



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAWA BARAT**

**5**  
**2025**  
**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT  
PERIODE JANUARI-JUNI 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Jawa Barat Semester I Tahun 2025 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk/bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di KPU Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat baik langsung maupun tidak langsung penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh masyarakat, stakeholder terkait sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di KPU Provinsi Jawa Barat.

Bandung, 12 September 2025

KPU Provinsi Jawa Barat

Sekretaris,



Eko Iswantoro

NIP. 197903211999121001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GRAFIK .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	4
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	7
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	9
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
BAB V KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN .....	12

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
Tabel 2 Tabel Krejcie and Morgan .....	6
Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan Tahun 2025.....	7
Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
Tabel 5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	9

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Nilai IKM Per Unsur pada KPU Provinsi Jawa Barat Semester I Tahun 2025.....	8
Grafik 2 Nilai SKM KPU Provinsi Jawa Barat Tahun 2023-2025 .....	10

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner .....	12
Gambar 1. Tangkapan Layar tautan SKM pada laman web KPU Provinsi Jawa Barat .....	12
Gambar 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	12
Gambar 3. Data Responden survei mandiri pada gform .....	13
Gambar 4. Form Kuesioner .....	13
2. Data Responden SKM KPU Provinsi Jawa Barat .....	14
3. Pengolahan Hasil SKM KPU Provinsi Jawa Barat .....	16
4. Laporan SKM Periode Sebelumnya .....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat dengan membentuk tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat dengan koordinator Kepala Bagian Perencanaan, Data dan Informasi.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei pada google form yang disebarakan kepada pengguna layanan dengan tautan <https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat-KPUProvJabar> dan bisa melalui website KPU Provinsi Jawa Barat pada tautan <https://jabar.kpu.go.id> dengan mengklik menu Layanan Publik lalu menu Survey.

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat melaksanakan survei mandiri terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei pada google form dengan tautan <https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat-KPUProvJabar> atau melalui laman website KPU Provinsi Jawa Barat pada tautan <https://jabar.kpu.go.id> dengan mengklik menu Layanan Publik lalu menu Survey

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juli 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus-September 2025	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 146 (seratus empat puluh enam) orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 108 orang.

**Tabel 2**  
**Tabel Krejcie and Morgan**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	210	136	410	199
20	19	220	140	420	201
30	28	230	144	430	203
40	36	240	148	440	205
50	44	250	152	450	207
60	52	260	155	460	210
70	59	270	159	470	212
80	66	280	162	480	214
90	73	290	165	490	216
100	80	300	169	500	217
110	86	310	172	510	219
120	92	320	175	520	221
130	97	330	178	530	223
140	103	340	181	540	225
150	108	350	183	550	226
160	113	360	186	560	228
170	118	370	189	570	230
180	123	380	191	580	231
190	127	390	194	590	233
200	132	400	196	600	234

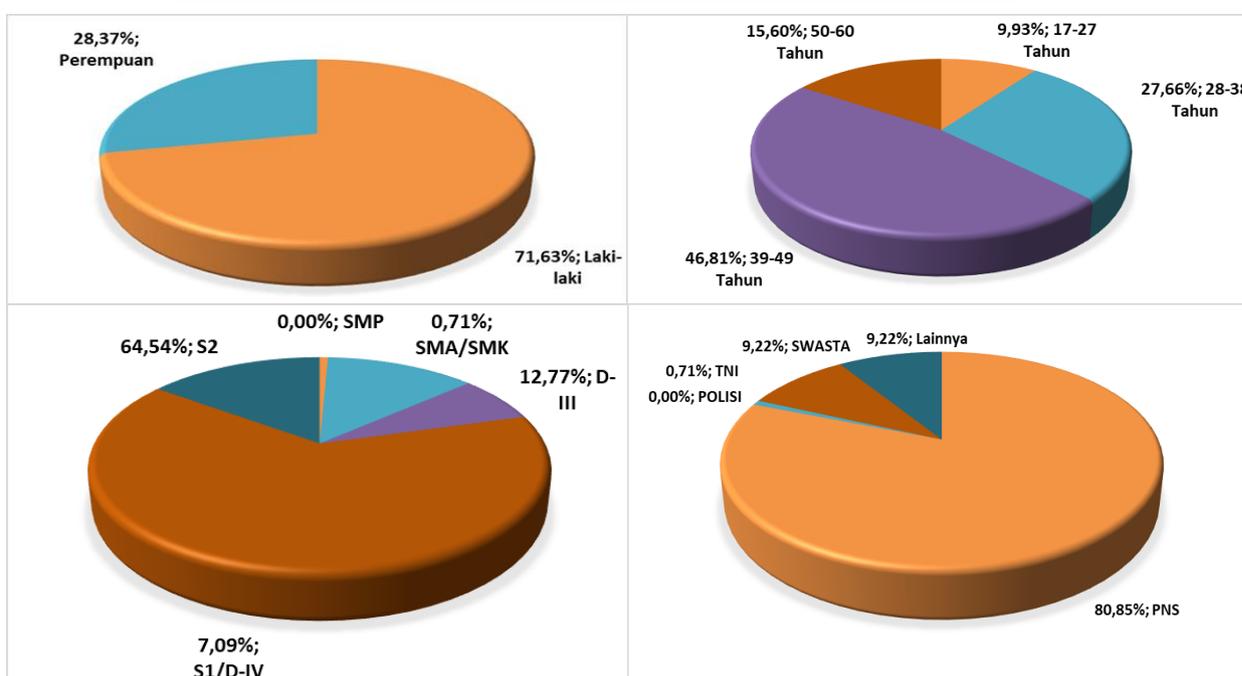
## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan Tahun 2025**

No	KARAKTERISTIK	JUMLAH	PERSENTASE
1	<b>JENIS KELAMIN</b>		
	Laki-laki	80	74,07%
	Perempuan	28	25,93%
2	<b>USIA</b>		
	17-27 Tahun	10	9,26%
	28-38 Tahun	28	25,93%
	39-49 Tahun	53	49,07%
	50-60 Tahun	17	15,74%
3	<b>PENDIDIKAN</b>		
	SMP	1	0,93%
	SMA/SMK	11	10,19%
	D-III	9	8,33%
	S1/D-IV	70	64,81%
	S2	17	15,74%
4	<b>PEKERJAAN</b>		
	PNS	87	80,56%
	TNI	1	0,93%
	SWASTA	11	10,19%
	Pelajar/Lainnya	9	8,33%



