



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA BARAT**

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT PERIODE JANUARI S.D. JUNI 2024

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 Jum'at, 13 September 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum



Achmad Syaifudin Rahadhian

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I KUESIONER SURVEI.....	3
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	7
A. Kriteria Responden.....	7
B. Metode Pencacahan.....	11
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	12
BAB III PENGOLAHAN DAN HASIL SURVEI	14
A. Data Responden.....	14
B. Data Dukung Lainnya	17
C. Analisis Hasil Survei	18
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI 2024	20

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 *google form* dengan link <https://bit.ly/SKMKPUJABAR-2024> 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 2024 dan diperoleh sebanyak 93 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.

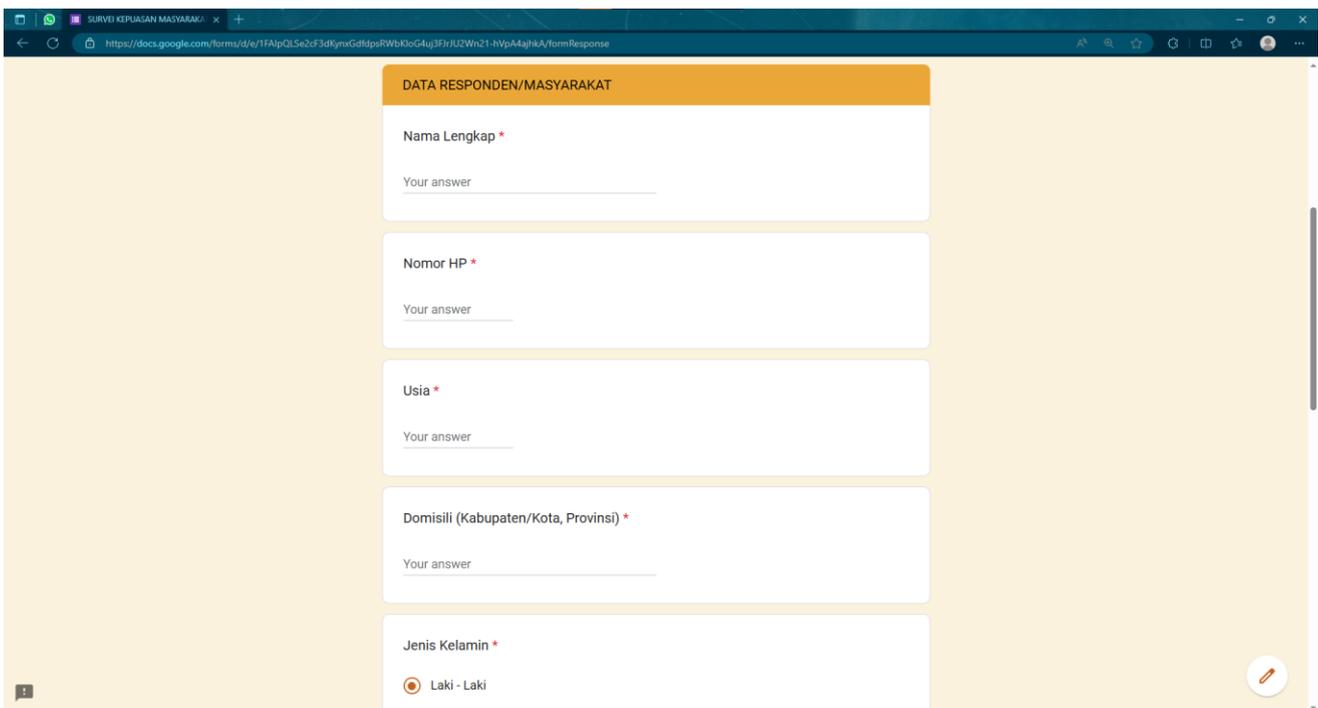
Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) melalui gform mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terlampir sebagai berikut:



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



Gambar 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



Gambar 3. Data Responden survei mandiri pada gform

The image shows a screenshot of a Google Forms survey titled "PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN". The survey is displayed in a browser window with the URL <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe2cF3dKymGdfpsrWbKloG4y3FhJUZWn21-hVpA4jhkA/formResponse>. The survey content is as follows:

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan * jenis pelayanannya?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit * ini?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

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 *google form* dengan link <https://bit.ly/SKMKPUJABAR-2024> 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

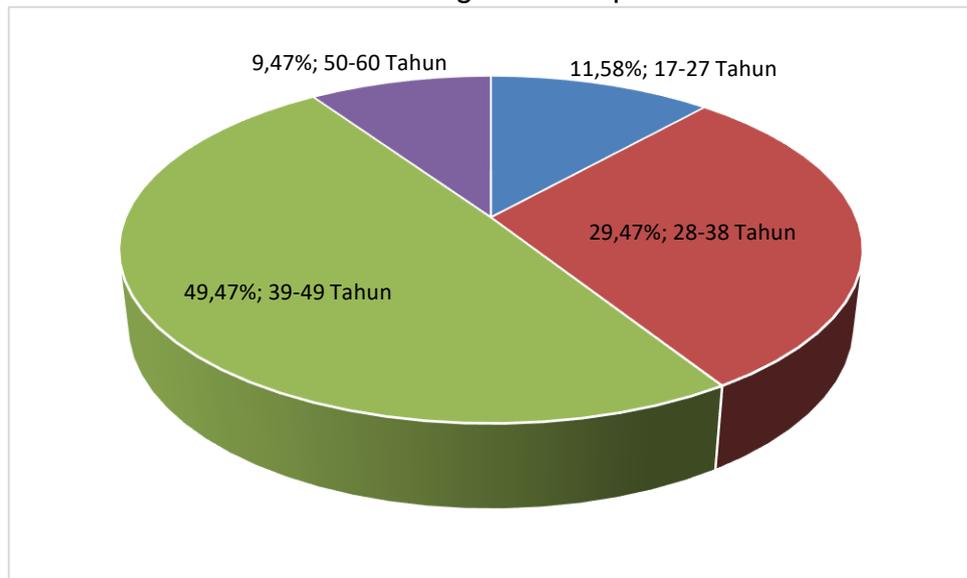
Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Jawa Barat mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu usia 39 - 49 Tahun dengan persentase 49,47%

Tabel 1. Rentang Usia Responden.

