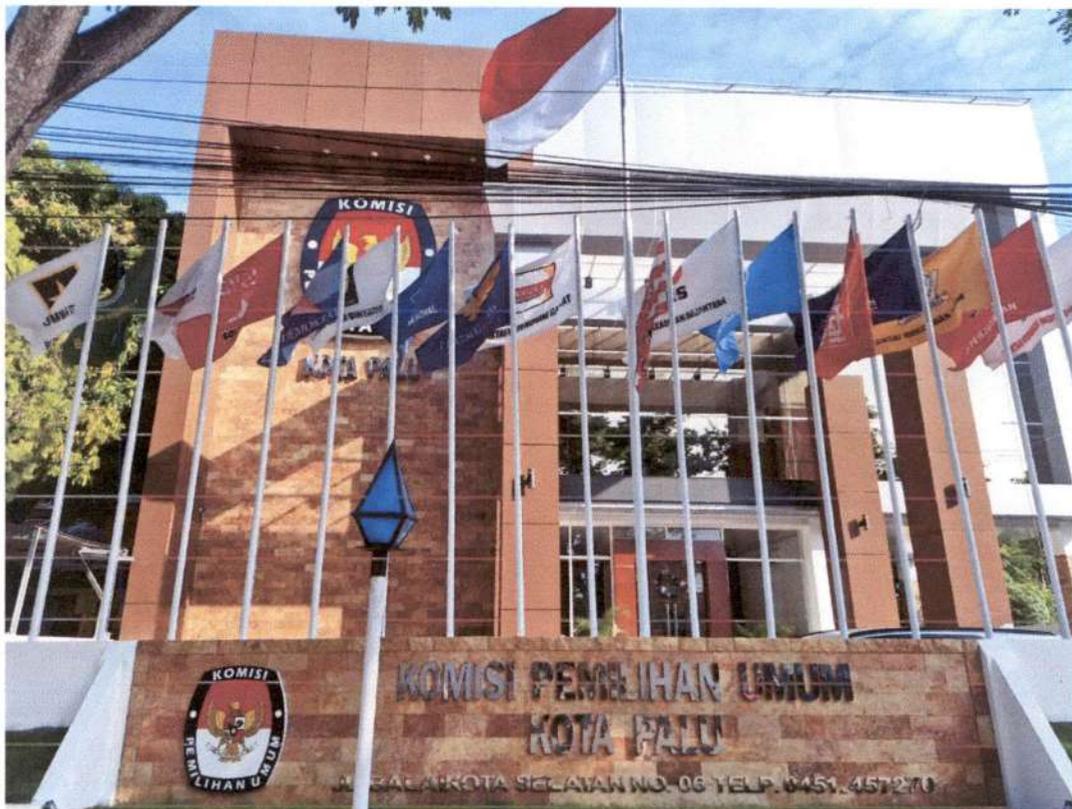


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puja serta syukur kita panjatkan ke khadirat Illahi Robbi sebagai wujud syukur atas apa yang telah Allah limpahkan kepada kita. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Muhammad SAW. Syukur alhamdulillah Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Palu telah berhasil disusun dengan baik.

Reformasi Birokrasi yang diatur dalam Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Kota Palu merupakan suatu program untuk memperbaiki tata laksana, kinerja sekaligus pelayanan yang terdapat pada suatu instansi. Kegiatan survei tersebut merupakan upaya evaluasi terhadap kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat, sebagai tolak ukur dalam kegiatan Reformasi Birokrasi tersebut.

Oleh karena itu, KPU Kota Palu mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan survei tersebut. Semoga kedepannya, KPU Kota Palu menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan road map Reformasi Birokrasi 2020- 2024

Palu, 10 September 2024

 **Sekretaris**

ASLAM ADIGAMA, S.Sos., M.Si



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	IV
DAFTAR GAMBAR.....	V
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB 2 PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Kuisisioner SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Pelaksanaan SKM	6
BAB 3 METODOLOGI SURVEI	9
3.1 Kriteria Responden.....	9
3.2 Metode Pencacahan.....	9
BAB 4 ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1 Indikator Persyaratan Pelayanan.....	12
4.2 Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	13
4.3 Indikator Kecepatan Waktu.....	14
4.4 Indikator Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan	14
4.5 Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan.....	14
4.6 Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas.....	16
4.7 Indikator Perilaku Petugas.....	17
4.8 Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	18
4.9 Indikator Penanganan Pengaduan.....	19
BAB 5 PENUTUP	21