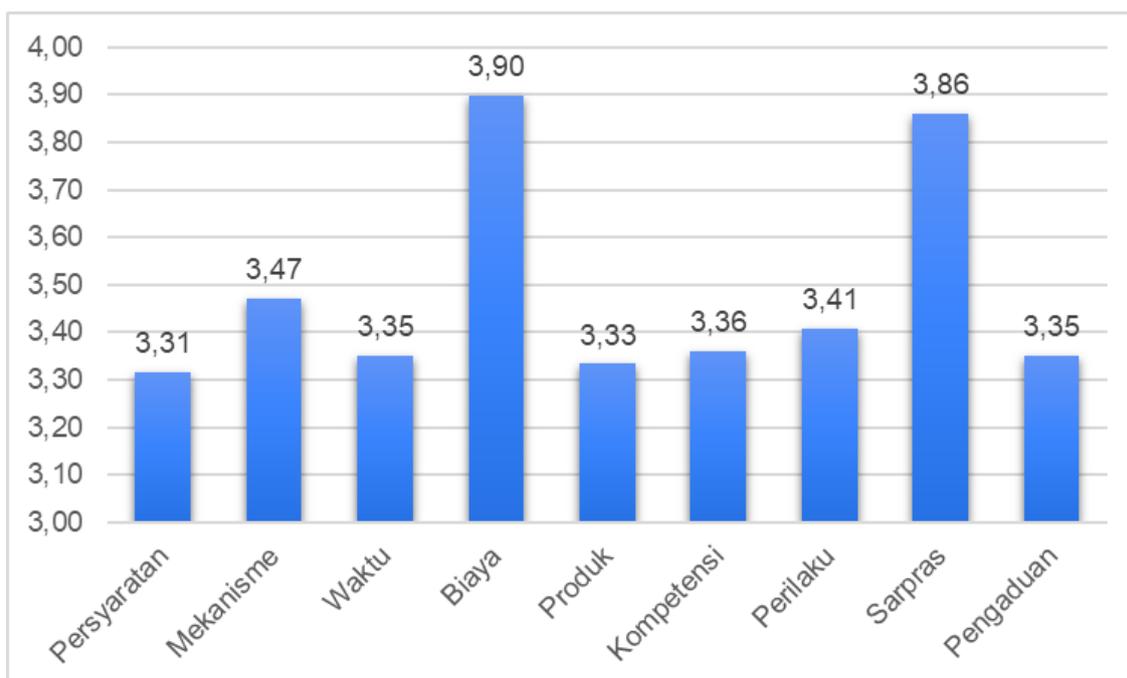
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,31	3,47	3,35	3,90	3,33	3,36	3,41	3,86	3,35
<b>Kategori</b>		<b>B</b>								
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>87,09/B (BAIK)</b>								

**Grafik 1**  
**Nilai IKM Per Unsur pada KPU Provinsi Jawa Barat Semester I Tahun 2025**



## BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARKAT

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31. Selanjutnya produk yang mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu penyelesaian layanan dan pengaduan termasuk empat unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,86, dan mekanisme mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

**Tabel 5**

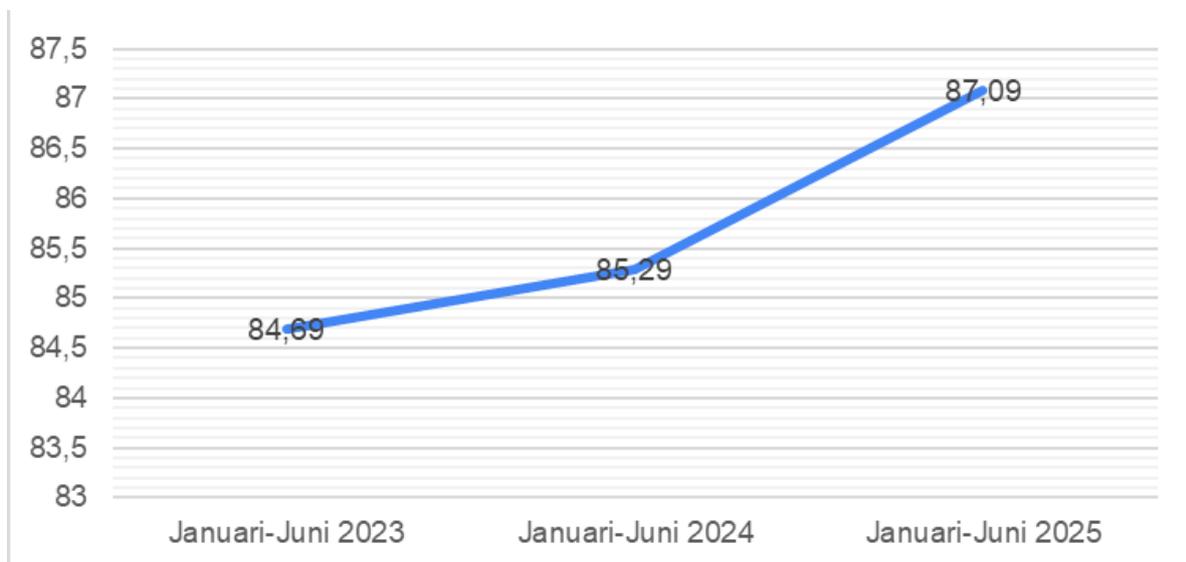
**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu 2025				Penanggung Jawab
			9	10	11	12	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluasi SOP/Standar Pelayanan</li> <li>• Monitoring dan evaluasi kinerja SDM</li> </ul>	√	√	√	√	Seluruh Bagian
2	Waktu Penyelesaian		√	√	√	√	Seluruh Bagian
3	Pengaduan						Seluruh Bagian
4	Produk	Peningkatan dan Integrasi sistem pelayanan	√	√	√	√	Seluruh Bagian

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat dapat dilihat melalui grafik berikut:

**Grafik 2**  
**Nilai SKM KPU Provinsi Jawa Barat Tahun 2023-2025**



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa KPU Provinsi Jawa Barat konsisten dalam upaya menaikkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 yang dibuktikan dengan kenaikan nilai hasil survei.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Provinsi Jawa Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat 87,09**. Perlu adanya evaluasi untuk meningkatkan indikator pelayanan. Meskipun demikian, nilai SKM KPU Provinsi Jawa Barat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Persyaratan, produk, waktu penyelesaian layanan**, dan **pengaduan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya** mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, **sarana dan prasarana** mendapatkan nilai 3,86, dan **mekanisme** mendapatkan nilai 3,47.

Bandung, 12 September 2025

KPU Provinsi Jawa Barat

Sekretaris,

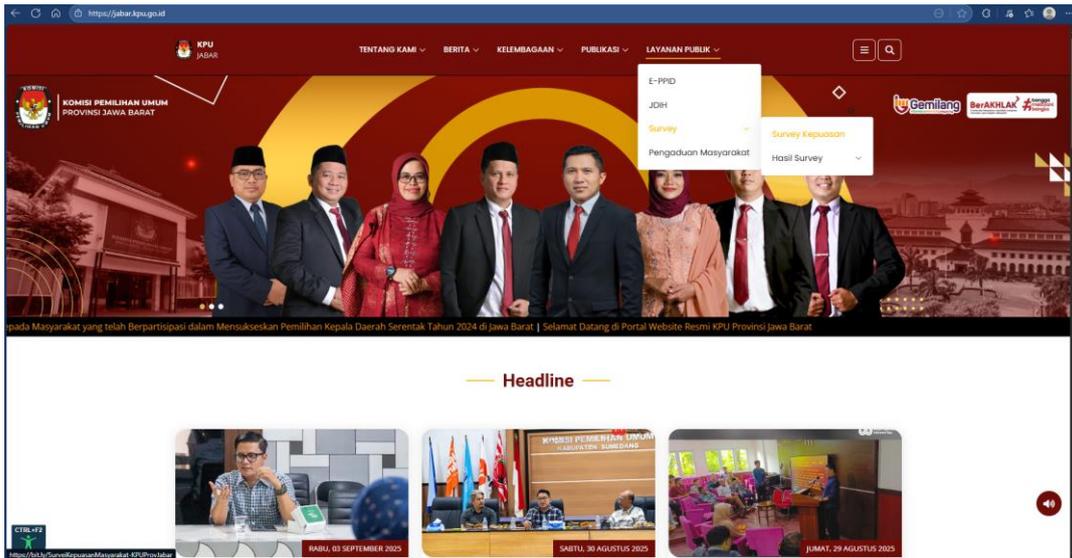


Eko Iswanto

NIP. 197903211999121001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



Gambar 1. Tangkapan Layar tautan SKM pada laman web KPU Provinsi Jawa Barat

The image shows a screenshot of a web-based survey form. At the top, there is a header with the KPU logo and the text 'KPU Melayani PEMILIH BERDAULAT NEGARA KUAT'. Below the header, the title of the survey is 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA EVALUASI REFORMASI BIROKRASI KPU PROVINSI JAWA BARAT PERIODE JANUARI-JUNI (SEMESTER I) TAHUN 2025'. The form contains several sections: a paragraph explaining the purpose of the survey, a link to 'Login ke Google', a red asterisk indicating required questions, an 'Email \*' field with a placeholder 'Jawaban Anda', a 'Tanggal Survei \*' field with a date picker showing 'dd/mm/yyyy', and a 'Jam Survei \*' field with two radio button options: '08.00 - 12.00' and '13.00 - 17.00'. At the bottom right, there is a button labeled 'Minta akses pengeditan'. At the bottom left, there are buttons for 'Berikutnya' and 'Kosongkan formulir'.