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17-27 Tahun	11	11,58%
2	28-38 Tahun	28	29,47%
3	39-49 Tahun	47	49,47%
4	50-60 Tahun	9	9,47%
Jumlah		95	100%

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

Grafik 1. Rentang Usia Responden



2. Jenis Kelamin Responden

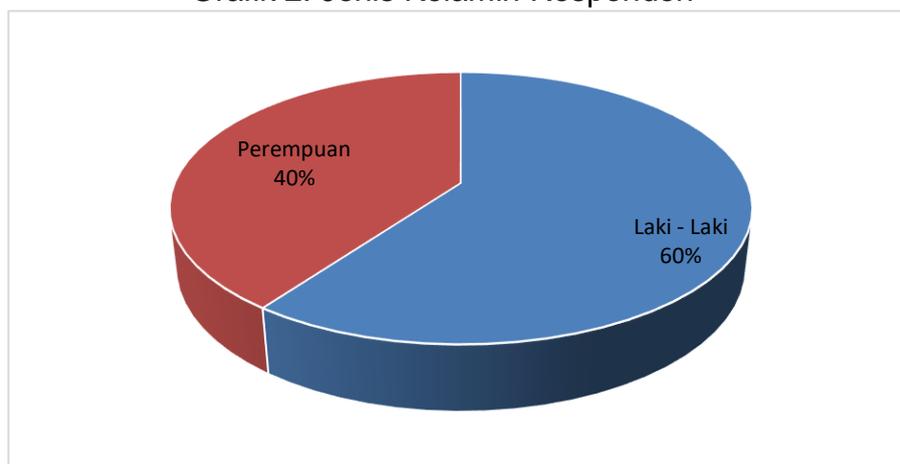
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 95 reponden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 57 orang atau 60,00% dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 38 orang atau 40,00%.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki – Laki	57	60,00%
2	Perempuan	38	40,00%
Jumlah		95	100%

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

Grafik 2. Jenis Kelamin Responden



3. Domisili Responden

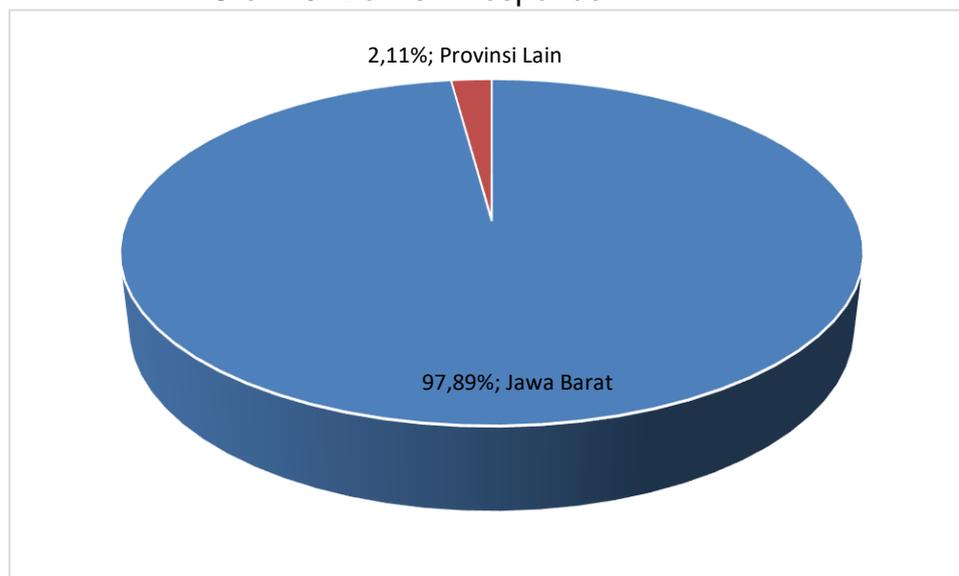
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari jumlah 38 Provinsi di seluruh Indonesia, domisili pengguna layanan semuanya di Provinsi Jawa Barat dengan total responden sebanyak 93 Orang dan sebanyak 2 Orang dari provinsi selain Jawa Barat.

Tabel 3. Domisili Responden

No	Daerah Domisili	Frekuensi	%
1	Jawa Barat	93	97,89%
2	Provinsi Lain	2	2,11%
Jumlah		95	100%

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

Grafik 3. Domisili Responden.



4. Pendidikan Responden

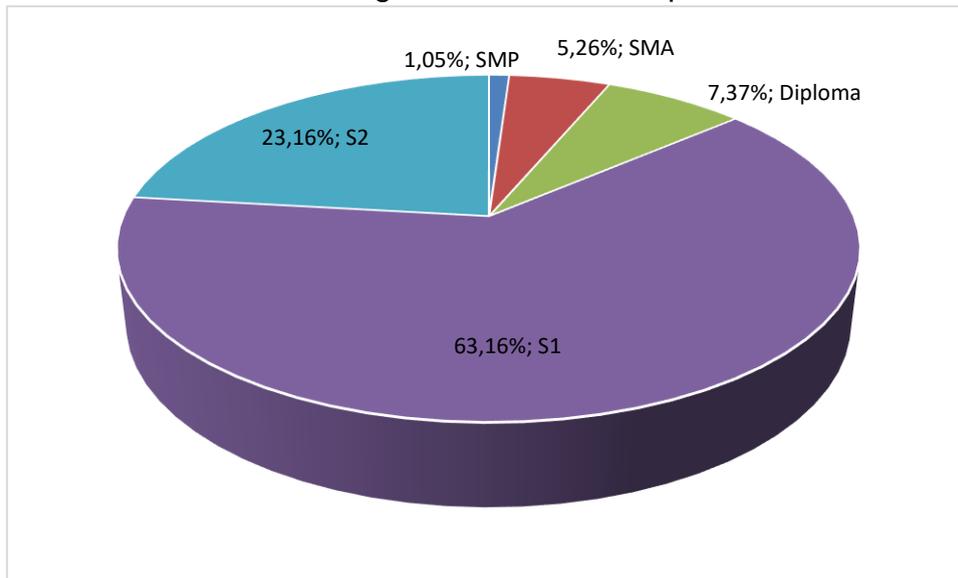
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Provinsi Jawa Barat mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 60 orang atau 63,16%.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden.