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Jumlah Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 3.2.	Interval nilai persepsi kualitas pelayanan	11
Tabel 4.1.	Indikator persyaratan pelayanan	12
Tabel 4.1.	Indikator penerapan prosedur pelayanan.....	13
Tabel 4.3.	Indikator Kecepatan Waktu Pelayanan.....	14
Tabel 4.3.	Indikator Kecepatan Waktu Pelayanan.....	14
Tabel 4.4.	Indikator Kewajaran biaya/tarif pelayanan	14
Tabel 4.5.	Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	15
Tabel 4.6.	Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas.....	16
Tabel 4.7.	Indikator Perilaku Petugas.....	17
Tabel 4.8.	Indikator Kualitas Sarana Dan Prasarana.....	18
Tabel 4.9.	Indikator Penanganan Pengaduan	19
Tabel 4.10.	Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	20



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Beranda Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SkM)	4
Gambar 2.2. Kuisisioner Survei Kualitas Pelayanan (Spkp).....	8
Gambar 4.1. Persentase Indikator Pelayanan.....	12
Gambar 4.2. Persentase Indikator Penerapan Prosedur Pelayanan.....	13
Gambar 4.3. Persentase Indikator Kecepatan Waktu Pelayanan.....	14
Gambar 4.4. Persentase Kesuaian Produk Pelayanan.....	15
Gambar 4.5. Persentase Indikator Kompetensi.....	17
Gambar 4.6. Persentase Indikator Perilaku Petugas.....	18
Gambar 4.7. Persentase Kualitas Sarana Dan Prasarana.....	19
Gambar 4.8. Persentase Penanganan Pengaduan	20
Gambar 4.9. Persentase Keamanan Lingkungan	21



BAB 1

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 Kota Palu sebagai salah satu penyedia layanan publik di KPU Kota Palu, 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 (SKM)

- 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 SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi dan Informasi yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.

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.

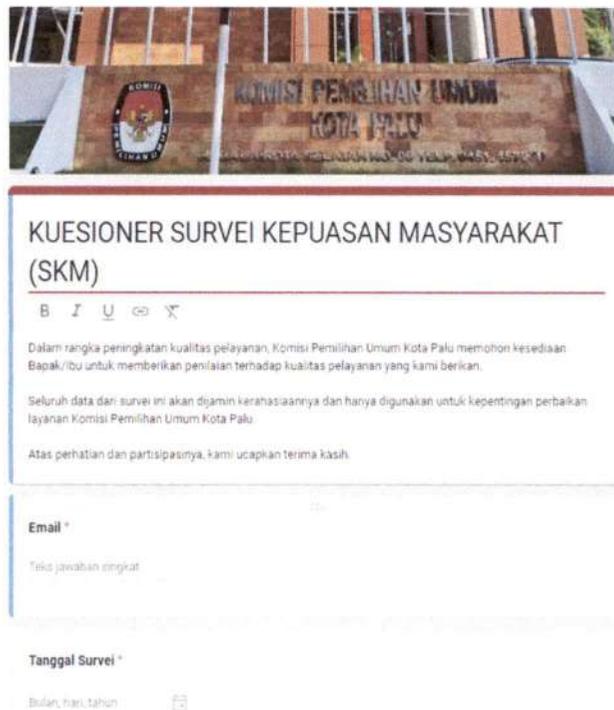


BAB 2

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Kuisisioner SKM

Komisi Pemilihan Umum Kota Palu melaksanakan survei mandiri yang terdiri atas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Kota Palu dengan link <https://bit.ly/Skmkotapalu2024q8> dengan tampilan beranda sebagai berikut.



KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

B I U ☺ ☹

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, Komisi Pemilihan Umum Kota Palu memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

Email *

Tanggal Survei *

Gambar 2.1. Beranda Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Sumber: <https://bit.ly/Skmkotapalu2024q8>

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner online dengan memanfaatkan aplikasi google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 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. Kedelapan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kota Palu 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. **Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan** : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran;
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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).