Gambar 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Komisi Pemilihan Umum  
Provinsi Jawa Barat

**KPU** Melayani PEMILIH BERDAULAT NEGARA KUAT

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA EVALUASI REFORMASI BIROKRASI KPU PROVINSI JAWA BARAT PERIODE JANUARI-JUNI (SEMESTER I) TAHUN 2025**

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**PROFIL RESPONDEN**

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Nomor HP \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Usia

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin \*

Gambar 3. Data Responden survei mandiri pada gform

Komisi Pemilihan Umum  
Provinsi Jawa Barat

**KPU** Melayani PEMILIH BERDAULAT NEGARA KUAT

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA EVALUASI REFORMASI BIROKRASI KPU PROVINSI JAWA BARAT PERIODE JANUARI-JUNI (SEMESTER I) TAHUN 2025**

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**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 KPU \* Provinsi Jawa Barat?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Gambar 4. Form Kuesioner

## 2. Data Responden SKM KPU Provinsi Jawa Barat

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Adam Mupahmi Hidayat	085315075853	31	Laki-laki	SMA/SMK	Lainnya
2	Otang Suparlan	08112241827	53	Laki-laki	S1/D-IV	SWASTA
3	Sopian Kurniawan	082127743926	38	Laki-laki	SMP	Lainnya
4	Farhan Nauval	081395129040	27	Laki-laki	SMA/SMK	SWASTA
5	Asep Yogi	08886084044	43	Laki-laki	D-III	SWASTA
6	Nurrohman	089643892660	31	Laki-laki	S1/D-IV	Lainnya
7	Budhi Paramita	081321495241	49	Laki-laki	S1/D-IV	SWASTA
8	Hendi Irawan	085210000890	49	Laki-laki	D-III	PNS
9	Supriati Puji Astuti	081283176300	50	Perempuan	S1/D-IV	PNS
10	Hasanudin	081324089458	48	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
11	Muhamad Sidik Fauzan	081222122826	33	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
12	M.Thomas Iqbal	08129974315	54	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
13	Tubagus Erwin Herdiana	085798260826	40	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
14	Rina Komalawati	085759367526	50	Perempuan	S1/D-IV	PNS
15	Muhamad Fadli	085720711114	37	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
16	Krishnamoni	082213130707	56	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
17	Aris Krismanto	085723486900	46	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
18	Yosep Setiabudi	081323955777	47	Laki-laki	S2	PNS
19	Isma Sulistiatanie	082111146040	39	Perempuan	S1/D-IV	SWASTA
20	Miladina Hanifah	081212831338	28	Perempuan	S2	PNS
21	Momy Dava	087828862085	37	Perempuan	S1/D-IV	Lainnya
22	Sri Budi Rahayu	081572026491	24	Perempuan	S1/D-IV	PNS
23	Rayhan Rahman	081363345550	32	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
24	Ellya Herlinawati	085723427583	26	Perempuan	S1/D-IV	PNS
25	Yusrianto	087787776856	43	Laki-laki	S2	SWASTA
26	Andi Suhandi	081324059412	49	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
27	Dading	088297467149	39	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
28	Muhamad Rafi Rizkiansyah	081911800285	20	Laki-laki	S1/D-IV	Lainnya
29	Anhika Pratama	08176565331	38	Laki-laki	S2	PNS
30	Bainingtyas Kalifa Nurharyanti	085156628987	23	Perempuan	S1/D-IV	PNS
31	Sri Agus Nengsih	082219591540	31	Perempuan	S1/D-IV	Lainnya
32	Ganjar Herdiana	082214682355	32	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
33	Ade	085974345336	42	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
34	Agung Sakti Eryana	085722338323	38	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
35	Agung Adhisetiono	085220122236	40	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
36	Nanang S	081382928671	48	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
37	Hamidah	083875909344	30	Perempuan	D-III	SWASTA
38	Latief Muhtar	085223422032	44	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
39	Yanti Rachmawati	081221015139	56	Perempuan	S1/D-IV	PNS
40	Moch. Wahab Hasbullah	082118414954	38	Laki-laki	S2	SWASTA
41	Hadi Mawardi	081280219535	42	Laki-laki	D-III	PNS
42	Niknik Ratna Suminar	082118592169	46	Perempuan	S1/D-IV	PNS
43	Anggi Andrian Faizal	085524552979	39	Laki-laki	SMA/SMK	Lainnya
44	Dede Ali	085314818410	55	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
45	Toni Rafyudin	082117157330	54	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
46	Asepia Sopyan	081312155190	48	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
47	Kharisma Marpei	082122235501	48	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
48	Andy	081320744189	49	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
49	Gina Rachmawati	085659853305	32	Perempuan	S1/D-IV	PNS

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
50	Rasyid Maulid Majid	082134897384	30	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
51	Rima Nurmalina	089638879990	39	Perempuan	S2	PNS
52	Wawan Cahyana	082124025579	47	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
53	T. Samuel	081317001347	43	Laki-laki	S2	PNS
54	Ari Fadzri Ilahi	083148391529	27	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
55	Muhammad Suhendra	085277204416	38	Laki-laki	SMA/SMK	TNI
56	Muhammad Anis	082150075259	23	Laki-laki	S2	PNS
57	Guntur Pratama	089621261582	26	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
58	Obansarbini	082214971168	56	Laki-laki	D-III	PNS
59	Titim Patimah	085862016227	47	Perempuan	S1/D-IV	PNS
60	Dik Dik	087749396876	40	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
61	Budi Cahyana	085314803109	51	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
62	Dian	082321720015	40	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
63	Ersya Agnesia	08977875893	45	Perempuan	S1/D-IV	PNS
64	Hera Dikara	081218127301	50	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
65	Ade Ahmad S.	085624065596	51	Laki-laki	D-III	PNS
66	Pian Sopiandi	085283005467	42	Laki-laki	SMA/SMK	PNS
67	M Fani Fachrurroji	08170090774	43	Laki-laki	SMA/SMK	PNS
68	Rifqi Rahman	081223955822	39	Laki-laki	S2	PNS
69	M. Lilik Hadanuddin	081911385098	43	Laki-laki	S1/D-IV	Lainnya
70	Vivid Firmawan	081513579961	48	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
71	Dudi Muharam	082125491630	51	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
72	Rudi Hermanto	085223124847	45	Laki-laki	S2	PNS
73	Denna Puzia	081223608093	37	Perempuan	S1/D-IV	PNS
74	Hermansyah	085659972499	41	Laki-laki	S2	PNS
75	Muhammad Fahmi Djuwantono	085225231338	27	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
76	Setyadi Abdul Gani	081385566426	33	Laki-laki	D-III	SWASTA
77	Gani Abdul Rojak	081323590145	52	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
78	Yan Ferdiana	085722772727	45	Laki-laki	SMA/SMK	PNS
79	Dindin Herdian	082113282791	39	Laki-laki	S2	PNS
80	Inike	08118882539	45	Perempuan	S2	PNS
81	Syahputra Umar Lubis	081221899260	33	Laki-laki	S2	PNS
82	Akoh Kosasih	081322744216	44	Laki-laki	SMA/SMK	SWASTA
83	Fadhilla Aulia	089501974372	29	Perempuan	S1/D-IV	PNS
84	Latifah Damayanti	08589229928	28	Perempuan	S1/D-IV	PNS
85	Suryadi	082113779980	51	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
86	Ruly Ruslian Fauzi	081214978990	43	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
87	Novi Apriyani	087720016421	41	Perempuan	D-III	PNS
88	Rully Rachman	085223048884	46	Laki-laki	SMA/SMK	PNS
89	Ilah Islahiah	089502700564	34	Perempuan	S2	PNS
90	Fani Setiawan	082117077524	34	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
91	Deni Iskandar	085353637753	37	Laki-laki	S1/D-IV	Lainnya
92	Richad Ardi	089660906606	39	Laki-laki	SMA/SMK	PNS
93	Dicky Prasetyadi	085846177860	40	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
94	Lia Gusivriyanti	082124137926	43	Perempuan	S1/D-IV	PNS
95	Lanjar Esthi Wijayani	087888795480	43	Perempuan	S1/D-IV	PNS
96	Nursyamsi	089687383245	38	Laki-laki	S2	PNS
97	Mochamad Ajie Raharjo, S.Ip.	08122358658	39	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
98	Imron	082119717450	43	Laki-laki	D-III	SWASTA