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SMP	1	1,05%
2	SMA	5	5,26%
3	Diploma	7	7,37%
4	S1	60	63,16%
5	S2	22	23,16%
Jumlah		93	100%

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

Grafik 4. Tingkat Pendidikan Responden



5. Pekerjaan Responden

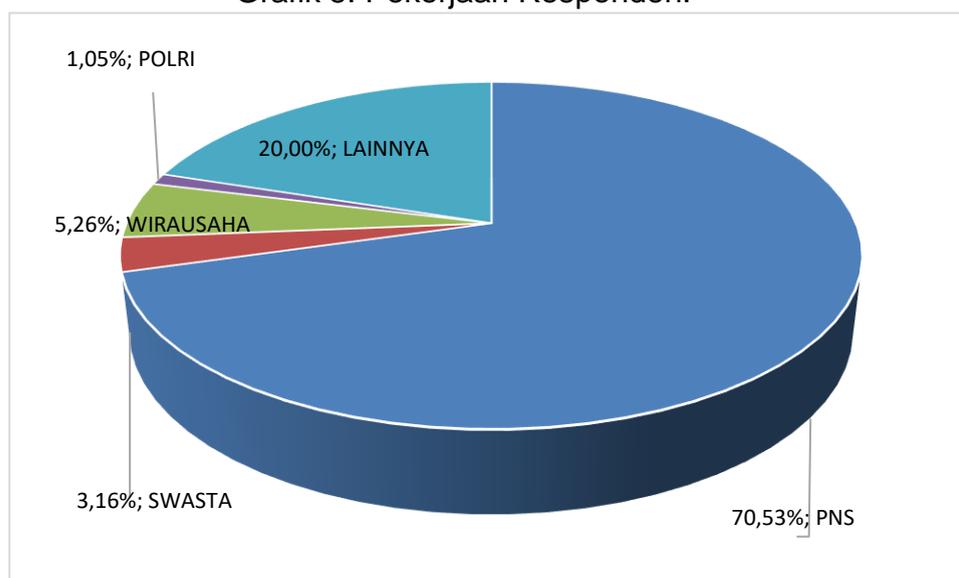
Dari sisi jenis pekerjaan responden mayoritas pengguna layanan pada KPU Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 67 orang atau 70,53% dan 20% Pekerjaan Lainnya seperti perangkat desa, Anggota Partai, buruh, honorer, mahasiswa, dan lain-lain.

Tabel 5. Pekerjaan Responden.

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	PNS	67	70,53%
2	SWASTA	3	3,16%
3	WIRAUUSAHA	5	5,26%
4	POLRI	1	1,05%
5	LAINNYA	19	20,00%
Jumlah		95	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 2024.

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/SKMKPUJABAR-2024>
- 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	Produk
6	Penyelesaian
7	Sarana
8	Performa
9	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 DAN 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 = 57
Perempuan = 38
- Pendidikan:
SD = 0
SMP = 1
SMA = 5
Diploma = 7
S1 = 60
S2 = 22
S3 = 0
- Pekerjaan
PNS = 67
TNI = 0
Polri = 1
Swasta = 3
Wirausaha = 5
Lainnya = 19

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diperoleh sebanyak 95 Responden dengan rincian sebagai berikut:

Data Responden Survei

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Ramdani	085271120049	42	Laki - Laki	S2	PNS
2	Diah Ayu Suryani	085212963960	38	Perempuan	S1	PNS
3	Andra Triyudiana	082262231970	21	Laki - Laki	S1	LAINNYA
4	neneng putri siti nurhayati	089648406949	21	Perempuan	S1	LAINNYA
5	Vega Yudistira	085722522440	24	Laki - Laki	S1	LAINNYA
6	Abdurrahman hanif	081563849426	23	Laki - Laki	S1	LAINNYA
7	TOFAN	081931450680	33	Laki - Laki	S2	PNS
8	Ayunda Mutia Ariansyah	085813663001	21	Perempuan	S1	LAINNYA
9	Fahira Ainun Nisa	083109641473	24	Perempuan	S1	LAINNYA
10	Mochamad Keizar Arrasyid Wiriadhihadjja	087825921735	22	Laki - Laki	S1	WIRUSAHA
11	Yarah Novitasari	085797872903	20	Perempuan	SMA	LAINNYA
12	Astri Aprilianti	085157034470	25	Perempuan	SMA	LAINNYA
13	Lanjar Esthi Wijayani	087888795480	42	Perempuan	S1	PNS
14	Agung Adhisetiono	085220122236	39	Laki - Laki	S1	PNS
15	Muhamad Fadli	085720711114	36	Laki - Laki	S1	LAINNYA
16	Hera Dikara	081218127301	49	Laki - Laki	S1	PNS
17	Nurhanifah	081312226019	30	Perempuan	S1	LAINNYA
18	Vivid firmawan	081513579961	48	Laki - Laki	S1	LAINNYA
19	Indah Methasari	087728915461	45	Perempuan	S1	PNS
20	Ananda Suara Okta Gemilang	085290053889	33	Perempuan	S1	PNS
21	Gita	081288121015	45	Perempuan	S1	PNS
22	nugroho Nurman sasono	8995956070	42	Laki - Laki	S1	PNS
23	Lutfi Nurwahid	089652248951	37	Laki - Laki	S2	WIRUSAHA
24	Lia gusivriyanti	082124137926	42	Perempuan	S1	PNS
25	Angga wahyudi	081214224331	38	Laki - Laki	S2	PNS
26	Verina Primayuni Setiadharna	087822766226	49	Perempuan	S1	WIRUSAHA
27	Sopian Kurniawan	082127743926	33	Laki - Laki	SMP	LAINNYA
28	Agung Sakti Eryana	085722338323	37	Laki - Laki	S1	PNS
29	Partai NasDem Jawa Barat	6.28217E+12	30	Laki - Laki	S1	LAINNYA
30	Diah Ayu Suryani	085212963960	38	Perempuan	S1	PNS
31	Budhi Paramita	081321495241	48	Laki - Laki	S1	SWASTA
32	R. Bachtiar	085220541413	40	Laki - Laki	Diploma	PNS
33	Budi Cahyana, S.Kom.	085314803109	50	Laki - Laki	S1	PNS
34	TIGOR SAMUEL	081317001347	42	Laki - Laki	S2	PNS
35	Muhammad Miqdam Zaeni S	089667231024	35	Laki - Laki	S1	LAINNYA
36	Nanang Setiadi	085624908287	51	Laki - Laki	S2	PNS
37	Ferdy Sukristya Dimiyati	085691570068	46	Laki - Laki	S1	PNS
38	Wida Susanti	085222544466	33	Perempuan	S1	LAINNYA
39	Maria	0	36	Perempuan	S2	PNS
40	dindin herdian	082113282791	38	Laki - Laki	S2	PNS