10. **Keamanan Lingkungan** : Keamanan merupakan suatu usaha untuk menghindari timbulnya atau adanya kejahatan yang akan mengganggu.

2.3 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) melalui google form mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 yang ditampilkan sebagai berikut



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

B I U ☺ ☹

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, Komisi Pemilihan Umum Kota Paiu memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Sekolah data dan survei ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan Komisi Pemilihan Umum Kota Paiu.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

Email *

4. Jenis Kelamin *

Perempuan

Laki-laki

5. Domisili (Desa/Kelurahan, Kabupaten) *

Teks jawaban singkat

6. Pendidikan Terakhir *

SD/Sederajat

SMP/Sederajat

SMA/Sederajat

D3/Sederajat

S1/Sederajat

S2/Sederajat

S3/Sederajat

Lainnya

Jam Survei *

Waktu

A. IDENTITAS RESPONDEN

Deskripsi (opsional)

1. Nama *

Teks jawaban singkat

2. No HP *

Teks jawaban singkat

7. Pekerjaan *

ASN

POLRI

TNI

SWASTA

WIRUSAHA

PPK/PPS

BAWASLU/PANWASCAM



B. Jenis Layanan yang diterima *

- Pemutakhiran Data Pemilih
- Permohonan Informasi
- Konsultasi Kepemiluan
- Sumber Daya Manusia
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)
- Kunjungan Rumah Pintar Pemilu (RPP)
- Audensi
- Sosialisasi
- Pengabdian Masyarakat
- Pengelolaan Anggaran dan BMN
- Pendaftaran dan Verifikasi Partai Politik
- Pencalonan DPRD
- Lainnya...

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- a. Sangat mahal
- b. Cukup mahal
- c. Murah
- d. Gratis

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KPU KOTA PALU

Deskrpsi Responden:

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

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

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

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten



7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

10. Saran dan masukan *

Tulis jawaban singkat

Gambar 2.3. Kuisioner Survei Kualitas Pelayanan (SPKP)

Sumber: <https://bit.ly/Skmkotapalu2024q8>

BAB 3

METODOLOGI SURVEI

3.1 Kriteria Responden

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada KPU Kota Palu terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kota Palu. Pengguna layanan dapat mengakses survei google form dengan link : <https://bit.ly/Skmkotapalu2024q8> Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 74 orang responden, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.1. Jumlah responden survei persepsi kualitas pelayanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis kelamin	Laki-Laki	32	43,2%
		Perempuan	42	56,8%
2	Pekerjaan	ASN	10	13,5 %
		Swasta	5	6,8 %
		Wirausaha	4	5,4%
		Lainnya	55	74,3%
3	Jenis layanan	Pelayanan Terhadap Parpol	14	19%
		Informasi	41	55,4%
		Lainnya	19	25,6%



3.2 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.

A. Populasi dan Sampel

Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan masing- masing unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan secara acak. Responden yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing- masing unit pelayanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan pada KPU Kota Palu kurang lebih sebanyak 74 Orang.

B. Pelaksanaan Dan Teknik Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Kota Palu dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu, Bawaslu Kota Palu, Badan Adhoc Kota Palu, 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 Bawaslu Kota Palu, Badan Adhoc Kota Palu, mahasiswa dan masyarakat selaku pengguna layanan selama periode Semester I 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 Kota Palu dan menyebarkan link survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Kota Palu
 - b. Penginputan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan mengakses link survei KPU Kota Palu melalui link : <https://bit.ly/Skmkotapalu2024q8>
 - 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 antara 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.



D. Prosedur Survei

Responden dapat mengisi survei secara mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan KPU Kota Palu melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Kota Palu, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survey yang mencakup ruang lingkup:

1. Aspek prosedur
2. Persyaratan
3. Biaya
4. Waktu
5. Penyelesaian
6. Saranan
7. Performa
8. Pengaduan
9. Keamanan lingkungan

Tabel 3.2. interval nilai 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 4

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 67.6% Pelayanan yang diberikan Sekretariat KPU Kota Palu telah sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Kota Palu telah sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 4.1. Indikator Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	24	32.4 %
2	Sesuai	3	50	67.6 %
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

74 jawaban



Gambar 4.1. Persentase Indikator Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4.2 Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 66.2% responden menyatakan pelayanan yang diberikan Sekretariat KPU Kota Palu 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 Kota Palu.