No	Nama Lengkap	Nomor HP	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
99	Hendra Gunawan	085220803338	41	Laki-laki	S2	PNS
100	Feby Permata Wahyuni	085186660272	24	Perempuan	S1/D-IV	PNS
101	Novria Isliarni	082110212162	34	Perempuan	S1/D-IV	PNS
102	Arief Surahman	085321006869	41	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
103	Bondan Putra Pambansa	085186444991	31	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
104	Ferry Dwi Andiyani	08112446663	47	Perempuan	S1/D-IV	PNS
105	Sartono	089653819980	50	Laki-laki	SMA/SMK	PNS
106	Gitasari S	081288121015	47	Perempuan	S1/D-IV	PNS
107	Osef Yadi Vidiyanto	081323223532	39	Laki-laki	S1/D-IV	PNS
108	Asep P. Ruspendi	081911370872	53	Laki-laki	S1/D-IV	PNS

### 3. Pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Jawa Barat

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

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
35	3	4	3	4	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	4	4	3	3	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	4	3	3	4	3
43	3	4	4	4	3	3	3	4	4
44	3	4	3	4	3	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	4	3	4	3	3	3	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
52	3	4	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	4	4
54	3	4	4	4	3	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	4	4	3	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	2	4	2

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
83	3	3	3	4	3	4	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	4	3	4	3	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	1	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	2
99	3	4	3	4	3	3	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	4	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	4	3	4	3
<b>Total nilai per unsur</b>	358	375	362	421	360	363	368	417	362
<b>IKM per unsur</b>	3,31	3,47	3,35	3,90	3,33	3,36	3,41	3,86	3,35
<b>Total nilai semua unsur</b>	358 + 375 + 362 + 421 + 360 + 363 + 368 + 417 + 362 = 3.386								
<b>Skor KM Total =</b> $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{ilh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	$\frac{3.386}{108 \times 9} \times \frac{100}{4} = 3,48 \times 25 = 87,09$ (B = Baik)								



**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

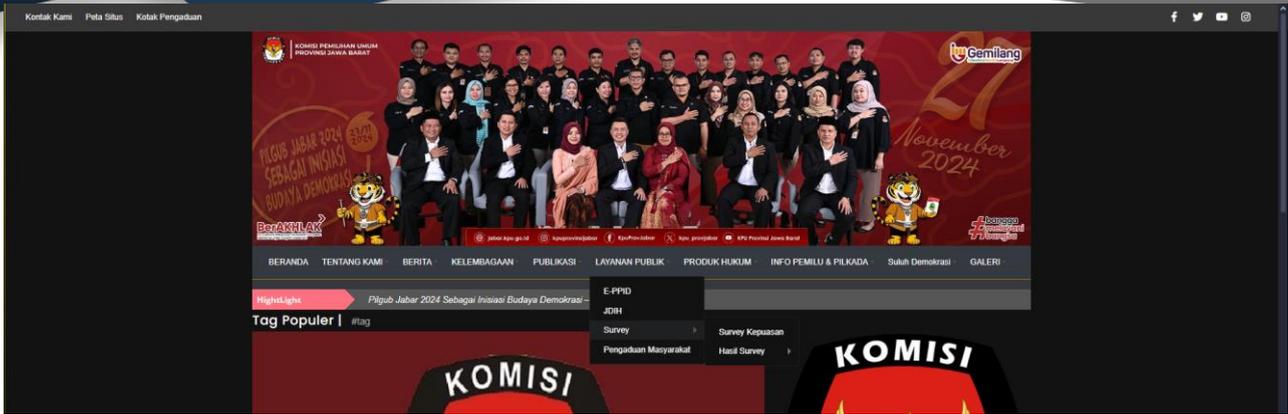
8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

**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.

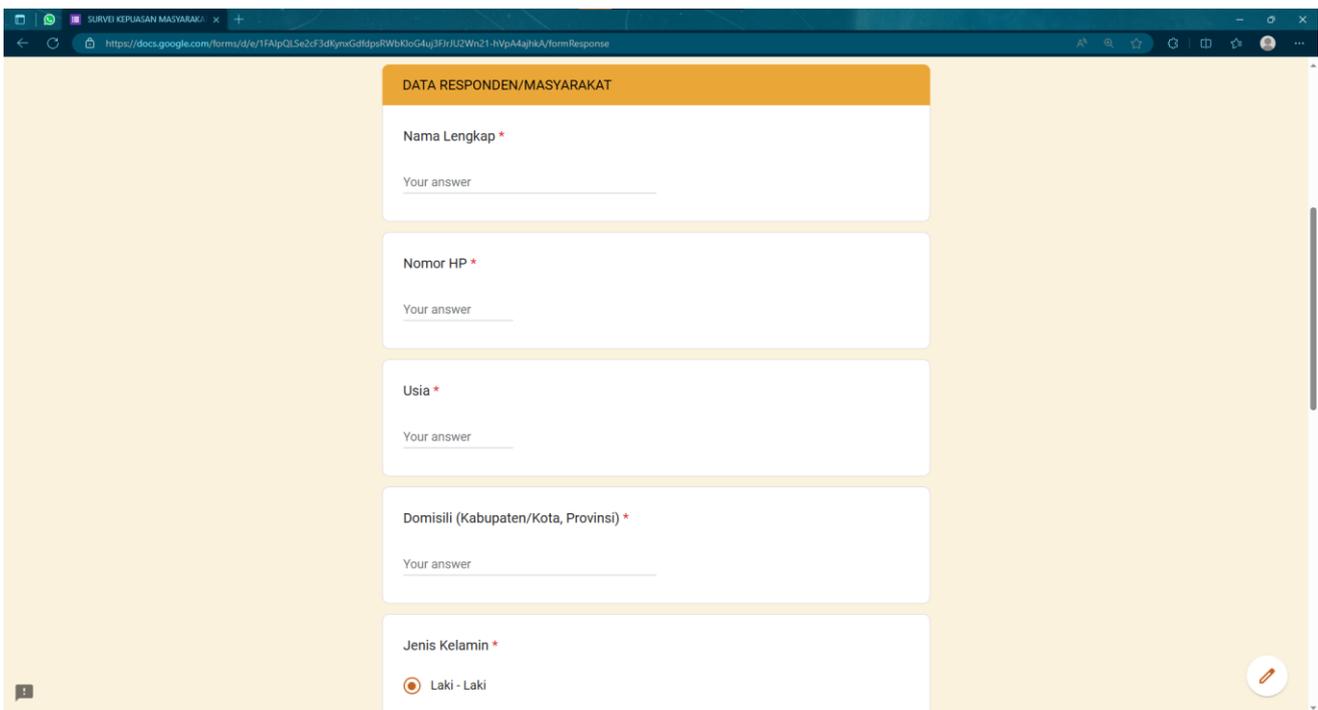
Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) melalui gform mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terlampir sebagai berikut:



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

**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

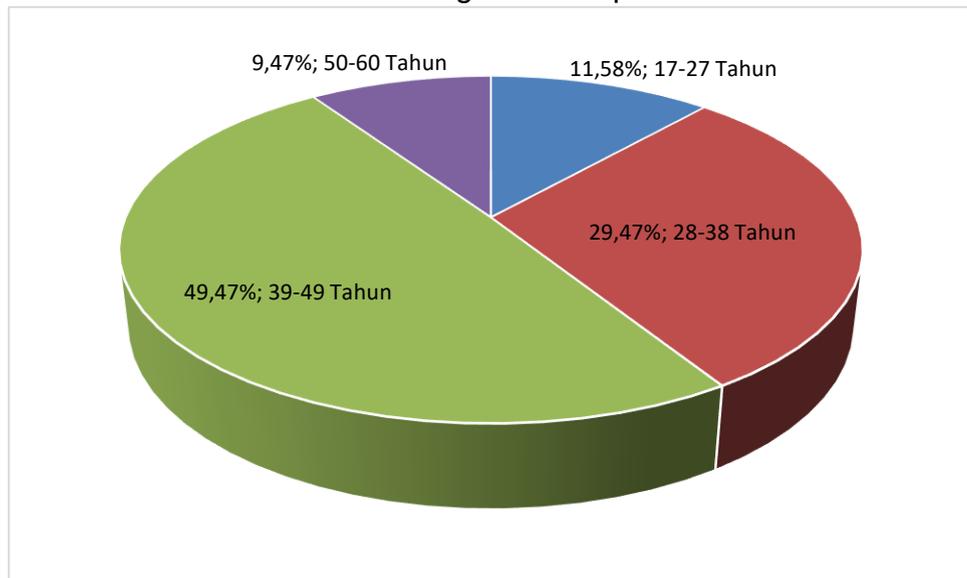
Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Jawa Barat mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu usia 39 - 49 Tahun dengan persentase 49,47%

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%
<b>Jumlah</b>		<b>95</b>	<b>100%</b>

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

Grafik 1. Rentang Usia Responden



## 2. Jenis Kelamin Responden

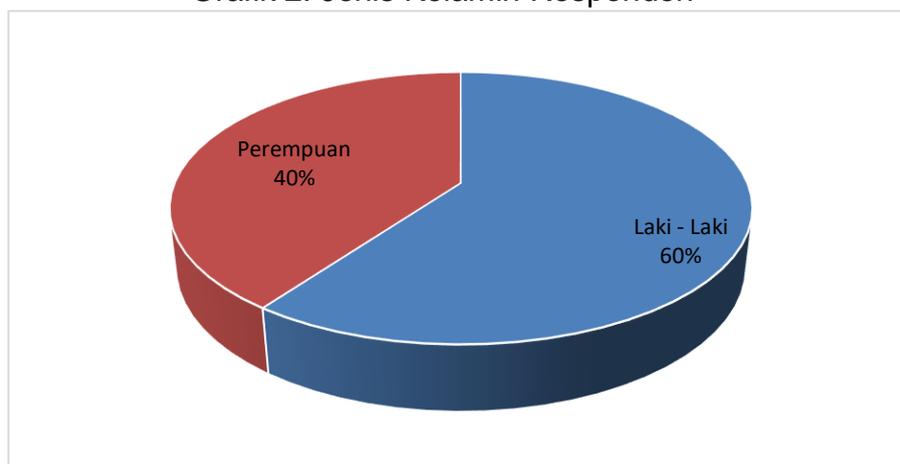
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 95 reponden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 57 orang atau 60,00% dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 38 orang atau 40,00%.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden.

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

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

Grafik 2. Jenis Kelamin Responden



### 3. Domisili Responden

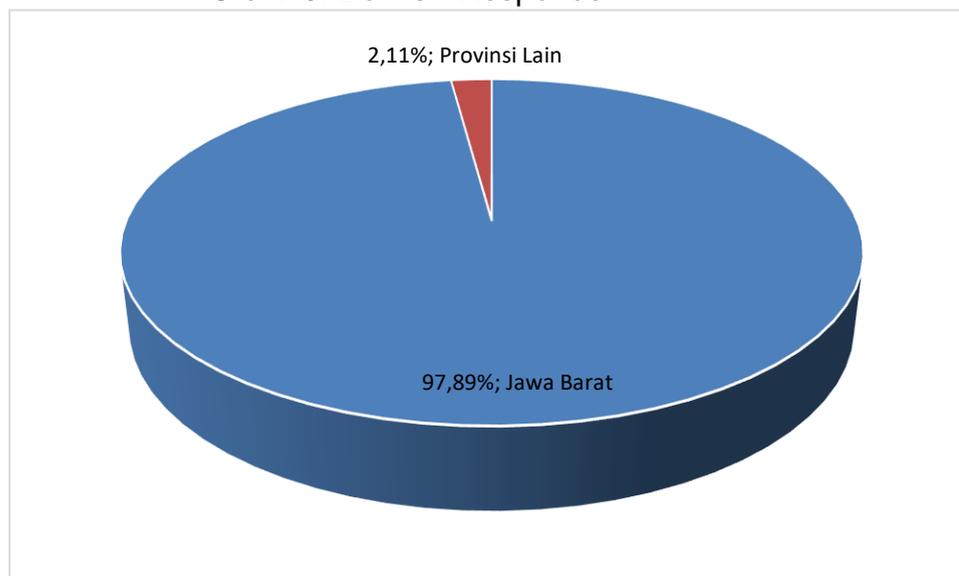
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari jumlah 38 Provinsi di seluruh Indonesia, domisili pengguna layanan semuanya di Provinsi Jawa Barat dengan total responden sebanyak 93 Orang dan sebanyak 2 Orang dari provinsi selain Jawa Barat.

Tabel 3. Domisili Responden

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

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

Grafik 3. Domisili Responden.



### 4. Pendidikan Responden

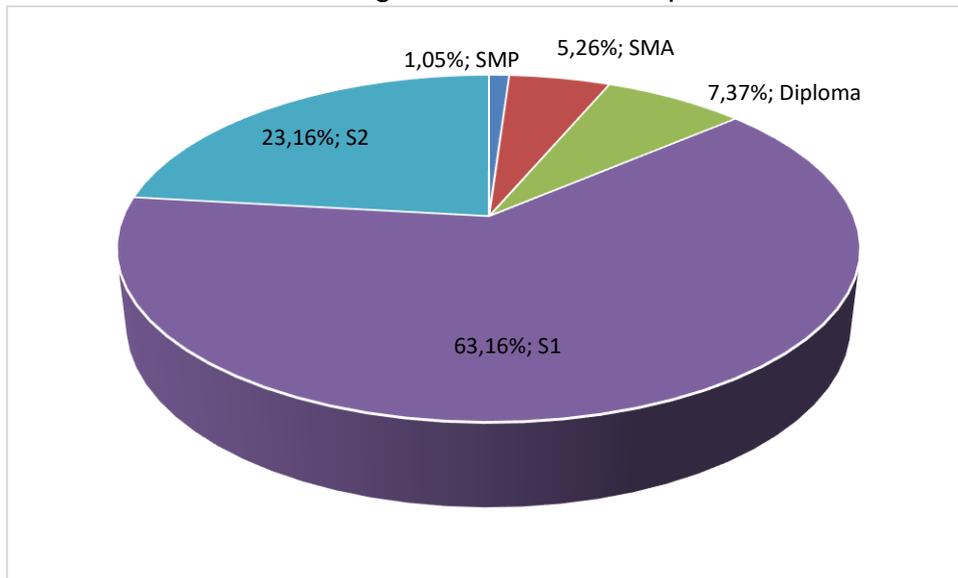
Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Provinsi Jawa Barat mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 60 orang atau 63,16%.

