jumlah		103	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik 5. Pekerjaan Responden.



## B. Metode Pencacahan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

### Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Jawa Barat dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu KPU Kabupaten/Kota se-Jawa Barat, mahasiswa dan masyarakat selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu KPU Kabupaten/Kota, mahasiswa dan masyarakat yang menerima pelayanan selama Bulan Januari – Juni Tahun 2023.

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

#### 1. PERSIAPAN

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

#### 2. PROSES SURVEI

- a. Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui gform kuesioner yang telah disematkan pada website KPU Provinsi Jawa Barat dan menyebarkan link survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Provinsi Jawa Barat
- b. Penginputan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan mengakses link survei KPU Provinsi Jawa Barat melalui link: <https://bit.ly/SurveiKepuasanKPUJABAR>
- c. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survei

### C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk *skoring/angka* absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antaran 1–4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1-4. Skala indeks persepsi korupsi antara 1–4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

#### Prosedur Survei

Responden dapat mengisi survei secara mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan KPU Provinsi Jawa Barat melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Provinsi Jawa Barat, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survey.

Tabel 6. Ruang Lingkup Survei Mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

No	Ruang lingkup
1	Aspek Prosedur
2	Persyaratan
3	Biaya
4	Waktu
5	Penyelesaian
6	Sarana
7	Performa
8	Pengaduan

Tabel 7. Nilai Interval Persepsi Kualitas Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi NIK	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

#### 1. Indikator Persyaratan Pelayanan

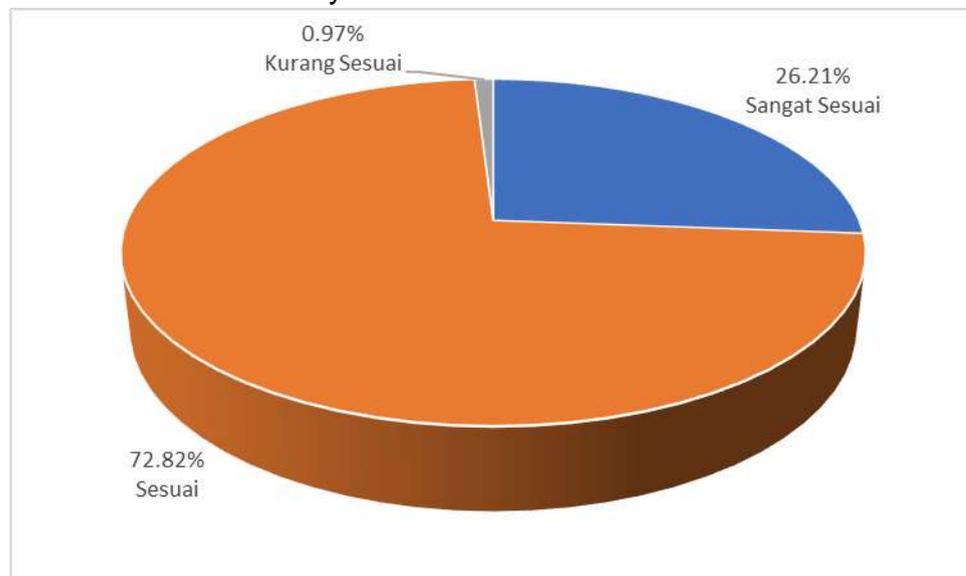
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayannya menunjukkan hasil 72,82% responden menyatakan sangat sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Provinsi Jawa Barat sangat sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 8. Indikator Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	27	26.21%
2	Sesuai	3	75	72.82%
3	Kurang Sesuai	2	1	0.97%
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini

Grafik 6. Indikator Penyelesaian



#### 2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

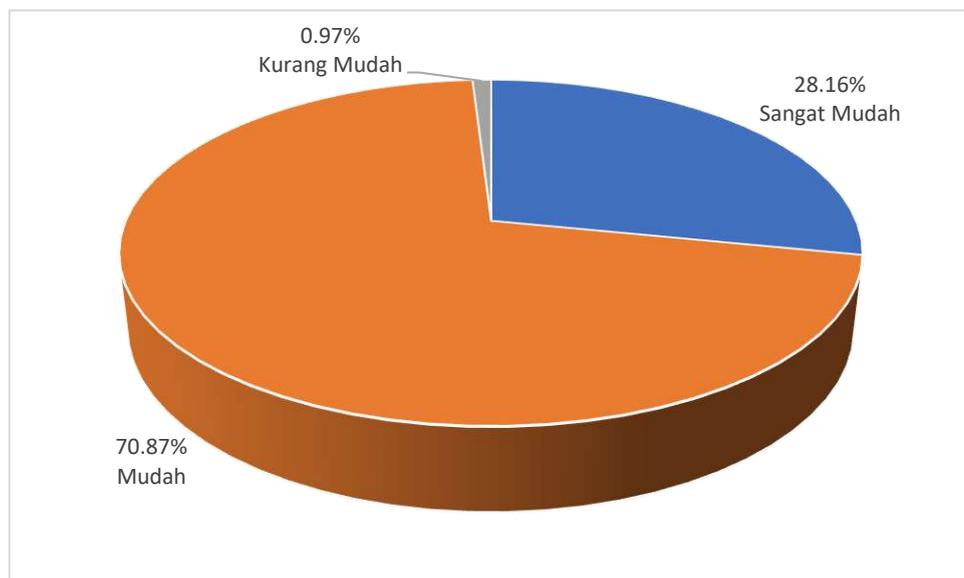
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil sangat mudah, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada KPU Provinsi Jawa Barat.