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
41	Aris Krismanto	085723486900	46	Laki - Laki	S1	PNS
42	Dian Noviana	082321720016	41	Laki - Laki	S1	PNS
43	Regia	08111180331	38	Perempuan	S1	PNS
44	Rifqi Rahman	085520742837	39	Laki - Laki	S2	PNS
45	Resna Ristiana	082111086668	38	Perempuan	S1	PNS
46	Dedealim	085314818410	55	Laki - Laki	S1	PNS
47	Sahrial efendy	081220282727	54	Laki - Laki	SMA	POLRI
48	Pipiet Nurpitawaty	081389414473	46	Perempuan	S1	PNS
49	Denna Puzia Anggraeni	081223608093	37	Perempuan	S1	PNS
50	Andika Bintang Mahardhika	087736935187	27	Laki - Laki	S1	PNS
51	Rudi Hermanto	085223124847	44	Laki - Laki	S2	PNS
52	Supriati Puji Astuti	081283176300	49	Perempuan	S1	PNS
53	Ais Hatala	08111929045	38	Laki - Laki	S2	SWASTA
54	Erik Hamdani	82116243399	42	Laki - Laki	S2	PNS
55	Wiky Heryatno	081324018432	48	Laki - Laki	S1	PNS
56	Pipiet Nurpitawaty	081389414473	46	Perempuan	S1	PNS
57	Achmad Bahri Perdana Saputra Hasibuan	081212532538	28	Laki - Laki	S1	LAINNYA
58	Muhammad Hilmi	085659192120	32	Laki - Laki	S1	PNS
59	Wahyu Herlambang	082145145191	41	Laki - Laki	S2	PNS
60	supriyati	081320048745	44	Perempuan	Diploma	PNS
61	Ipan y firmansyah	081809955200	41	Laki - Laki	Diploma	PNS
62	ade ahmad solihin	085624065596	50	Laki - Laki	Diploma	PNS
63	Latief Muhtar	085223422032	43	Laki - Laki	S1	PNS
64	Yusti Rahayu	082121990726	38	Perempuan	S1	PNS
65	Rissa Tania Indriyanti	08993574023	36	Perempuan	S1	PNS
66	Sudrajat Mulyana	08973651416	50	Laki - Laki	S1	PNS
67	Rahmat Hidayat	081324516094	44	Laki - Laki	S1	PNS
68	Denden Deni Hendri	081912342435	41	Laki - Laki	S2	PNS
69	Ira Mutia	081364082557	42	Perempuan	S1	PNS
70	Rizqiawan Wisnu Praditomo	085640783799	30	Laki - Laki	S1	PNS
71	Novi Apriyani	087720016421	40	Perempuan	Diploma	PNS
72	Rani Megasari	085223124830	40	Perempuan	S1	PNS
73	Andhianna	0812235688870	43	Perempuan	S1	PNS
74	Zubairi	08563620399	41	Laki - Laki	S1	SWASTA
75	Intan Sugihartini	081321666085	39	Perempuan	S2	PNS
76	Mita Nurul Fatmah	085659924638	25	Perempuan	Diploma	LAINNYA
77	Andy Firmanda	081311499508	53	Laki - Laki	S1	PNS
78	Mydita Puspa Ayu	082122359999	43	Perempuan	S2	PNS
79	Agus Nurohman	085759246629	53	Laki - Laki	SMA	LAINNYA
80	rima nurma	008963887999	38	Perempuan	S2	PNS
81	Frida Novita	081291965393	31	Perempuan	S1	PNS
82	Ucu susana	081519042153	42	Perempuan	SMA	PNS
83	Febrianto	085218111468	53	Laki - Laki	S1	PNS
84	Sufyan Hariyanto	082120677438	42	Laki - Laki	S1	PNS
85	Ifaj Fajar Aiman	081519985395	41	Laki - Laki	S2	PNS