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%
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

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

Grafik 4. Tingkat Pendidikan Responden



## 5. Pekerjaan Responden

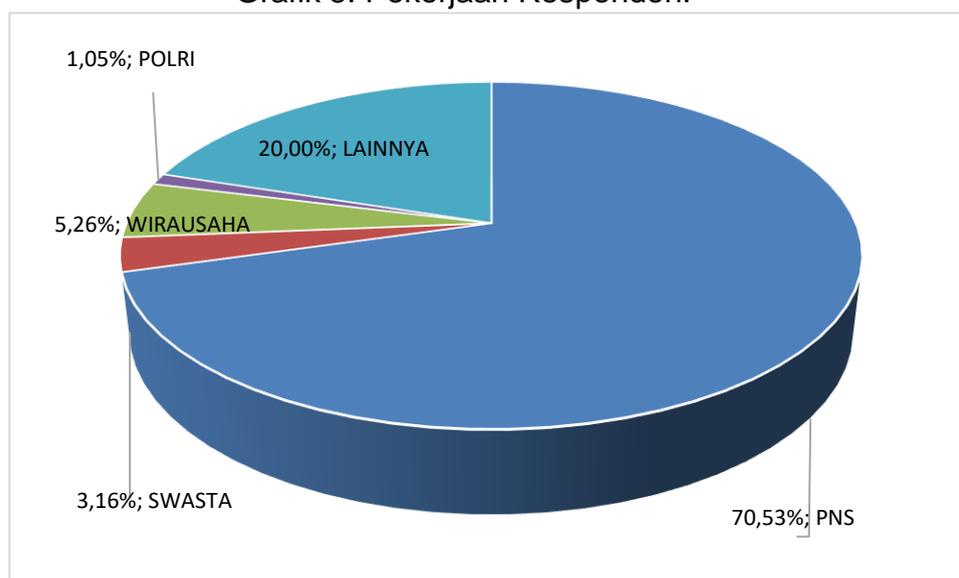
Dari sisi jenis pekerjaan responden mayoritas pengguna layanan pada KPU Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 67 orang atau 70,53% dan 20% Pekerjaan Lainnya seperti perangkat desa, Anggota Partai, buruh, honorer, mahasiswa, dan lain-lain.

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

## C. Analisis Hasil Survei

### 1. Indikator Persyaratan Pelayanan

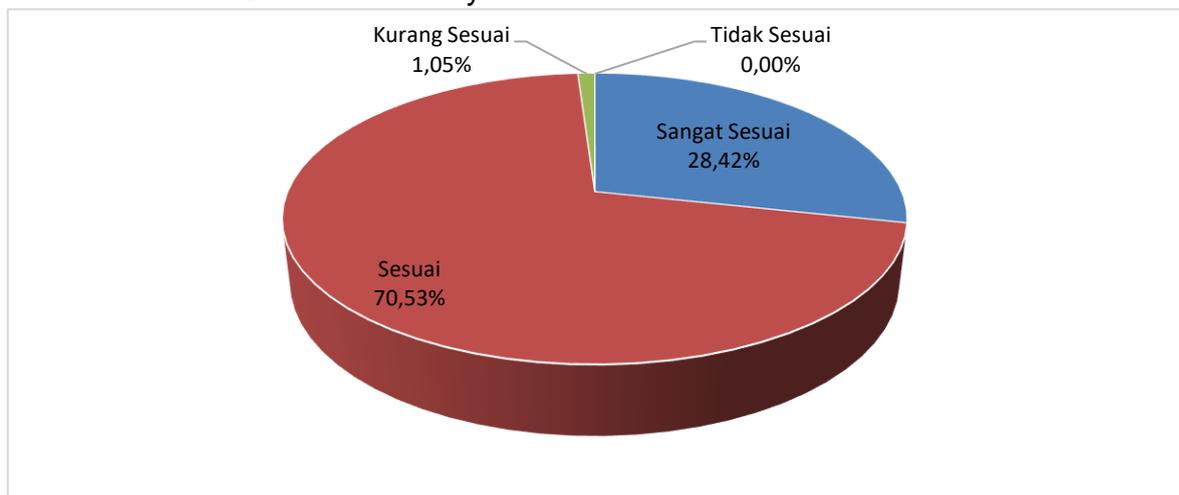
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 70,53% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Provinsi Jawa Barat sesuai dengan yang diinformasikan.

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

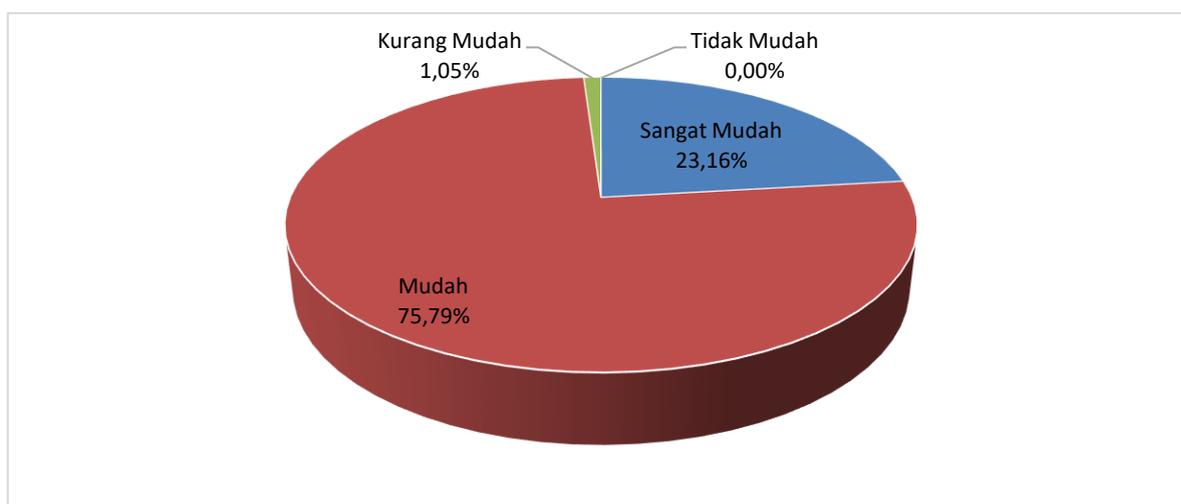
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil mudah, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai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