Tabel 9. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	29	28.16%
2	Mudah	3	73	70.87%
3	Kurang Mudah	2	1	0.97%
4	Tidak Mudah	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

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

Grafik 7. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan



### 3. Indikator Kecepatan Waktu

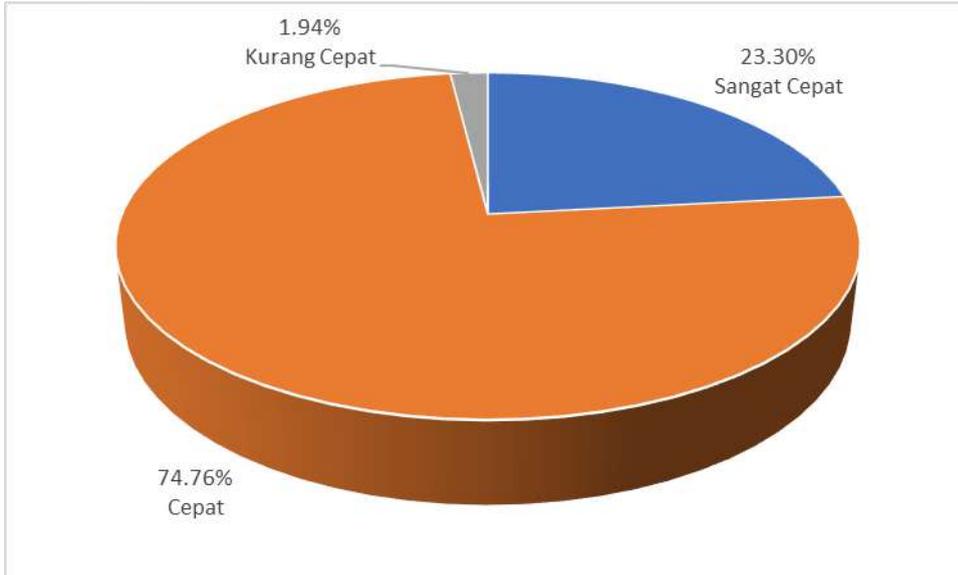
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil sangat cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Provinsi Jawa Barat.

Tabel 10. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	24	23.30%
2	Cepat	3	77	74.76%
3	Kurang Cepat	2	2	1.94%
4	Tidak Cepat	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

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

Grafik 8. Indikator Kecepatan Waktu



#### 4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

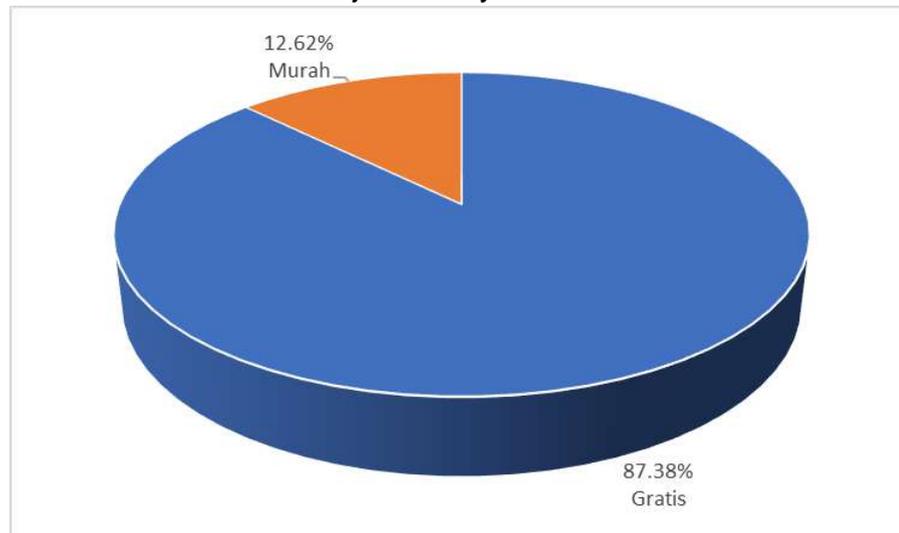
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil gratis, berarti dapat disimpulkan tidak ada biaya pelayanan (gratis) pada KPU Provinsi Jawa Barat.