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
86	Muhammad.I choirullah p	0895374952220	41	Laki - Laki	S1	PNS
87	Pudji Apsari	081318436472	43	Perempuan	S1	PNS
88	Indra Lesmana Sidik	085846233316	30	Laki - Laki	S1	PNS
89	Dananjaya Puspaningrat	081214004132	44	Laki - Laki	S1	PNS
90	Cyndi cicilia	081291611234	40	Perempuan	S2	PNS
91	Ali Syaifa As	081932885111	39	Laki - Laki	S2	WIRUSAHA
92	Bimo Saputra	08111080215	44	Laki - Laki	S2	PNS
93	Andri Sumantri	085321722019	47	Laki - Laki	S2	WIRUSAHA
94	Rini Muliasari	081909387870	38	Perempuan	Diploma	PNS
95	Deni Kurnia Permadi	082218131919	39	Laki - Laki	S1	LAINNYA

B. Data Dukung Lainnya

Berikut tangkapan layar kuesioner aplikasi/survei online

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat

KPU Melayani PEMILIH BERDAULAT NEGARA KUAT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2024

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

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan pelayanan. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

kpujabar.perencanaan@gmail.com [Switch account](#) Draft saved

Not shared

* Indicates required question

Email *

Your answer

This is a required question

Tanggal Survei

Date

Dan berikut link hasil survei:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1v1mjl79LsgPivb_tgnvv1-YB9BixnSscRh1LCKG9p0o/edit?gid=1495415655#gid=1495415655

C. Analisis Hasil Survei

1. Indikator Persyaratan Pelayanan

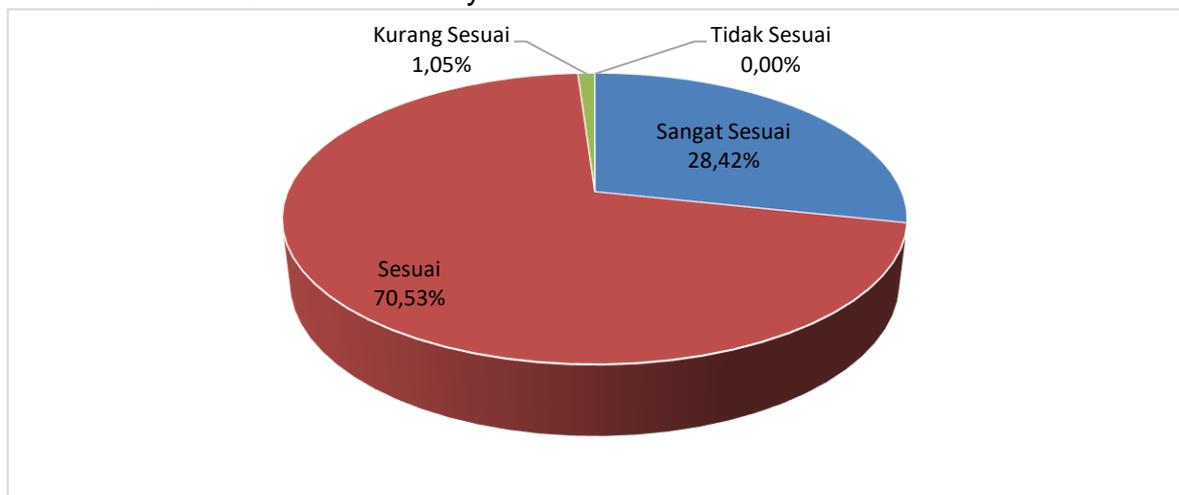
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 70,53% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Provinsi Jawa Barat sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 8. Indikator Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	27	28,42%
2	Sesuai	3	67	70,53%
3	Kurang Sesuai	2	1	1,05%
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00%
Jumlah			95	100%

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

Grafik 6. Indikator Penyelesaian



2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

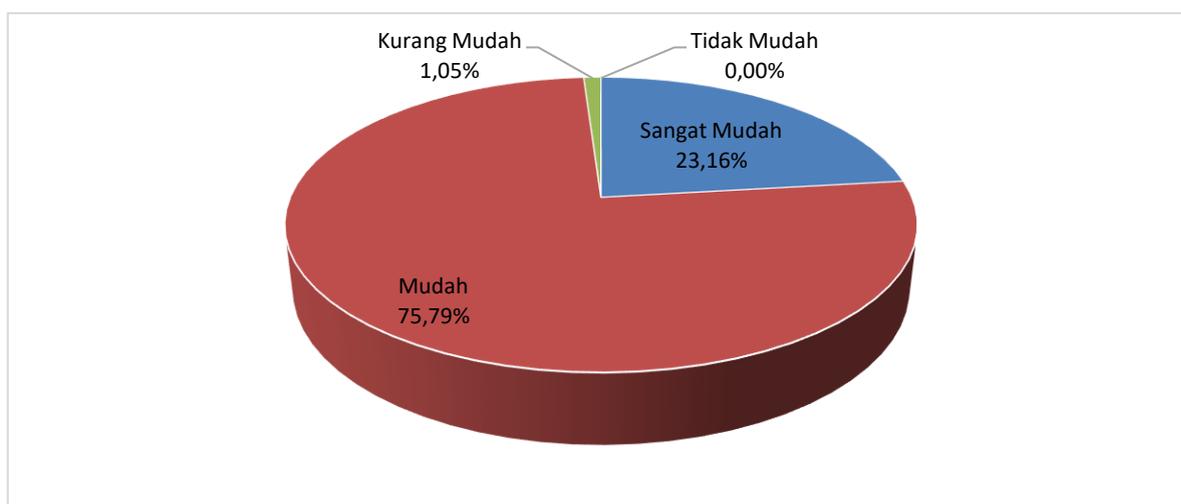
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil mudah, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai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

Tabel 9. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	22	23,16%
2	Mudah	3	72	75,79%
3	Kurang Mudah	2	1	1,05%
4	Tidak Mudah	1	0	0,00%
Jumlah			95	100%