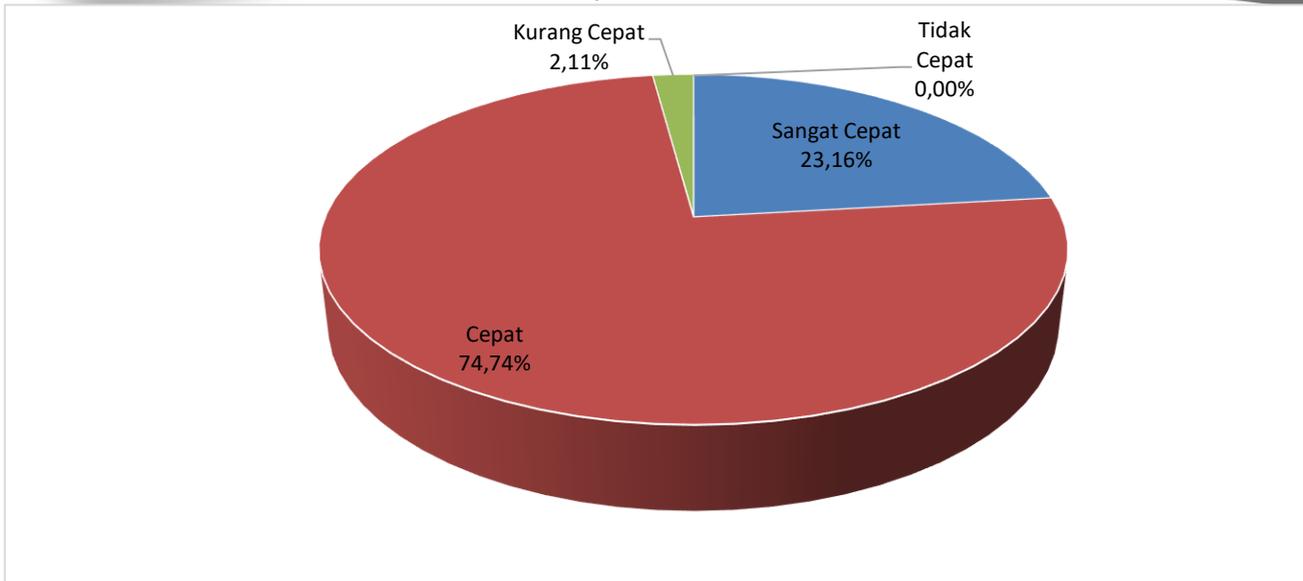
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan cepat dan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Provinsi Jawa Barat.

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

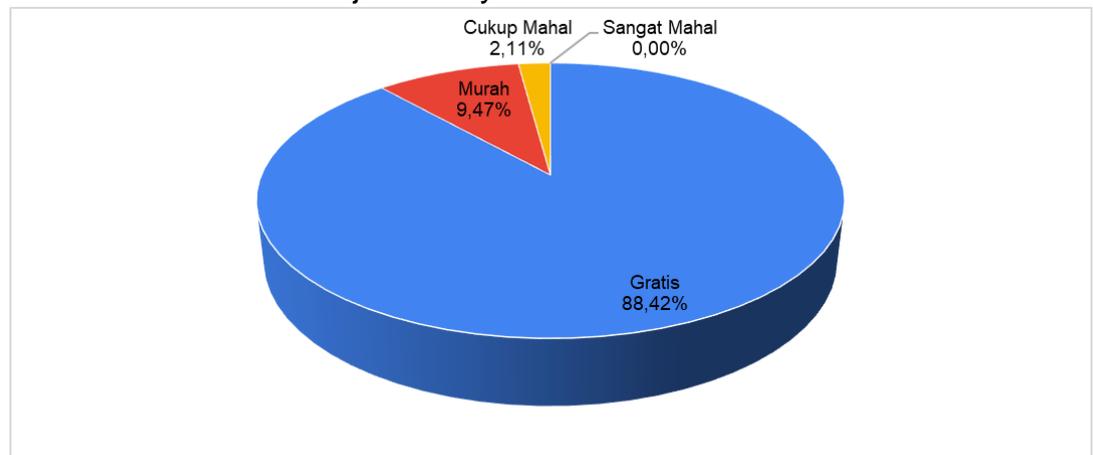
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil gratis, berarti dapat disimpulkan tidak ada biaya pelayanan (gratis) pada KPU Provinsi Jawa Barat.

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

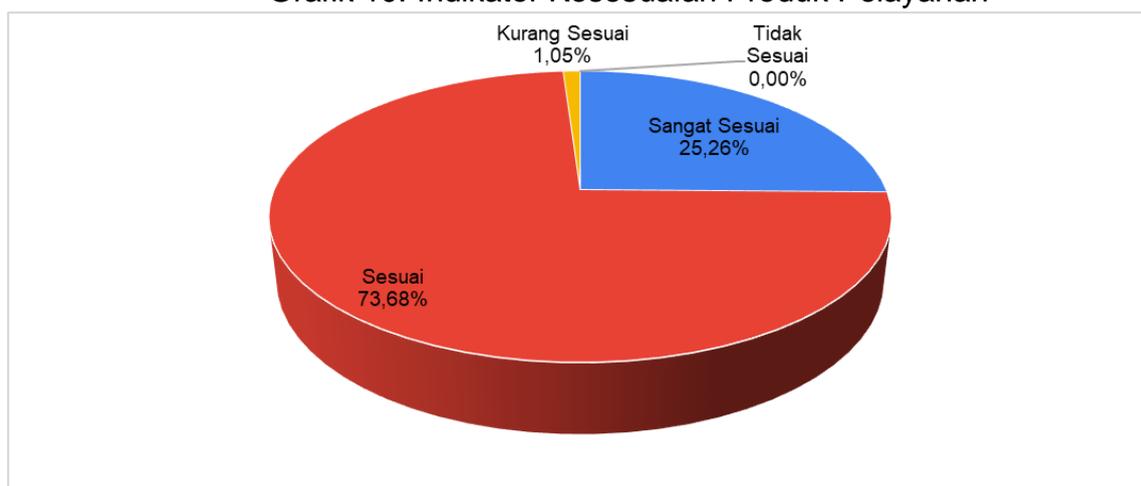
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil sangat sesuai, berarti dapat disimpulkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis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



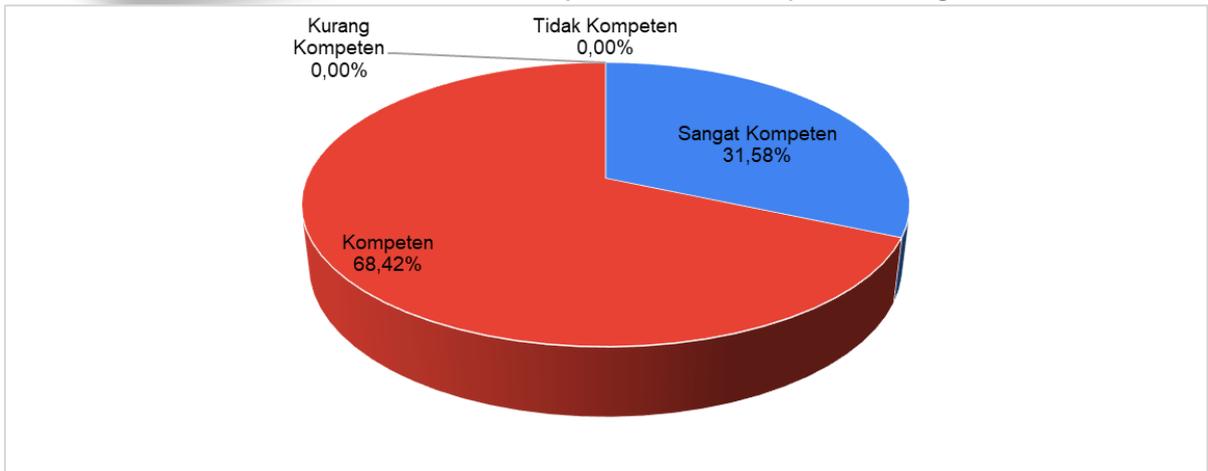
## 6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