Tabel 11. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	90	87.38%
2	Murah	3	13	12.62%
3	Cukup Mahal	2	0	0.00%
4	Sangat Mahal	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik 9. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif



## 5. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

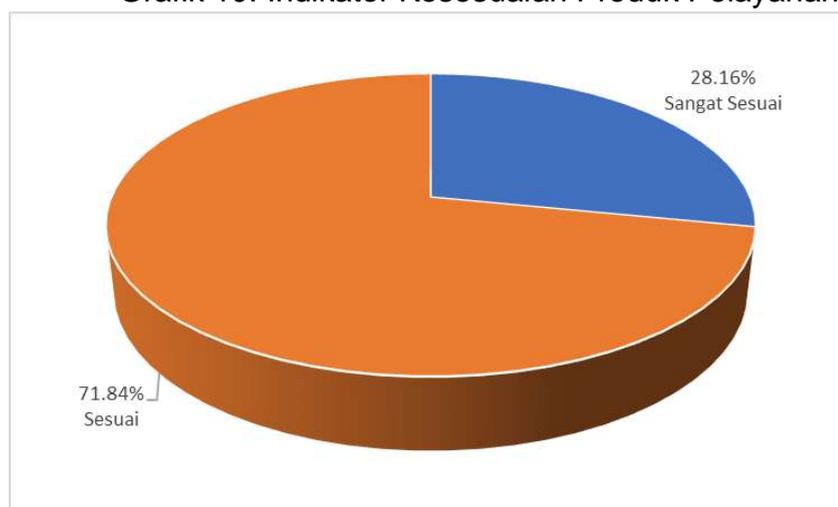
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil sangat sesuai, berarti dapat disimpulkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 12. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	29	28.16%
2	Sesuai	3	74	71.84%
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00%
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik 10. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan



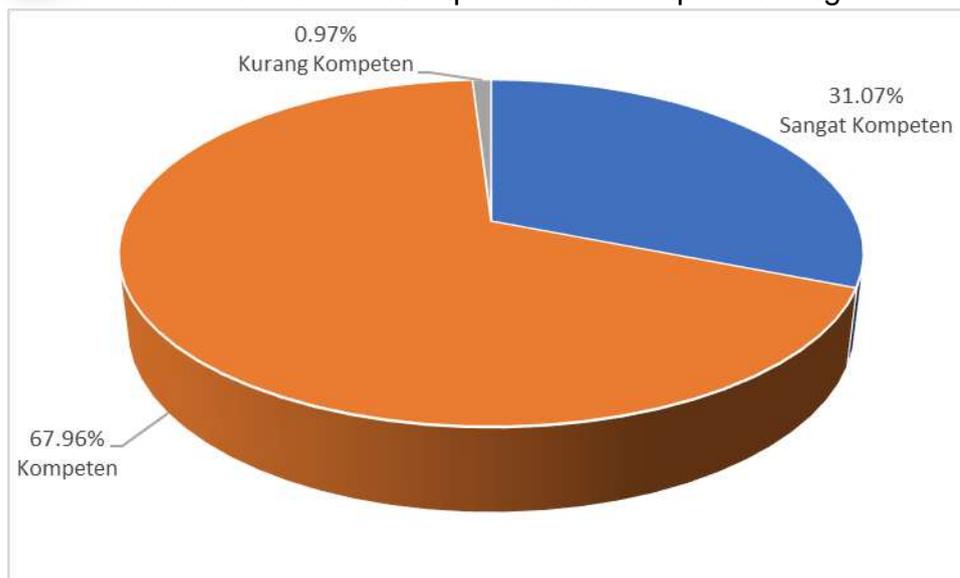
## 6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil sangat kompeten, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Tabel 13. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	32	31.07%
2	Kompeten	3	70	67.96%
3	Kurang Kompeten	2	1	0.97%
4	Tidak Kompeten	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