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

Grafik 7. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan



3. Indikator Kecepatan Waktu

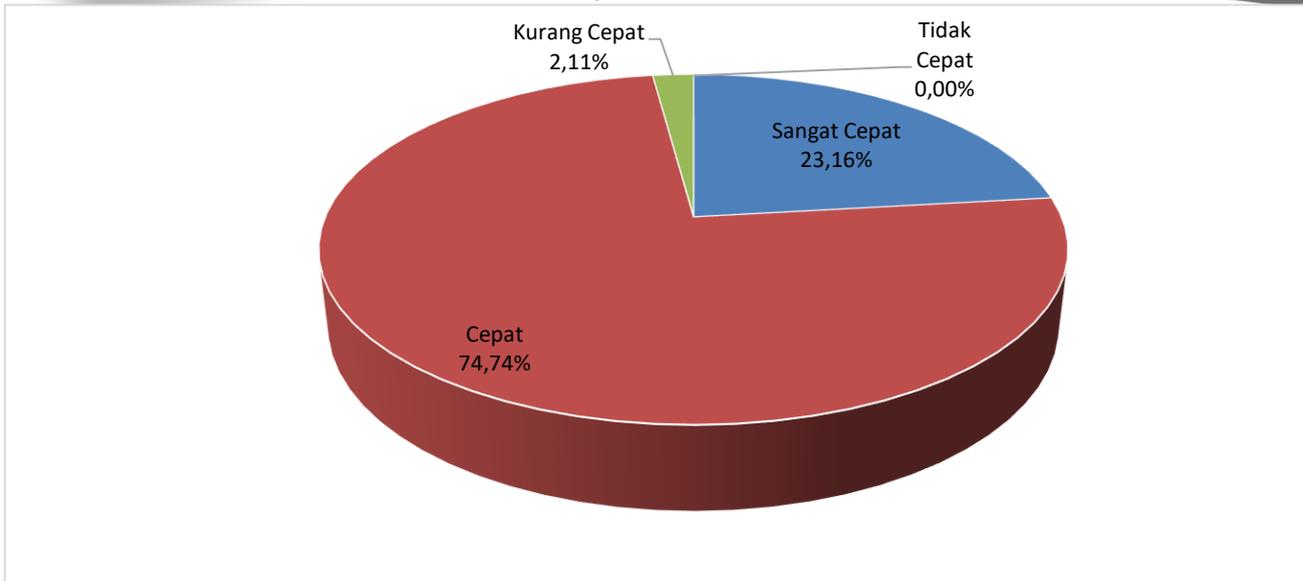
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan cepat dan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Provinsi Jawa Barat.

Tabel 10. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	22	23,16%
2	Cepat	3	71	74,74%
3	Kurang Cepat	2	2	2,11%
4	Tidak Cepat	1	0	0,00%
Jumlah			95	100%

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

Grafik 8. Indikator Kecepatan Waktu



4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

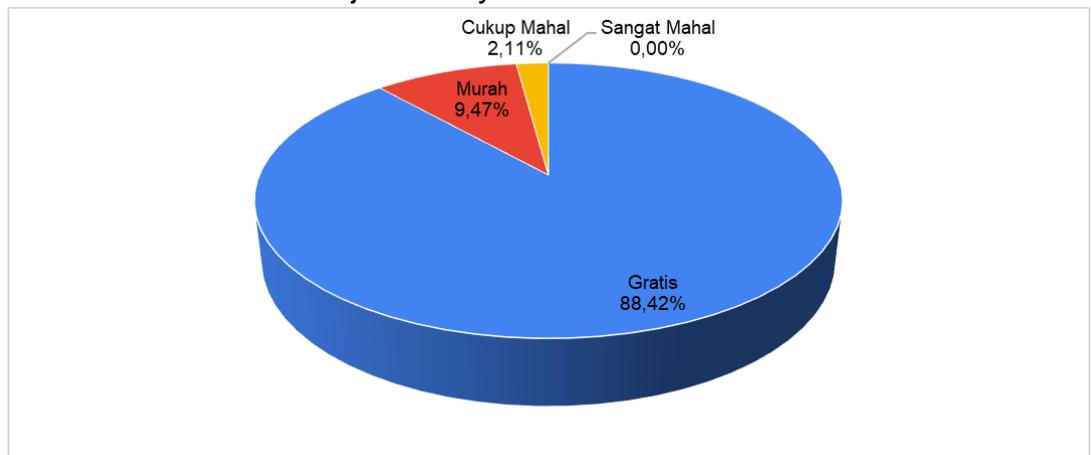
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil gratis, berarti dapat disimpulkan tidak ada biaya pelayanan (gratis) pada KPU Provinsi Jawa Barat.

Tabel 11. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	84	88,42%
2	Murah	3	9	9,47%
3	Cukup Mahal	2	2	2,11%
4	Sangat Mahal	1	0	0,00%
Jumlah			95	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	24	25,26%
2	Sesuai	3	70	73,68%
3	Kurang Sesuai	2	1	1,05%
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00%
Jumlah			95	100%

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

Grafik 10. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan



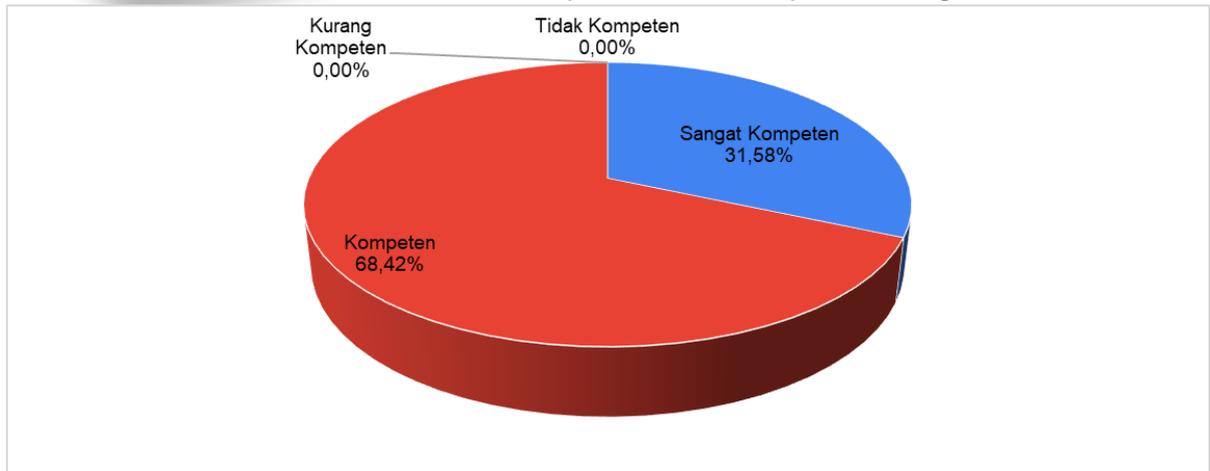
6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil 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	30	31,58%
2	Kompeten	3	65	68,42%
3	Kurang Kompeten	2	0	0,00%
4	Tidak Kompeten	1	0	0,00%
Jumlah			95	100%