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



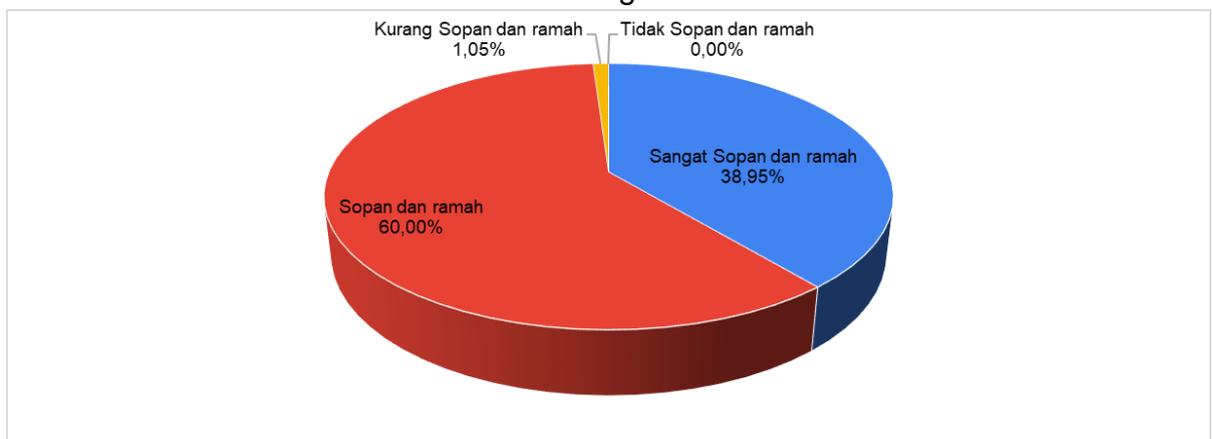
## 7. Indikator Perilaku Petugas

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



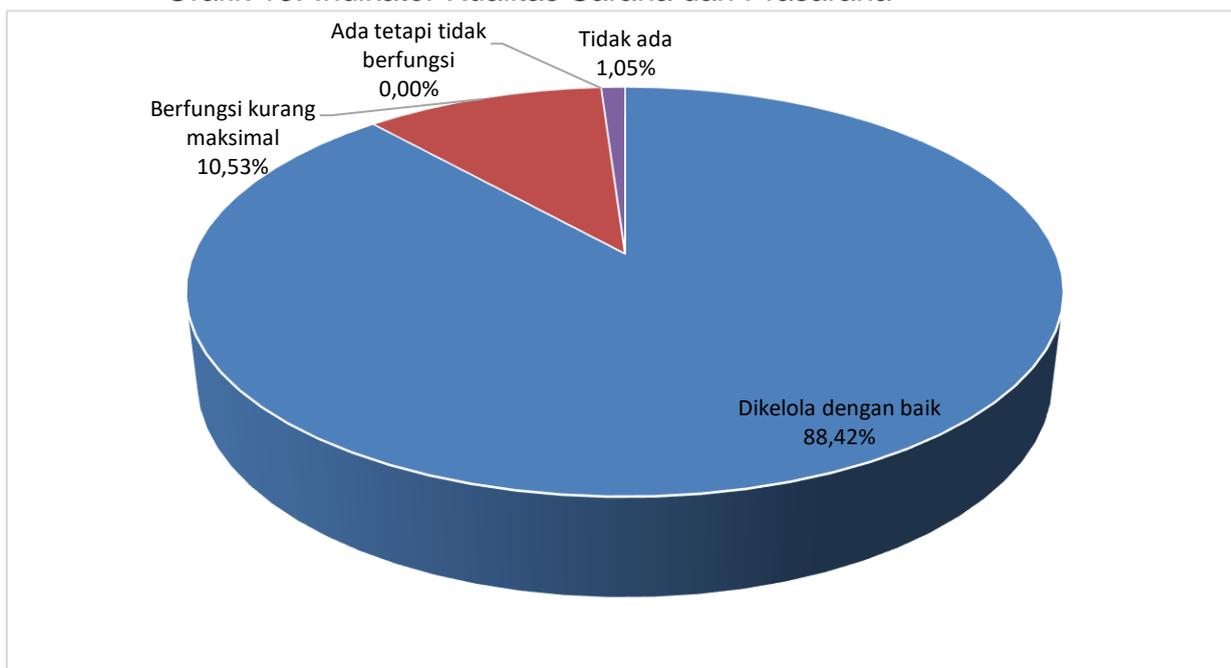
## 8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

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%
<b>Jumlah</b>			<b>95</b>	<b>100%</b>

Grafik 13. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana



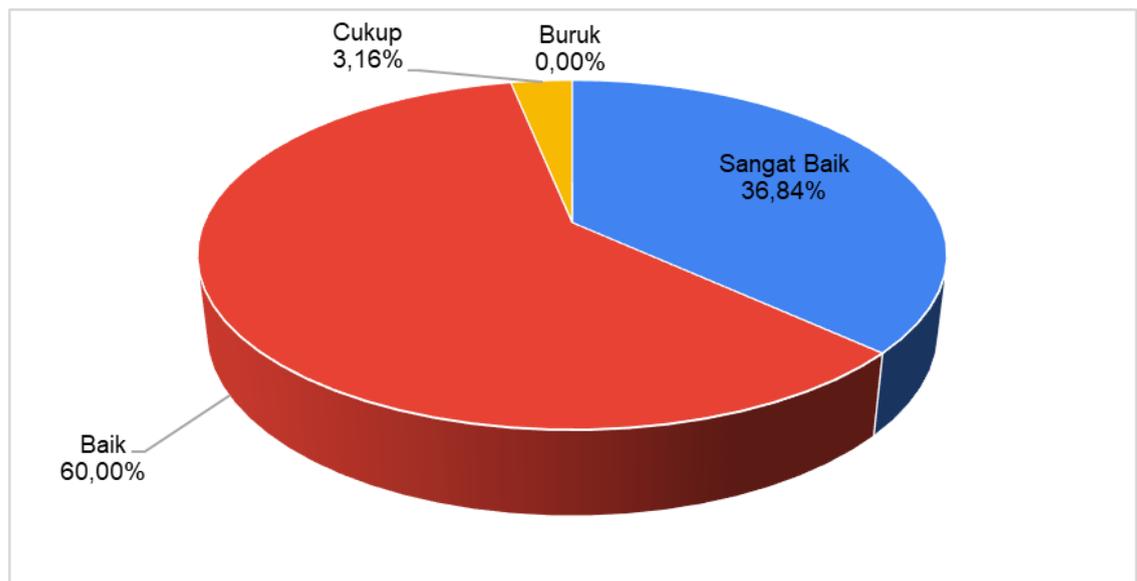
## 9. Indikator Penanganan Pengaduan

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
<b>IKM per unsur</b>	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								
<b>Skor KM Total =</b> $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{ilh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	$\frac{2.917}{95 \times 9} \times \frac{100}{4} = 3,41 \times 25 = 85,29$ <b>(B = Baik)</b>								

## 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
	<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)</b>	<b>94,89</b>	<b>BAIK</b>

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, aparatur 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 'TPS' (Toko Pelayanan Satu) with the number '27' and the text 'MUNICIPALITAS LAMPUNG PROVINSI JAWA BARAT'.</p>

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Evaluasi Standar Pelayanan	 <p>The top photograph shows a line of police officers in blue uniforms standing in front of a building with many flags. The bottom photograph shows two police officers, one in blue and one in grey, exchanging a certificate or award on a red carpet.</p>

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
3	Kualitas Sarana dan prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik	 <p>The 'Bukti Tindak Lanjut' column contains three photographs. The top photograph shows a large digital display on a stand showing a website, with a desk and chairs in the background. The middle photograph shows a waiting area with a sofa and a coffee table. The bottom photograph shows a desk area with a computer monitor and a chair.</p>

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
			