Grafik 11. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas



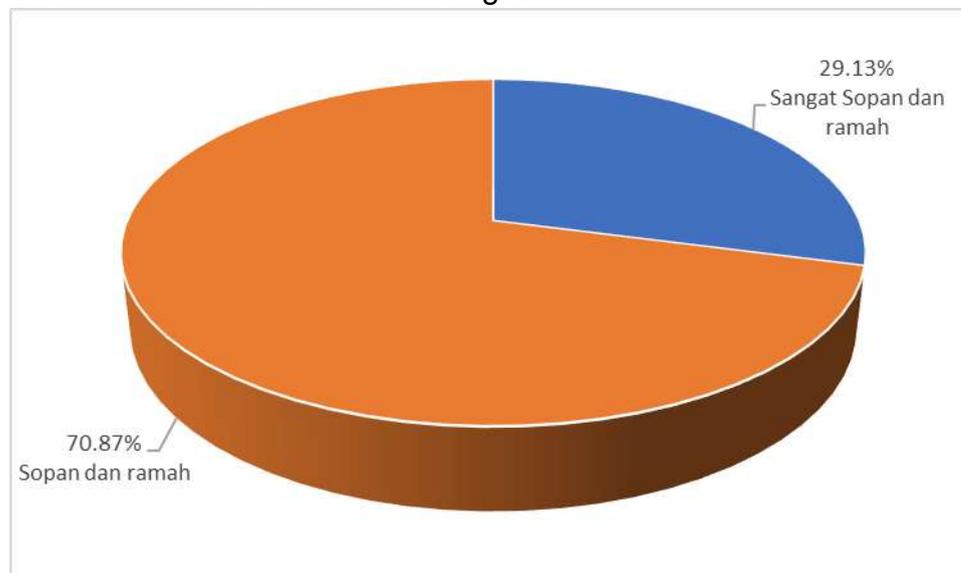
## 7. Indikator Perilaku Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil sangat sopan dan ramah, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan KPU Provinsi Jawa Barat.

Tabel 14. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan ramah	4	30	29.13%
2	Sopan dan ramah	3	73	70.87%
3	Kurang Sopan dan ramah	2	0	0.00%
4	Tidak Sopan dan ramah	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

Grafik 12. Indikator Perilaku Petugas



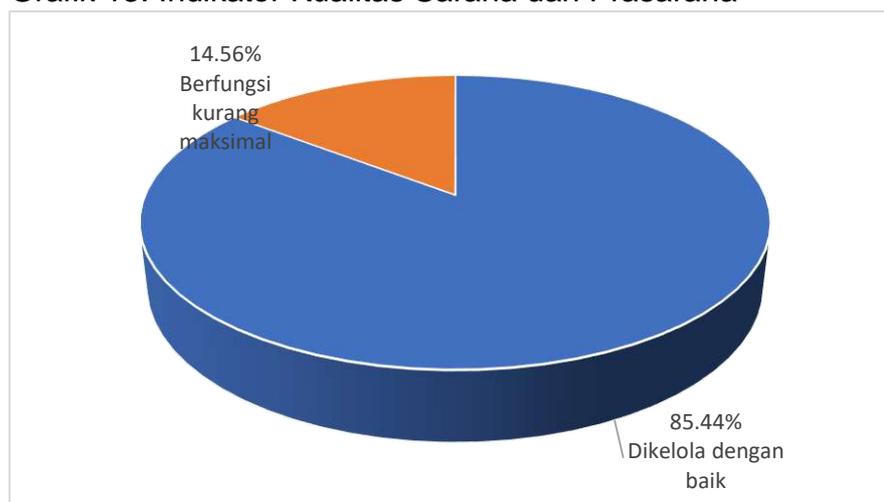
## 8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kualitas sarana dan prasarana menunjukkan hasil dikelola dengan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 15. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan baik	4	88	85.44%
2	Berfungsi kurang maksimal	3	15	14.56%
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0.00%
4	Tidak ada	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