Grafik 11. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas



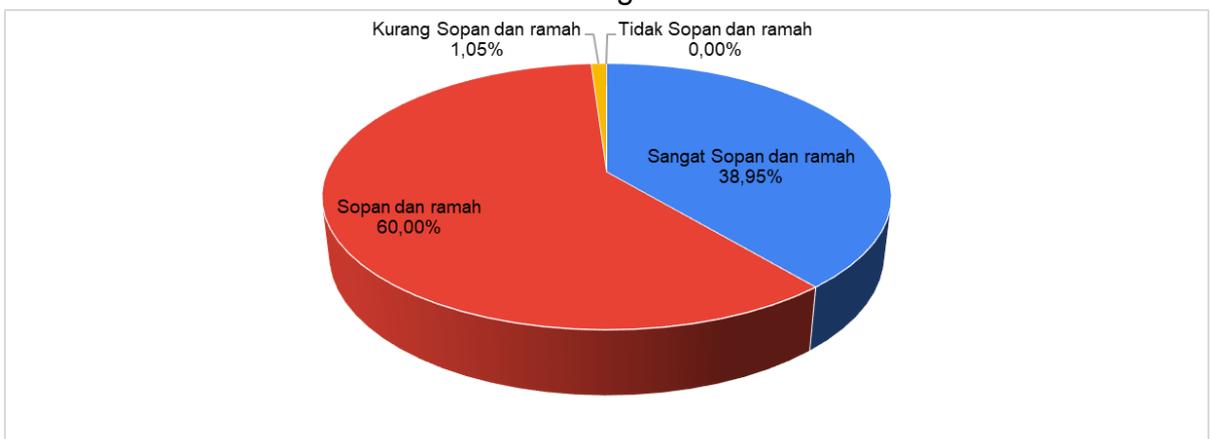
7. Indikator Perilaku Petugas

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	37	38,95%
2	Sopan dan ramah	3	57	60,00%
3	Kurang Sopan dan ramah	2	1	1,05%
4	Tidak Sopan dan ramah	1	0	0,00%
Jumlah			95	100%

Grafik 12. Indikator Perilaku Petugas



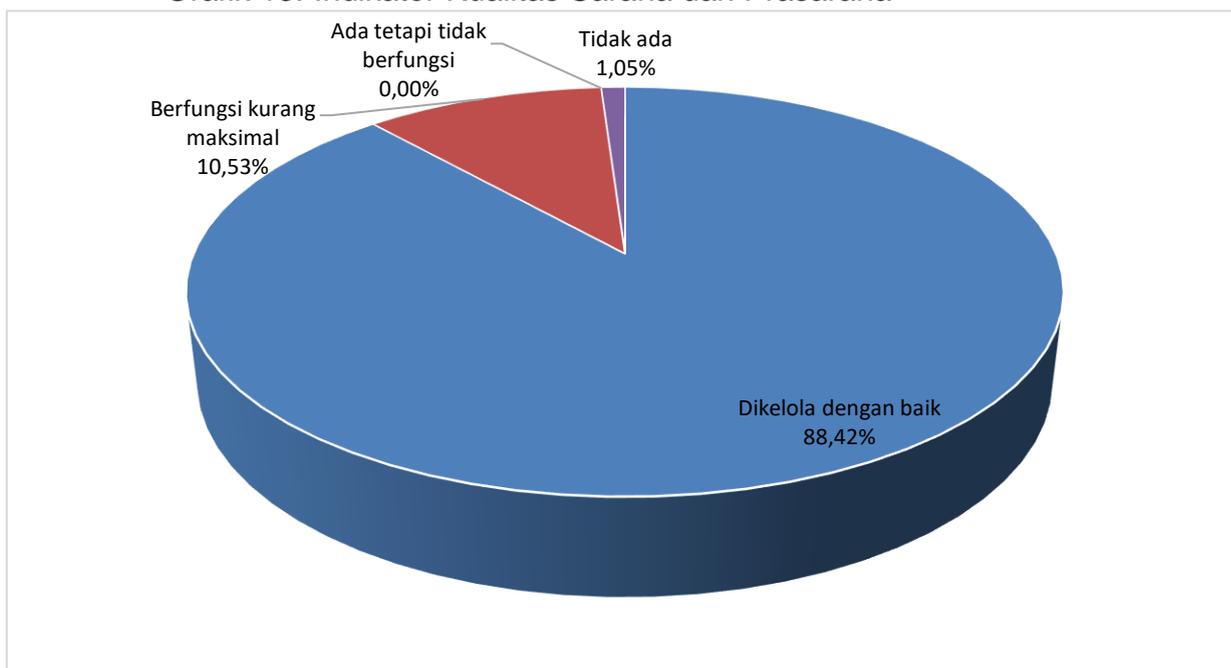
8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

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	84	88,42%
2	Berfungsi kurang maksimal	3	10	10,53%
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0,00%
4	Tidak ada	1	1	1,05%
Jumlah			95	100%