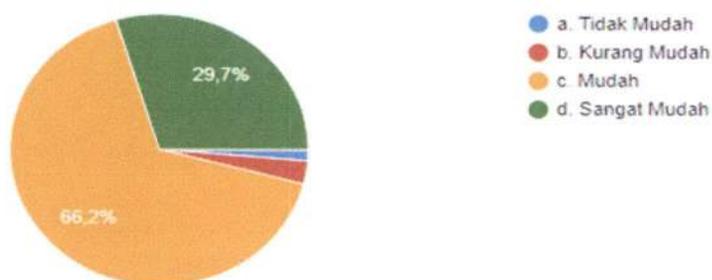
Tabel 4.2. Indikator Penerapan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mudah	4	22	29.7 %
2	Mudah	3	49	66.2%
3	Kurang Mudah	2	2	4.1 %
4	Tidak Mudah	1	1	1.4 %
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

74 jawaban



Gambar 4.2. Persentase Indikator Penerapan Prosedur Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4.3 Indikator Kecepatan Waktu

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

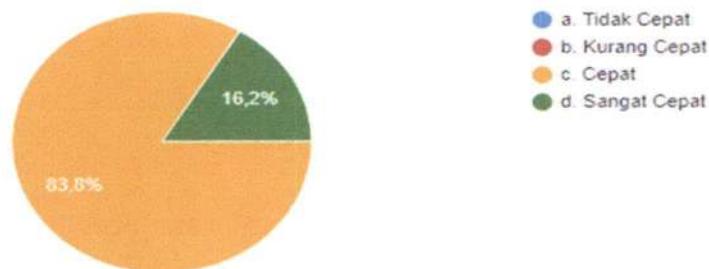
Tabel 4.3. Indikator Kecepatan Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	12	16.2 %
2	Cepat	3	62	83.8 %
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

74 jawaban



Gambar 4.3. Persentase Indikator Kecepatan Waktu Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4.4 Indikator Kewajiban Biaya/Tarif dalam Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan menunjukkan hasil 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 4.4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Gratis	4	58	78,4 %
2	Murah	3	15	20.39 %
3	Cukup Mahal	2	1	1.3%
4	Sangat Mahal	1	0	0%
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

74 jawaban

**Gambar 4.4. Persentase Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan**

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4.5 Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil 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.

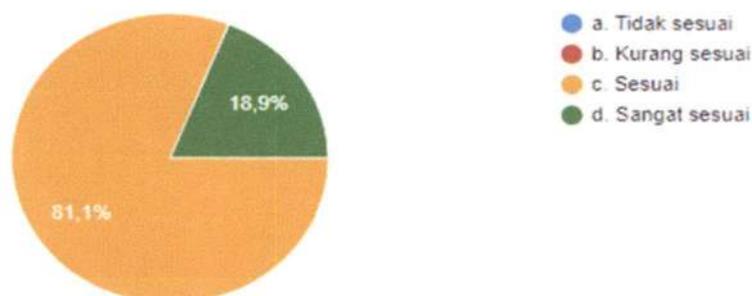
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	14	18.9 %
2	Sesuai	3	60	81.1%
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024



5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

74 jawaban



Gambar 4.5. Persentase Kesuaian Produk Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4.6 Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

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

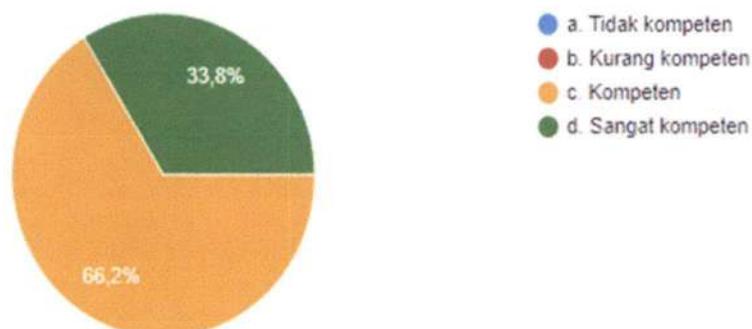
Tabel 4.6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Kompeten	4	23	33,8 %
2	Kompeten	3	51	66,2 %
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

74 jawaban



Gambar 4.6. Persentase Indikator Kompetensi

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4.7 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 Kota Palu.