Grafik 13. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana



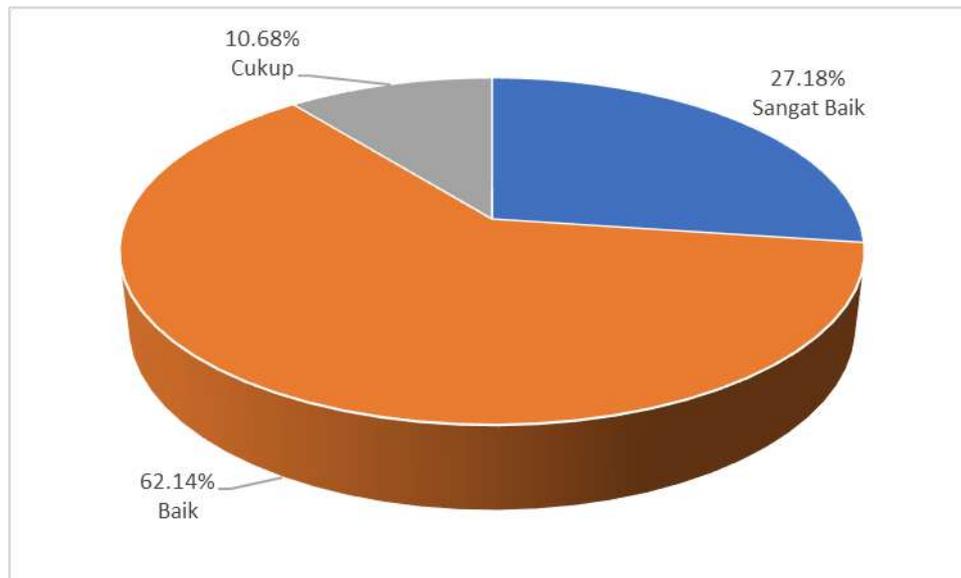
## 9. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil sangat baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 16. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	28	27.18%
2	Baik	3	64	62.14%
3	Cukup	2	11	10.68%
4	Buruk	1	0	0.00%
Jumlah			103	100%

Grafik 14. Indikator Penanganan Pengaduan



Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 103 responden. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) KPU Provinsi Jawa Barat adalah **SPKP (3,36)** berada pada kategori "**Sangat Baik**" (pada interval 3,26 s/d 4,00).

Tabel.17 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Provinsi Jawa Barat

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1.	Persyaratan	3,25	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,27	Sangat Baik
3.	Waktu	3,21	Sangat Baik
4.	Biaya	3,87	Sangat Baik
5.	Produk	3,28	Sangat Baik
6.	Kompetensi	3,30	Sangat Baik
7.	Perilaku	3,29	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,85	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,17	Sangat Baik
	NRR Tertimbang/Unsur	3,36	Sangat Baik

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Jawa Barat, sebagai berikut:

a) Tiga Unsur Tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan:

1. Biaya (3,87)
2. Sarana Prasarana (3,85)
3. Kompetensi (3,30)

b) Tiga Unsur Terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan:

1. Penanganan pengaduan (3,17)
2. Waktu (3,21)
3. Persyaratan dan Produk (3,25)

Secara umum, hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Jawa Barat diperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) **3,36** atau masuk kategori **SANGAT BAIK** (kisaran nilai 3,26 – 4,00). Dengan demikian, aparatur pada KPU Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak Lanjut hasil 3 (tiga) Unsur Terendah survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

### 1. Penanganan Pengaduan

Untuk dapat menangani pengaduan maka KPU Provinsi Jawa Barat meningkatkan 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 dan mengikuti pelatihan untuk jagat saksana KPU Provinsi Jawa Barat.

### 2. Waktu, persyaratan, produk

Untuk mempercepat waktu pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan kesesuaian produk maka KPU Provinsi Jawa Barat melakukan evaluasi standar pelayanan dan melakukan penyusunan standar pelayanan dengan mengadakan forum konsultasi publik penyusunan standar pelayanan.

## BAB IV HASIL SURVEI

### A. Data Responden

Berdasarkan hasil analisis data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan KPU Provinsi Jawa Barat, maka data penelitian ini, disimpulkan bahwa Persepsi Kualitas Pelayanan pengguna layanan pada KPU Provinsi Jawa Barat adalah:

- Jumlah Responden:
  - Laki-laki = 81
  - Perempuan = 22
- Pendidikan:
  - SD = 0
  - SMP = 0
  - SMA = 35
  - Diploma = 3
  - S1 = 55
  - S2 = 10
- Pekerjaan
  - S3 = 0
  - PNS = 28
  - TNI = 0
  - Polri = 0
  - Swasta = 5
  - Wirausaha = 12
  - Lainnya = 58

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diperoleh sebanyak 103 Responden dengan rincian sebagai berikut:

**Data Respoden Survei**

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Enda Kurniawan	081220662209	40	Laki - Laki	S2	PNS
2	Rudi Hermanto	085223124847	43	Laki - Laki	S2	PNS
3	Eka Hendrasa	081320310766	41	Laki - Laki	S1	LAINNYA
4	Pu'ad Hasan	085352386069	32	Laki - Laki	S1	SWASTA
5	Pipiet Nurpitawaty	081389414473	45	Perempuan	S1	PNS
6	Asep tatang gumilar	085882752960	38	Laki - Laki	S1	LAINNYA
7	Andi Rosjadi	081210208809	52	Laki - Laki	S2	PNS
8	Verina P Setiadharna	087822766226	48	Perempuan	S1	WIRUSAHA
9	ANDRI SUMANTRI	085321722019	45	Laki - Laki	S2	WIRUSAHA
10	Purnama	081321643488	48	Laki - Laki	S1	PNS
11	Uhi Saripudin	081214518111	50	Laki - Laki	S1	SWASTA
12	Imam Mustofa Kamal	081313507327	44	Laki - Laki	S2	PNS
13	Revangga putra pratama	089605605862	30	Laki - Laki	S1	LAINNYA
14	RAHADIAN WIGUNA	087720391432	48	Laki - Laki	S1	PNS
15	Dudi Muharam	082125491630	49	Laki - Laki	S1	PNS
16	Desti Yusmansyah	081311954600	28	Perempuan	S1	LAINNYA
17	Asep Gunawan	082164654050	53	Laki - Laki	S1	PNS
18	Ani Rustini	082126494887	51	Perempuan	S1	LAINNYA
19	ILAH ISLAHIAH	089502700565	41	Perempuan	S2	PNS
20	Dewi Wiatimagma Aliyyi	085295818496	40	Perempuan	SMA	LAINNYA
21	ARI MUHAMMAD SYAFARI	08990044147	26	Laki - Laki	S1	LAINNYA
22	Yusep sopwan	085321744479	41	Laki - Laki	S1	PNS

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
23	Ayin Muhamad Ridwan	08814019475	42	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
24	TATO NURIANTO, ST	081394802352	48	Laki - Laki	S1	PNS
25	Jajang saripudin	081460917829	36	Laki - Laki	S1	LAINNYA
26	Erik Hamdani	082116243399	41	Laki - Laki	S1	PNS
27	Galuh Ardhy Pradiya	082321995991	28	Laki - Laki	S1	LAINNYA
28	Sindi Aditia Ningsih	081321408486	30	Perempuan	S1	LAINNYA
29	KUSMANA	082321663474	51	Laki - Laki	S1	PNS
30	Rengga Kresna Rusyandi	089690228071	35	Laki - Laki	SMA	WIRAUSAHA
31	Dheny Irawan	085352722499	41	Laki - Laki	S2	PNS
32	Aep Heri susanto	088392296164	50	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
33	Alex Kadarusman	081224000356	32	Laki - Laki	SMA	WIRAUSAHA
34	Muhammad Haikal Yushendri, S.H., M.H.	081313519656	29	Laki - Laki	S2	LAINNYA
35	Nina Rohayati	082117022178	42	Perempuan	SMA	LAINNYA
36	Muhammad Putra Syah	085280000801	30	Laki - Laki	S1	PNS
37	Lia marliani n	083100128027	38	Perempuan	SMA	LAINNYA
38	Riany Gusyuliantini	082240493096	39	Perempuan	Diploma	LAINNYA
39	Asep Sopian Hadi	081312092161	43	Laki - Laki	SMA	WIRAUSAHA
40	Ahmad Nur Zubaedi	081285311397	26	Laki - Laki	S1	WIRAUSAHA
41	Ahmad safrilah	081394471495	43	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
42	YOSEP SOPIANDI	085724053201	26	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
43	Matnur	087887045906	45	Laki - Laki	S1	PNS
44	Samsul Bahri	085314189335	33	Laki - Laki	S1	LAINNYA
45	Argarian	085224769111	36	Laki - Laki	S1	LAINNYA
46	Fauzi imami	089622221684	40	Laki - Laki	S1	SWASTA
47	IWAN RIDWAN	085795789543	40	Laki - Laki	S1	PNS
48	Rani Megasari	085223124830	39	Perempuan	S1	PNS
49	Rinawati	082130021766	40	Perempuan	S1	PNS
50	Dian Eka Utami	081221666789	29	Perempuan	SMA	LAINNYA
51	Anwar Shofwana	081375870403	30	Laki - Laki	S1	LAINNYA
52	RUDIYANTO	085173395900	40	Laki - Laki	SMA	WIRAUSAHA
53	Pudji Apsari	081318436472	42	Perempuan	S1	PNS
54	Ari Ardiana	085323041407	42	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
55	Dadang Hasan Arief	089699644224	44	Laki - Laki	SMA	WIRAUSAHA
56	Neneng Popon Rosida	082219448540	43	Perempuan	SMA	LAINNYA
57	ARQHIE FREDITHA	081286442102	34	Laki - Laki	Diploma	LAINNYA
58	Agus Nurwendi	085318472227	33	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
59	Agung dwijayanto	085155345981	25	Laki - Laki	S1	LAINNYA
60	Dicky prasetyadi	085846177860	39	Laki - Laki	Diploma	LAINNYA
61	Aris Sopandi	081214491085	28	Laki - Laki	S1	LAINNYA
62	FYTRIA SANTI	083115603093	36	Perempuan	SMA	LAINNYA
63	Suryaman	089643640482	48	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
64	Agung Adhisetiono	085220122236	38	Laki - Laki	S1	PNS
65	Aan kustiawan	085223277223	38	Laki - Laki	S1	LAINNYA
66	Hasanudin	081324089458	46	Laki - Laki	S1	LAINNYA
67	Jajang	085294640668	42	Laki - Laki	S1	LAINNYA
68	Hendar	085314500981	31	Laki - Laki	SMA	SWASTA