Grafik 13. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana



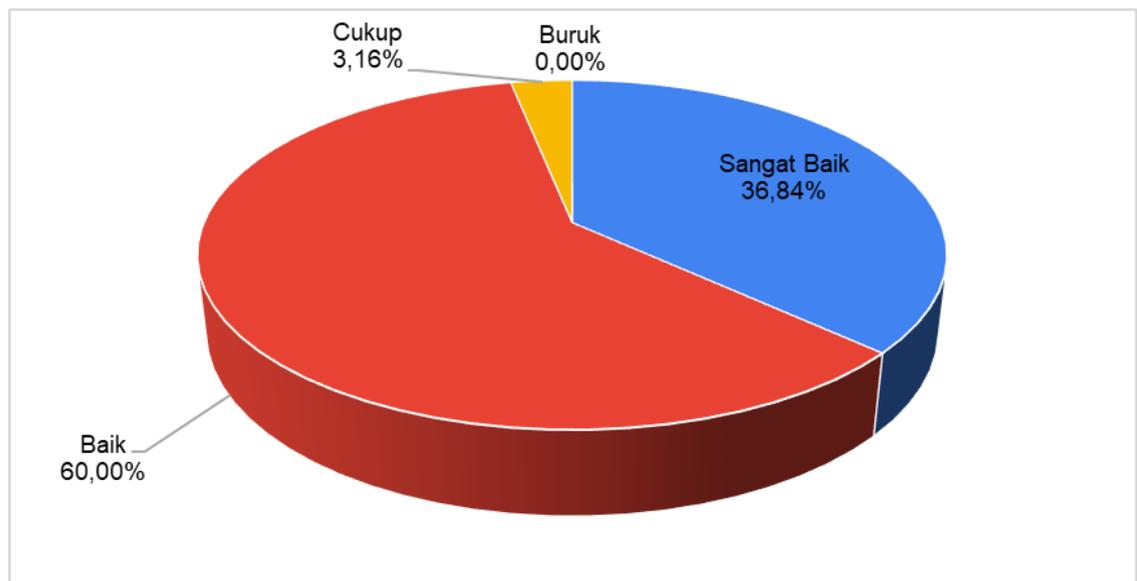
9. Indikator Penanganan Pengaduan

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	35	36,84%
2	Baik	3	57	60,00%
3	Cukup	2	3	3,16%
4	Buruk	1	0	0,00%
Jumlah			95	100%

Grafik 14. Indikator Penanganan Pengaduan



Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 95 responden serta berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) unsur yang telah dilakukan tersebut, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 17. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	4	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	4	4	3
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	1	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	3	3	4	3
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	4	4	3	4	4	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	4	3	3	4	4	3	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4
45	4	4	3	4	3	3	3	4	3

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	3	3	3	4	3	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	3
49	3	3	3	2	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	4	4	3
57	4	4	3	4	3	4	4	4	4
58	4	3	4	4	3	4	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	4	3	4	3
62	3	3	3	4	3	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4
68	4	4	3	4	3	3	4	4	4
69	3	3	3	4	3	4	3	4	3
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	2
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	4	4	3
77	3	3	3	4	3	3	4	4	4
78	3	3	4	4	4	3	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	4	3	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	4	3	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
92	2	2	2	2	2	3	2	3	2
93	3	4	3	4	4	3	3	4	2
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Total nilai per unsur	311	306	305	367	308	315	321	367	317
IKM per unsur	81,84	80,53	80,26	96,58	81,05	82,89	84,47	96,58	83,42
Total nilai semua unsur	311 + 306 + 305 + 367 + 308 + 315 + 321 + 367 + 317 = 2.917								
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{ilh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	$\frac{2.917}{95 \times 9} \times \frac{100}{4} = 3,41 \times 25 = 85,29$ (B = Baik)								

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Jawa Barat pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1.	Persyaratan	3,25	Baik
2.	Prosedur	3,27	Baik
3.	Waktu	3,21	Baik
4.	Biaya	3,87	Baik
5.	Produk	3,28	Baik
6.	Kompetensi	3,30	Baik
7.	Perilaku	3,29	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,85	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,17	Baik
	NRR Tertimbang/Unsur	3,39	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)	94,89	BAIK

Secara umum, hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Jawa Barat pada tahun sebelumnya diperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) **3,36** atau masuk kategori **BAIK** (kisaran nilai 3,07 - 3,53). Dengan demikian, aparaturnya pada KPU Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Dari hasil survei tersebut terdapat rincian nilai tertinggi dan terendah dalam beberapa komponen 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)

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, prosedur

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.

Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4
1	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan Melaksanakan Forum Konsultasi Publik				
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Untuk Perbaikan Standar Evaluasi Rencana Tindak Lanjut				
3	Kualitas Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik				

Dari rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu telah tercapai melalui kegiatan, antara lain:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
1	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan	 <p>The 'Bukti Tindak Lanjut' column contains three photographs. The top photo shows a staff member in a dark uniform interacting with a customer at a service counter. The middle photo shows a group of staff members in dark blue uniforms standing in a line outdoors. The bottom photo shows a group of staff members in white and blue uniforms standing in front of a large banner for the TPS (Toko Pelayanan Satu) service, which includes the text 'Jungjung Layanan / Layanan ke TPS' and 'BERSAMA SAMA MELAKUKAKAN PILIHAN PILIHAN'.</p>

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Evaluasi Standar Pelayanan	 <p>The first photograph shows a line of police officers in blue uniforms and red berets standing in a line outdoors. They are positioned in front of a building with large windows. A man in a brown shirt and dark trousers is standing to the right, facing the officers. A black SUV is parked in the background. The second photograph shows two police officers in uniform standing on a red carpet indoors. One officer in a blue uniform is presenting a certificate or award to another officer in a light purple uniform. The background features a wall with a large emblem and a mascot figure.</p>

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
3	Kualitas Sarana dan prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
			