Tabel 4.7. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sopan	4	25	33,8 %
2	Sopan	3	49	66,2 %
3	Kurang Sopan	2	0	0
4	Tidak Sopan	1	0	0
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

74 jawaban



Gambar 4.7. Persentase Indikator Perilaku Petugas

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4.8 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 4.8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

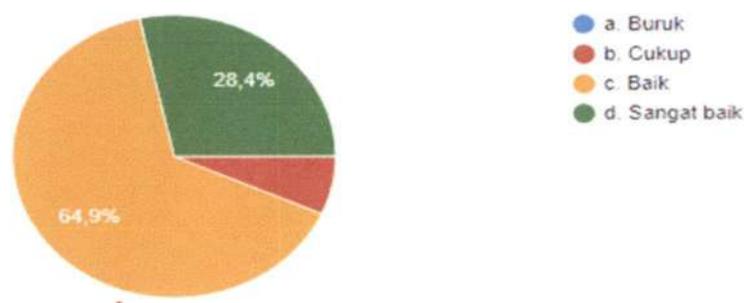
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	21	28.4 %
2	Baik	3	48	64.9 %
3	Cukup	2	5	6.7 %
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

*

74 jawaban



Gambar 4.8. Persentase Kualitas Sarana dan Prasarana

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

4.9 Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil Pasti, berarti dapat disimpulkan bahwa Kepastian pelayanan dapat diberikan Sekretariat KPU Kota Palu terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan.

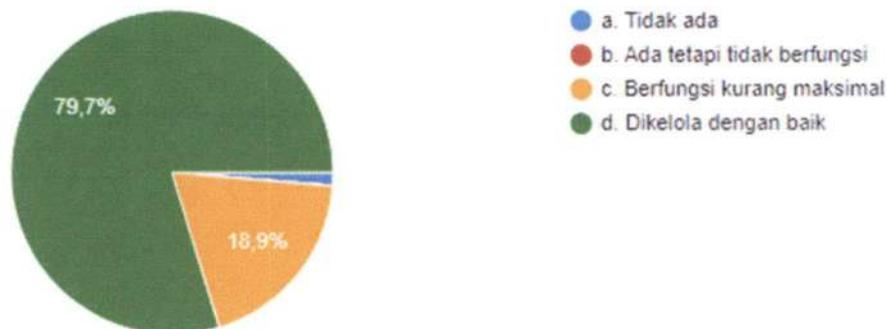
Tabel 4.5. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dikelola dengan baik	4	59	79.7 %
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	14	18.9 %
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	1	1.3 %
Jumlah			74	100%

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

74 jawaban



Gambar 4.9. Persentase Penanganan Pengaduan

Sumber: Hasil Analisis KPU, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4.6. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1	Persyaratan	3.32	Baik
2	Prosedur	3.24	Baik
3	Waktu	3.16	Baik
4	Biaya	3.77	Sangat Baik
5	Produk	3.18	Baik
6	Kompetensi	3.31	Baik
7	Perilaku	3.33	Baik
8	Sarana Prasarana	3.21	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3.77	Sangatb Baik
	NRR Tertimbang/Unsur	3.36	Baik

Sesuai hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) KPU Kota Palu adalah SPKP (3,36) dan Presentase (84,00 %) berada pada kategori "**Baik**" (pada interval 3,07 s.d 3,53).



BAB 5

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Palu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 3,36 dengan persentase 84.00.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, **prosedur layanan, serta perilaku pelaksana, biaya dan produk serta penanganan pengaduan.**
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku petugas, Sarana dan Prasarana dan waktu penyelesaian.

Palu, 10 September 2024

Sekretaris



ASLAM ADIGAMA, S.Sos., M.Si