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
69	Eet	081214316449	38	Laki - Laki	S1	LAINNYA
70	Nandi suhendar	082128775306	47	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
71	Andar Sinaga	081296422998	49	Laki - Laki	S2	PNS
72	najib saeful hidayat	0895610374394	22	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
73	Hermawan	081324155841	45	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
74	Endun Han han	081321600184	53	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
75	Dina Zella	0882001319433	26	Perempuan	S1	WIRAUUSAHA
76	Deliyanti Masosusa	085942105954	42	Perempuan	S1	LAINNYA
77	Cecep Dedi	081299160465	43	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
78	DEDI SOPANJI	082116065878	51	Laki - Laki	S1	PNS
79	METI MULYAWATI	085722122004	43	Perempuan	S1	LAINNYA
80	Shiddiq abduh	085773536925	36	Laki - Laki	S1	LAINNYA
81	Dadan Farid Ridwan	085323047796	46	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
82	Dea Prastika Novianti	087848776534	25	Perempuan	S1	SWASTA
83	Roni Supriadi	081288627771	36	Laki - Laki	S1	LAINNYA
84	Dede Darwis Kadarisman	08122258264	39	Laki - Laki	S1	PNS
85	Tata sasmita	081324024231	57	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
86	lin	082214589554	25	Perempuan	S1	LAINNYA
87	Irvan Hadian	085798714859	26	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
88	Wildan Aditya	083816407559	20	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
89	Ridwan Permana	087825682606	47	Laki - Laki	SMA	WIRAUUSAHA
90	Eli Parida	082320555060	50	Perempuan	S1	PNS
91	Iwan Ridwan	083152670963	42	Laki - Laki	S1	LAINNYA
92	Riki Rustandi	081311167495	40	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
93	Dedi sunandi	082116334187	58	Laki - Laki	S1	WIRAUUSAHA
94	Charly Siadari	08111881232	44	Laki - Laki	S2	PNS
95	Muhammad Hilmy Fadhilah	081912705265	19	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
96	Cecep yovi	085795634112	26	Laki - Laki	SMA	WIRAUUSAHA
97	Asep kurnia	082121952139	31	Laki - Laki	S1	LAINNYA
98	Rizal Rachmat Hendrajat	085294199535	38	Laki - Laki	S1	LAINNYA
99	Enjang	085323279650	52	Laki - Laki	S1	PNS
100	Acu Sukmana	081221259355	47	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
101	Kurnia esa	081573337294	51	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
102	Rucita mintaraga	082129571757	50	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
103	Muhammad Miqdam Zaeni S	089667231024	35	Laki - Laki	S1	LAINNYA

## B. Data Dukung Lainnya

Berikut tangkapan layar kuesioner aplikasi/survei online

**KPU Melayani**  
Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, KPU Provinsi Jawa Barat memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Partisipasi yang aktif dan jujur sangat kami harapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan. Informasi yang kami butuhkan adalah mengenai pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam menggunakan layanan publik terpadu KPU Provinsi Jawa Barat. Informasi yang kami butuhkan adalah mengenai pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam menggunakan layanan publik terpadu KPU Provinsi Jawa Barat.

programdata.kpujabar@gmail.com  Switch account  Draft saved

Not shared

\* Indicates required question

Email \*

Your answer

This is a required question

Tanggal Survei

Date

05/09/2023

Dan berikut link hasil survei:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WNNHW9gwhfHTgevLVYppH4suo7T8rrAYlphaR4Y4Ppy8/edit?usp=sharing>

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Tanggal	Email Address	Nama Lengkap	Nomor HP	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan Wait	Decaimana pendapat Sa	Bagaimana penemuan	Bagaimana pendapat Sa	Bagaimana penemu	Bagaimana penemu	Bagaimana penemu
1	95/2023-18-50-07	Enda Kurnawan	09122992209	Laki - Laki	40	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
2	95/2023-18-53-36	Rudi Hartanto	08523134847	Laki - Laki	43	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
3	95/2023-18-54-48	Ella Harsono	08122893764	Laki - Laki	41	SD	LAINNYA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Murah	Sesuai	
4	95/2023-18-54-53	Fuzid Hasan	08535230869	Laki - Laki	32	SD	DIWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Murah	Sesuai	
5	95/2023-18-55-57	Piket Nopriawaty	08138944473	Perempuan	45	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
6	95/2023-18-56-13	Asep latang gumilar	08588273266	Laki - Laki	38	SD	LAINNYA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
7	95/2023-18-56-17	Andi Firdausy	09121920889	Laki - Laki	32	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Gratis	Sesuai	
8	95/2023-18-57-08	Nesha P. Setiawan	08182275028	Perempuan	48	SD	WIRALUSANA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
9	95/2023-18-58-17	ANDRI SUMANTRI	08512172819	Laki - Laki	45	SD	WIRALUSANA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
10	95/2023-18-58-31	Pantama	08132184248	Laki - Laki	49	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
11	95/2023-18-58-36	Uli Setiawan	08121458111	Laki - Laki	50	SD	DIWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Murah	Sesuai	
12	95/2023-17-08-32	Imam Muzakir Kamal	08111369737	Laki - Laki	48	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
13	95/2023-17-08-52	Riswanda putra pratomo	08686958624	Laki - Laki	39	SD	LAINNYA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
14	95/2023-17-02-23	RAFIADIAN WIGUNA	08720391432	Laki - Laki	48	SD	PHS	Kurang Sesuai	Kurang Mudah	Kurang Cepat	Gratis	Sesuai		
15	95/2023-17-03-33	Dadi Nurani	08212849138	Laki - Laki	49	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
16	95/2023-17-03-52	Dadi Yasmansyah	08111858869	Perempuan	28	SD	LAINNYA	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
17	95/2023-17-04-07	Asep Gunawan	08216494659	Laki - Laki	53	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
18	95/2023-17-04-24	Ari Rully	08212848887	Perempuan	51	SD	LAINNYA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Murah	Sesuai	
19	95/2023-17-04-31	ILAH ISHAHAM	08582700565	Perempuan	41	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
20	95/2023-17-04-36	Devi Wahmagna Ailly	08529818496	Perempuan	40	SMA	LAINNYA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
21	95/2023-17-04-53	ARI MUHAMMAD SYAF	08899444147	Laki - Laki	25	SD	LAINNYA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
22	95/2023-17-05-36	Yusuf Isman	08513784478	Laki - Laki	41	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
23	95/2023-17-05-23	Eym Miftahad Ridwan	08514910476	Laki - Laki	42	SMA	LAINNYA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
24	95/2023-17-05-23	TATO NURWANTO ST	08138402332	Laki - Laki	48	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
25	95/2023-17-05-11	Jahang seripudin	08146997829	Laki - Laki	35	SD	LAINNYA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Murah	Sesuai	
26	95/2023-17-06-12	ERIC Hamdani	08211624389	Laki - Laki	41	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
27	95/2023-17-06-16	Galih Ashy Pradya	08222398891	Laki - Laki	28	SD	LAINNYA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
28	95/2023-17-06-26	Sindi Adha Ningsih	08132140246	Perempuan	33	SD	LAINNYA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
29	95/2023-17-06-38	KUSMANA	08132198314	Laki - Laki	51	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
30	95/2023-17-06-58	Rangga Krista Rizyanti	08699226971	Laki - Laki	42	SMA	WIRALUSANA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
31	95/2023-17-07-16	Dhany Isnan	08535272499	Laki - Laki	41	SD	PHS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
32	95/2023-17-07-36	Asep Heri Susanto	08818620618	Laki - Laki	59	SMA	LAINNYA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
33	95/2023-17-08-11	Abe Khatamman	08124003358	Laki - Laki	32	SMA	WIRALUSANA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
34	95/2023-17-08-16	Muhammad Iqbal Yusuf	08151359556	Laki - Laki	29	SD	LAINNYA	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
35	95/2023-17-08-47	Nisa Rahayu	08211782178	Perempuan	42	SMA	LAINNYA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
36	95/2023-17-09-16	Munammad Fuba Syam	08528900891	Laki - Laki	39	SD	PHS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai		
37	95/2023-17-09-26	Lia Andriani	08219912827	Perempuan	38	SMA	LAINNYA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
38	95/2023-17-09-25	Riky Desyulianti	08224848386	Perempuan	39	Diploma	LAINNYA	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		
39	95/2023-17-09-36	Asep Sopan Habi	08132952181	Laki - Laki	48	SMA	WIRALUSANA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai		