



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT

LAPORAN

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)

**KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT
SEMESTER II TAHUN 2024**



sumbar.kpu.go.id



@kpu_sumbar



@kpusumbar



kpu_prov_sumbar



KPU Prov Sumbar

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kami haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester II periode Juli hingga Desember 2024 dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir. Semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal ibadah dan diberikan balasan setimpal oleh Allah SWT.

Laporan ini diharapkan secara khusus dapat diterima sebagai pemenuhan amanat pada pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik KPU Provinsi Sumatera Barat dan secara umum dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih belum sempurna, oleh karena itu Kami terbuka untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kemajuan dan perbaikan bersama di masa mendatang dan perwujudan akuntabilitas publik.

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT

Sekretaris,

Irzal Zamzami

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	3
BAB II	METODOLOGI SURVEI	5
2.1	Pelaksanaan Survei	5
2.2	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.3	Waktu Pelaksanaan	7
2.4	Kriteria Responden	16
2.5	Metode Pencacahan	22
2.6	Populasi dan Sampel	22
2.7	Pelaksanaan dan Teknik Survei	25
2.8	Metode Pengolahan Data dan Analisis	25
2.9	Prosedur Survei	26
2.10	Pengolahan Data dan Hasil Survei	
BAB III	PENGOLAHAN SURVEI	28
3.1	Analisis Hasil Survei	28
3.1.1	Indikator Persyaratan Pelayanan	28
3.1.2	Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	30
3.1.3	Indikator Kecepatan Waktu	31
3.1.4	Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	32
3.1.5	Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	33
3.1.6	Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas	34
3.1.7	Indikator Perilaku Petugas	35

3.1.8	Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	36
3.1.9	Indikator Penanganan Pengaduan	37
3.2	Tindak Lanjut Hasil Survei	39
BAB IV	KESIMPULAN	46
	LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rentang usia responden	17
Tabel 2	Jenis Kelamin Responden	18
Tabel 3	Domisili Responden	19
Tabel 4	Tingkat Pendidikan Responden	20
Tabel 5	Pekerjaan Responden	21
Tabel 6	Tabel Krejcie dan Morgan	24
Tabel 7	Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	26
Tabel 8	Nilai Interval Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	27
Tabel 9	Indikator Persyaratan Pelayanan	28
Tabel 10	Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	30
Tabel 11	Indikator Kecepatan Waktu	31
Tabel 12	Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	32
Tabel 13	Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	33
Tabel 14	Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas	34
Tabel 15	Indikator Perilaku Petugas	35
Tabel 16	Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	36
Tabel 17	Indikator Penanganan Pengaduan	34
Tabel 18	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Provinsi Sumatera Barat	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	<i>Dashboard</i> survei mandiri pada website KPU Provinsi Sumatera Barat	10
Gambar 2	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	11
Gambar 3	Data Responden survei mandiri pada google form	12
Gambar 4	Jenis Layanan yang Responden Dapatkan	13
Gambar 5	Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan	14
Gambar 6	Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan	15
Gambar 7	Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan	16
Gambar 8	Website KPU Provinsi Sumatera Barat	40
Gambar 9	Tampilan EPPID	41
Gambar 10	Pintu Masuk Ruang PPID	41
Gambar 11	Facebook KPU Provinsi Sumatera Barat	42
Gambar 12	Instagram KPU Provinsi Sumatera Barat	42
Gambar 13	Twitter KPU Provinsi Sumatera Barat	43
Gambar 14	Youtube KPU Provinsi Sumatera Barat	43
Gambar 15	Tik Tok KPU Provinsi Sumatera Barat	44
Gambar 16	Gedung Kantor KPU Provinsi Sumatera Barat	45
Gambar 17	Ruang Layanan Terpadu Satu Pintu PPID	45

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Rentang Usia Responden	17
Grafik 2	Jenis Kelamin Responden	19
Grafik 3	Domisili Responden	19
Grafik 4	Tingkat Pendidikan Responden	21
Grafik 5	Pekerjaan Responden	22
Grafik 6	Indikator Penyelesaian	29
Grafik 7	Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	30
Grafik 8	Indikator Kecepatan Waktu	31
Grafik 9	Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	32
Grafik 10	Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan	33
Grafik 11	Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas	34
Grafik 12	Indikator Perilaku Petugas	35
Grafik 13	Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	33
Grafik 14	Indikator Penanganan Pengaduan	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPU Provinsi Sumatera Barat. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

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. Keikutsertaan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Selanjutnya, keikutsertaan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ditetapkan sebagai aturan turunan dari 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. Pedoman ini memberikan petunjuk teknis 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 dan konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan KPU Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Para pemangku kepentingan KPU Provinsi Sumatera Barat merupakan calon peserta pemilu dan pemilih pada Pemilu 2024, Pemerintah Daerah dan masyarakat Sumatera Barat.

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. Elaborasi hasil survei dengan 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 KPU Provinsi Sumatera Barat sebagai 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Surat Dinas Sekretaris Jenderal KPU RI Nomor 2981/ORT.07-SD/01/2024 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tanggal 16 Agustus 2024.

1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat

Adapun maksud dilakukannya SKM adalah:

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

Adapun tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui deskripsi kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur internal KPU Provinsi Sumatera Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat 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 KPU Provinsi Sumatera Barat;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan KPU Provinsi Sumatera Barat.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan publik pada KPU Provinsi Sumatera Barat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat melalui *gform* berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disampaikan pada saat adanya pengunjung yang meminta informasi ataupun data pemilu, maupun secara *online* melalui media *Whatsapp* dan *Website*.

2.2. Lokasi Pengumpulan Data

Survei ini dilaksanakan secara mandiri dengan mengisi survei *gform* dengan link
https://bit.ly/SURVEI_KEPUASAN_MASYARAKAT_KPUSB2024 dan bisa melalui *website* KPU Provinsi Sumatera Barat pada tautan <https://sumbar.kpu.go.id/> dengan meng-klik menu SKM, seperti pada gambar berikut ini:

Gambar 1. *Dashboard* survei mandiri Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada *website* KPU Provinsi Sumatera Barat



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT



 sumber.kpu.go.id  @kpu_sumbat  KPU Prov Sumbat  @kpusumbat  @KPU Prov Sumbat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024

PADA UNIT LAYANAN KPU PROVINSI SUMATERA BARAT

perencanaankpuprovsb@gmail.com [Ganti akun](#) 

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

Tanggal Survei *

Tanggal

mm/dd/yyyy 

Jam Survei *

Waktu

__ : __

2.3. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan terhadap persepsi pengguna layanan KPU Provinsi Sumatera Barat pada Semester II Tahun Anggaran 2024, yakni mulai dari Juli hingga Desember 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1.	Persiapan	1 s.d 5 Januari 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	6 s.d 11 Januari 2025	6 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	12 s.d 14 Januari 2025	3 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	10 s.d 20 Januari 2025	10 hari

Adapun daftar pertanyaan terkait Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan KPU Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut:

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

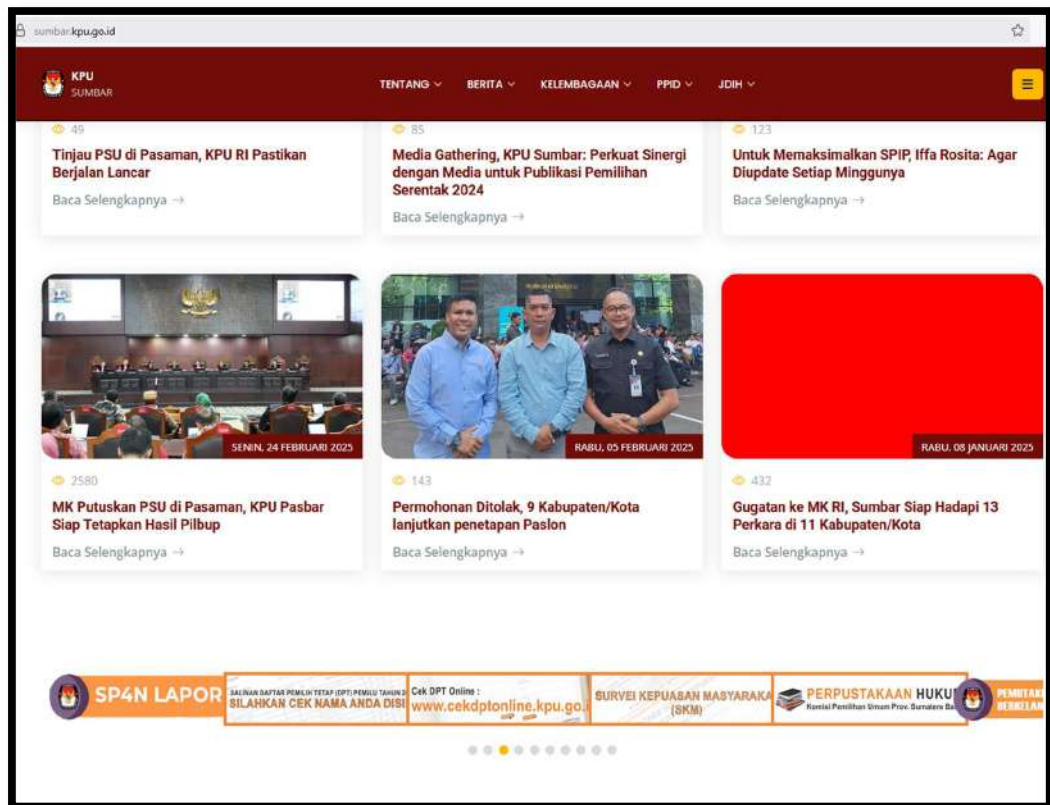
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan *online* sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

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.

Tampilan survei mandiri tersebut sebagai berikut:



Gambar 1. *Dashboard* survei mandiri Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada *website* KPU Provinsi Sumatera Barat



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT



[sumber.kpu.go.id](#) [@kpu_sumbar](#) [KPU Prov Sumbar](#) [@kpusumbar](#) [@KPU Prov Sumbar](#)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024

PADA UNIT LAYANAN KPU PROVINSI SUMATERA BARAT

perencanaankpuprovsb@gmail.com [Ganti akun](#) 

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

Tanggal Survei *

Tanggal

mm/dd/yyyy 

Jam Survei *

Waktu

•

Gambar 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Bagian 2 dari 3

PROFIL

Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban singkat

No HP *

Teks jawaban singkat

Usia *

Teks jawaban singkat

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Teks jawaban singkat

Pertanyaan *

Laki-laki

Perempuan

Jenis Kelamin

☐
☐

Pertanyaan *

SD
SLTP/SMP
SLTA/SMA S...
S1
S2
S3

Pendidikan

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Gambar 3. Data Responden SKM pada *gform*

KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT

12

Jenis Layanan yang diterima *

- ☐ Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)
- ☐ Permohonan Informasi
- ☐ Konsultasi Kepemiluan
- ☐ Sumber Daya Manusia
- ☐ Pengadaan Barang dan Jasa
- ☐ Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)
- ☐ Kunjungan Rumah Pintar Pemilu (RPP)
- ☐ Audiensi
- ☐ Sosialisasi
- ☐ Pengaduan Masyarakat
- ☐ Pengelolaan Anggaran dan BMN

***Layanan Lainnya.**

Teks jawaban singkat _____

Gambar 4. Jenis Layanan yang Responden Dapatkan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/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

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

☐ a. Tidak cepat

☐ b. Kurang cepat

☐ c. Cepat

☐ d. Sangat cepat

Gambar 5. Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan

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

☐ a. Sangat mahal

☐ b. Cukup mahal

☐ c. Murah

☐ d. Gratis

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

Gambar 6. Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan

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

Gambar 7. Pendapat Responden tentang Layanan yang didapatkan

2.4. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri pada KPU Provinsi Sumatera Barat terhadap pengguna layanan, yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Provinsi Sumatera Barat. Pengguna layanan dapat mengakses survei *gform* dengan link https://bit.ly/SURVEI_KEPUASAN_MASYARAKAT_KPUSB2024 atau bisa melalui website KPU Provinsi Sumatera Barat pada tautan <https://sumbar.kpu.go.id/> dengan mengklik menu SKM.

Adapun Data Responden pada form kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas:

- a. Nama Responden
- b. Usia/Jenis Kelamin
- c. Nomor HP
- d. Domisili
- e. Pendidikan
- f. Pekerjaan

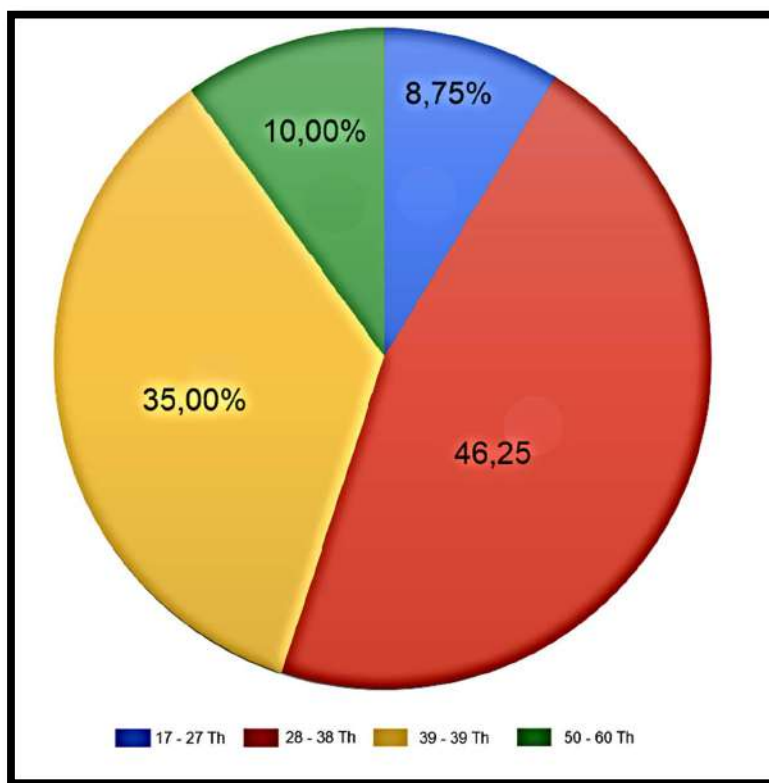
A. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat mayoritas berada dalam kelompok usia yaitu usia 28 - 38 tahun dengan prosentase 46,25 %.

Tabel 1. Rentang Usia Responden.

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17 - 27 tahun	7	8,75%
2	28 - 38 tahun	37	46,25%
3	39 - 49 tahun	28	35,00%
4	50 - 60 tahun	8	10,00%
Jumlah		80	100%

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



Grafik 1. Rentang Usia Responden

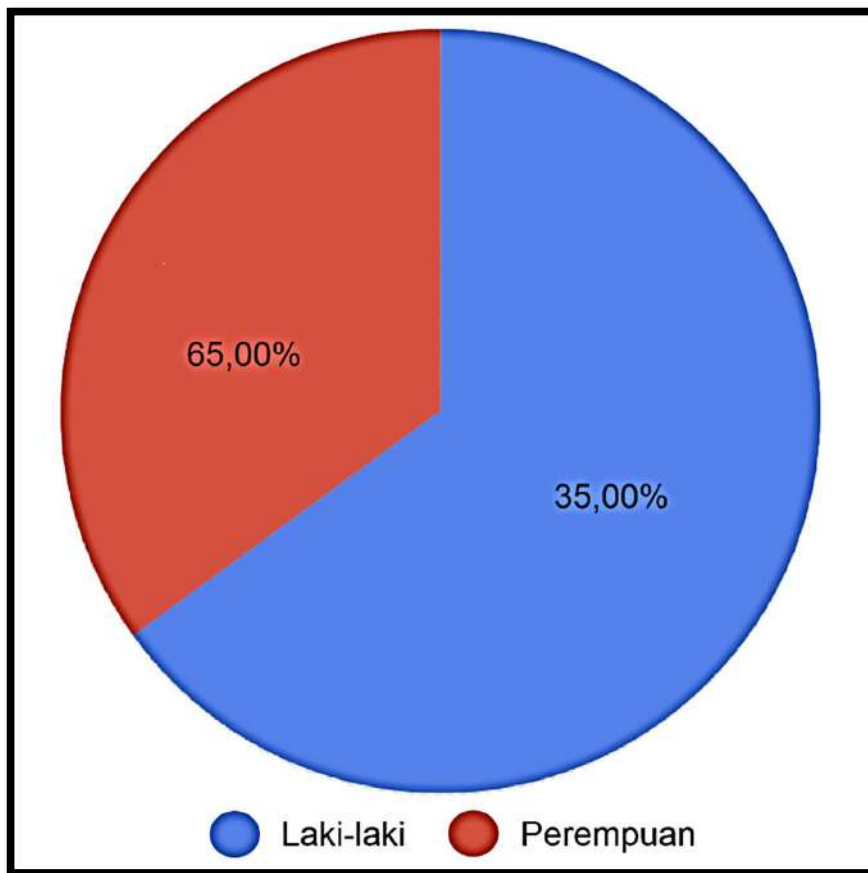
B. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 100 reponden. Pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 66 orang atau 82,50 % dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 40 orang atau 50,00 %.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden.

No	Usia	Frekuensi	%
1	Laki-laki	52	65,00%
2	Perempuan	28	35,00%
Jumlah		80	100%

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



Grafik 2. Jenis Kelamin Responden

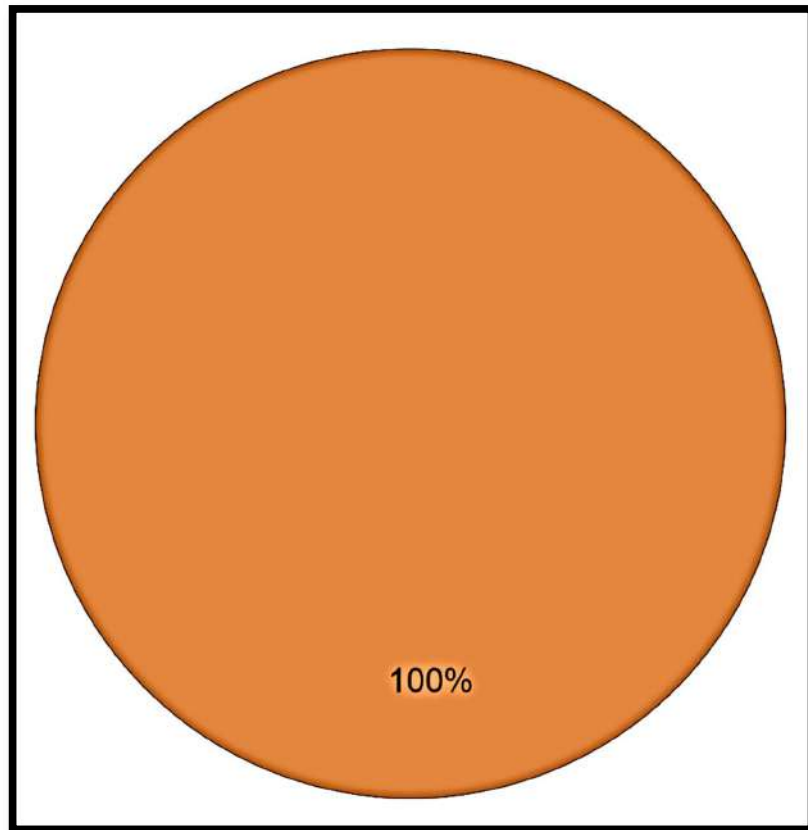
C. Domisili Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari jumlah 38 Provinsi di seluruh Indonesia, domisili pengguna layanan semuanya di Provinsi Sumatera Barat dengan total responden sebanyak 80 Orang.

Tabel 3. Domisili Responden

No	Daerah Domisili	Frekuensi	%
1	Sumatera Barat	80	100%
Jumlah		80	100%

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



Grafik 3. Domisili Responden.

D. Pendidikan Responden

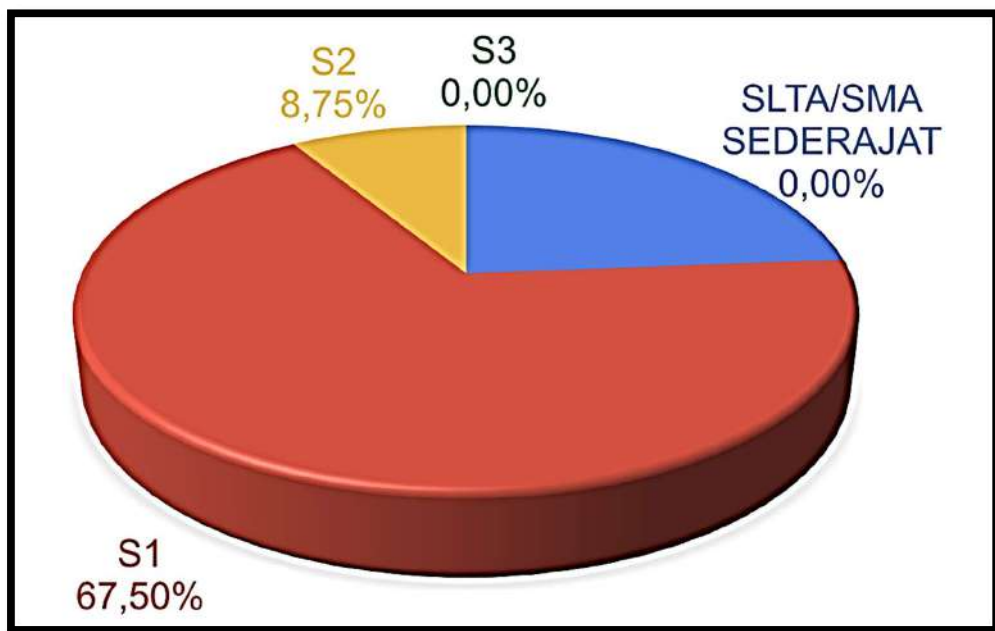
Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan di KPU Provinsi Sumatera Barat mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) = 67,50 %.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SLTA/SMA Sederajat	19	23,75%
2	Sarjana (S1)	54	67,50%
3	Pasca Sarjana (S2)	7	8,75%

4	Doktor (S3)	0	0,00%
Jumlah		80	100%

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



Grafik 4. Tingkat Pendidikan Responden

E. Pekerjaan Responden

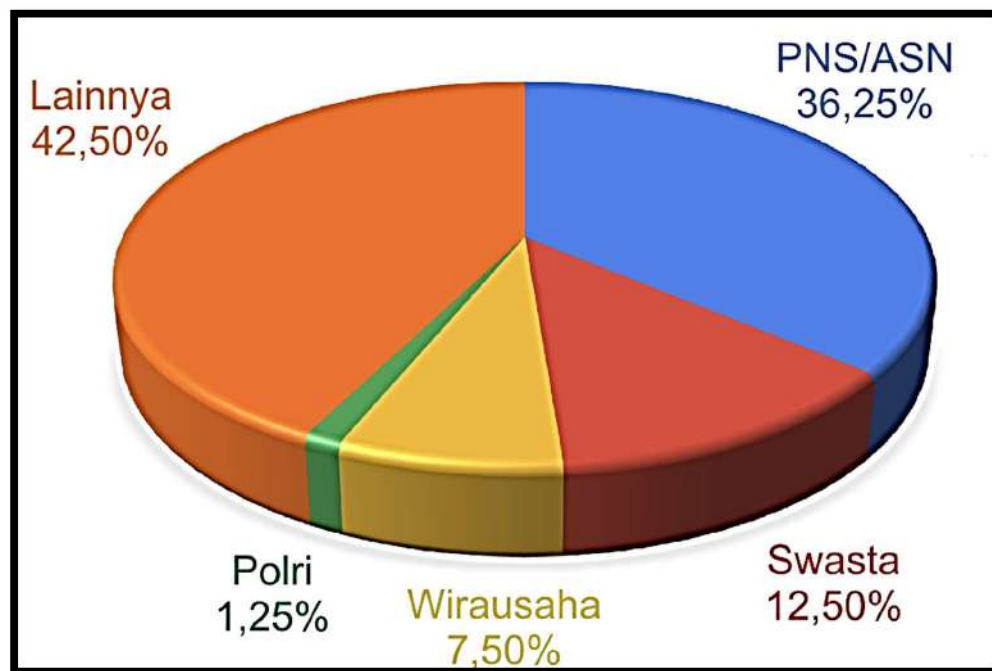
Dari sisi jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat yaitu sebesar 42,50 % terhadap pekerjaan lainnya.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS/ASN	29	36,25%
2	Swasta	10	12,50%
3	Wirausaha	6	7,50%
4	Polri	1	1,25%
5	Lainnya	34	42,50%

Jumlah	80	100%
---------------	-----------	-------------

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



Grafik 5. Pekerjaan Responden.

2.5. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat 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 variable 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.

2.6 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 atau dihitung dengan menggunakan rumus:

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

λ^2 = Nilai Chi Kuadrat = 3,841

P = Populasi Menyebarkan Normal = Q = 0,5

d = Nilai Batas Kesalahan / Galat Pendugaan = 0

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat kurang lebih sebanyak 280 Orang, maka merujuk pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan dapat ditentukan jumlah responden sebanyak 162 Orang.

Tabel 6. Tabel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

2.7 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada KPU Provinsi Sumatera Barat dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu pengguna layanan yang merupakan Peserta Pemilu 2024 yakni partai politik dan bakal calon anggota DPD, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota, KPU Kabupaten/Kota se-Sumatera Barat, calon pemilih, mahasiswa dan masyarakat pemangku kepentingan lainnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu calon Peserta Pemilu 2024, Peserta Pemilihan Tahun 2024, calon Pemilih Pemilu dan Pemilihan 2024, pemangku kepentingan dan masyarakat yang menerima pelayanan selama periode Semester II Tahun 2024.

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

1. Persiapan
 - a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei.
 - b. Membangun *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
 - c. Membuat surat pengantar pengisian survei melalui *e-survey*.
2. Proses Pelaksanaan Survei
 - a. Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui *gform* kuesioner yang telah disematkan pada *website* KPU Provinsi Sumatera Barat dan menyebarkan *link* survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Provinsi Sumatera Barat.
 - b. Penginputan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengakses *link* survei KPU Provinsi Sumatera Barat melalui link: https://bit.ly/SURVEI_KEPUASAN_MASYARAKAT_KPUSB2024.
 - c. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei

untuk mengetahui perkembangan survei.

2.8. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kepuasan Masyarakat 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 Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk *skoring* atau angka absolut agar diketahui peningkatan atau penurunan Persepsi Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

2.9 Prosedur Survei

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

Tabel 7. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat
KPU Provinsi Sumatera Barat

No	Ruang lingkup
----	---------------

1	Aspek Prosedur
2	Persyaratan
3	Biaya
4	Waktu
5	Penyelesaian
6	Sarana
7	<i>Performa</i>
8	Pengaduan

2.10 Pengolahan Data dan Hasil Survei

Analisis dilakukan terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diolah dalam bentuk angka absolut sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 8. Nilai Interval Survei Kepuasan Masyarakat

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

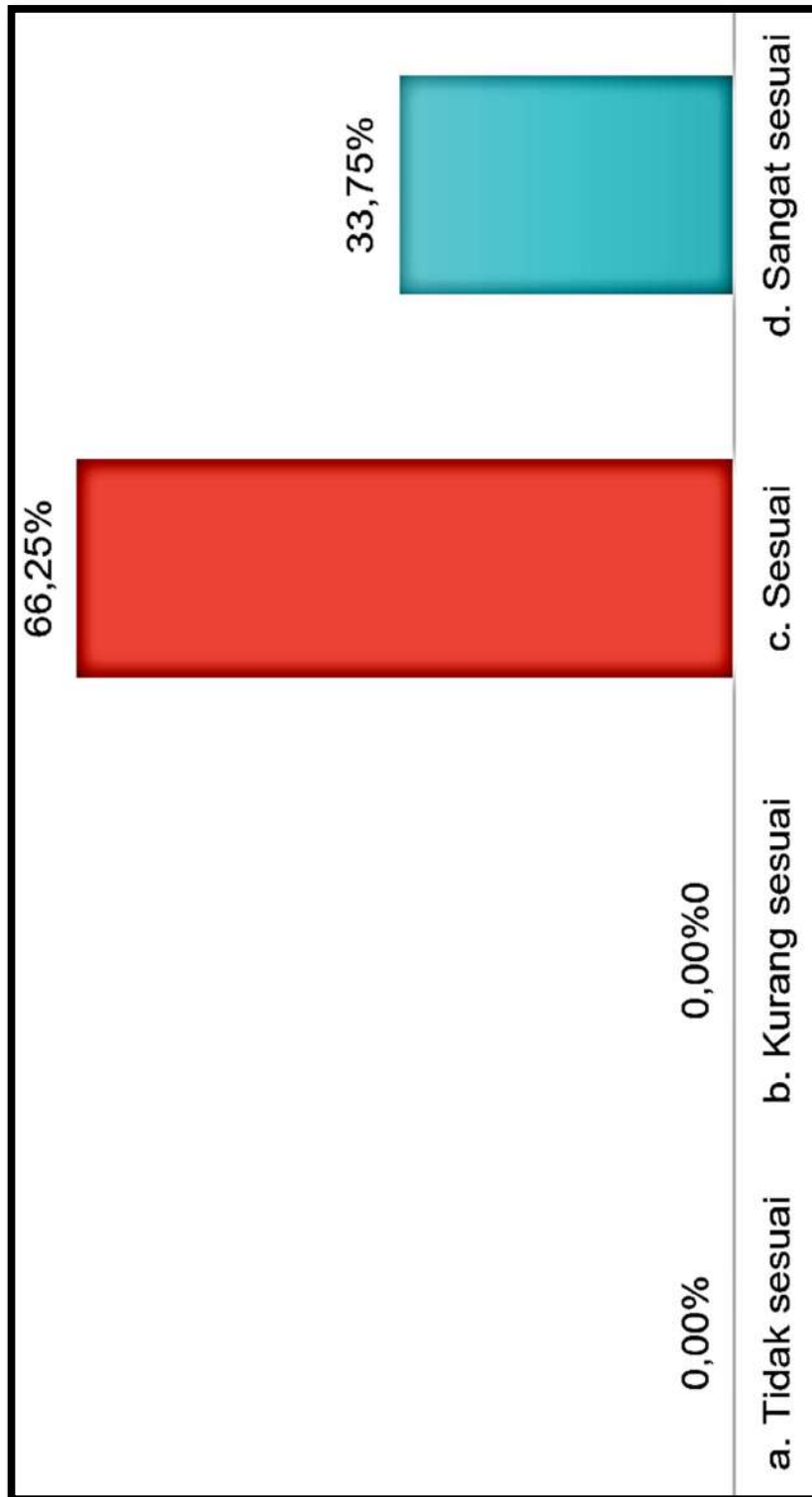
3.1.1 Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan, menunjukkan bahwa **66,25%** responden menyatakan sesuai. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 9. Indikator Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	27	1
2	Sesuai	3	53	2
3	Kurang Sesuai	2	0	3
4	Tidak Sesuai	1	0	4
Jumlah			80	100

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



Grafik 6. Indikator Penyelesaian

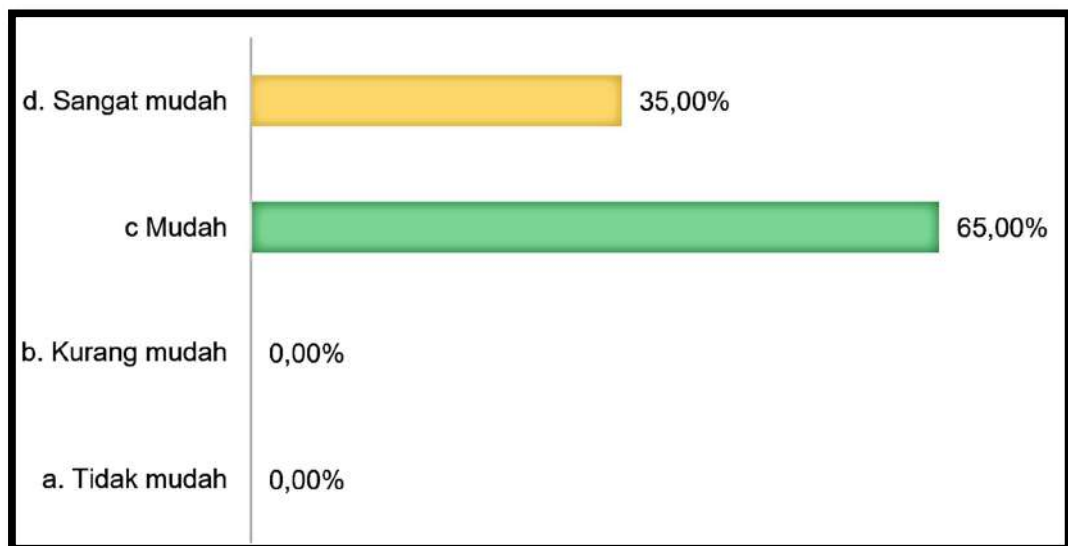
3.1.2 Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

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 Sumatera Barat.

Tabel 10. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	28	35,00%
2	Mudah	3	52	65,00%
3	Kurang Mudah	2	0	0,00%
4	Tidak Mudah	1	0	0,00%
Jumlah			80	100%

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



Grafik 7. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

3.1.3 Indikator Kecepatan Waktu

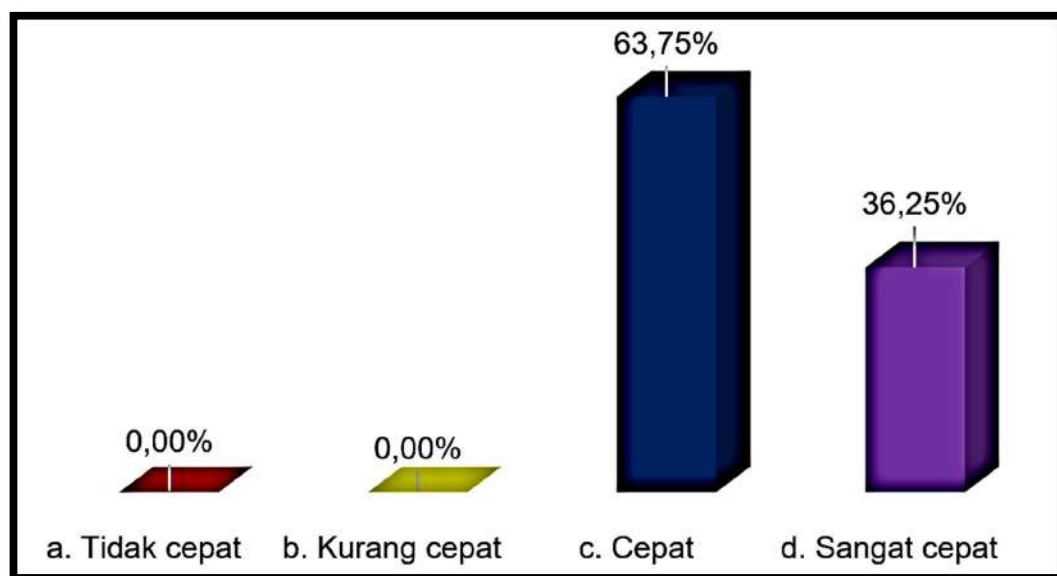
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil sangat cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 11. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	29	36,25%
2	Cepat	3	51	63,75%
3	Kurang Cepat	2	0	0,00%
4	Tidak Cepat	1	0	0,00%
Jumlah			80	100%

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

Grafik 8. Indikator Kecepatan Waktu



3.1.4 Indikator Kewajaran Biaya atau Tarif

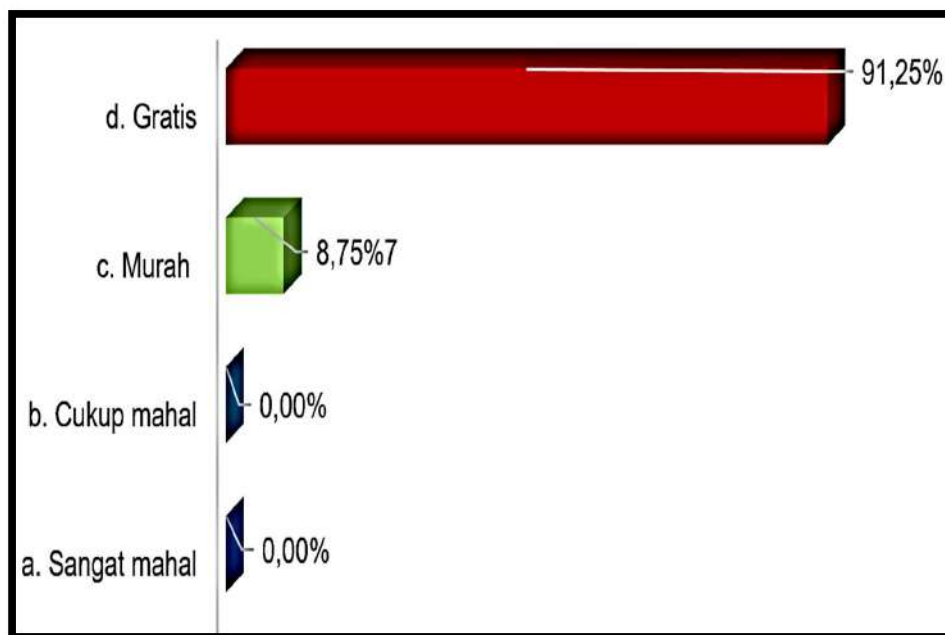
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil gratis, berarti dapat disimpulkan tidak ada biaya pelayanan (gratis) pada KPU Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 12. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	73	91,25%
2	Murah	3	7	8,75%
3	Cukup Mahal	2	0	0,00%
4	Sangat Mahal	1	0	0,00%
Jumlah			80	100%

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

Grafik 9. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif



3.1.5 Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

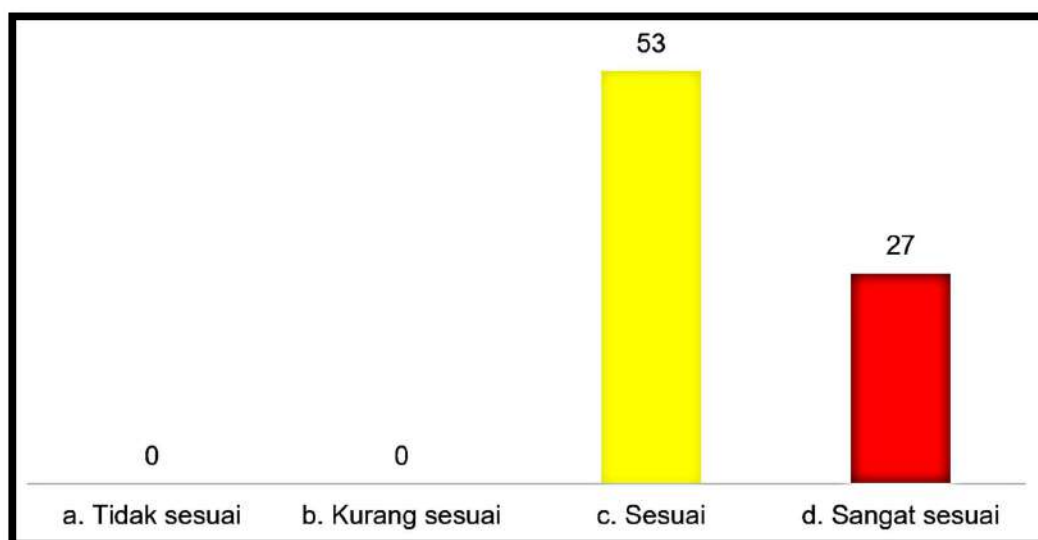
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil sesuai, berarti dapat disimpulkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 13. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	27	33,75%
2	Sesuai	3	53	66,25%
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00%
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00%
Jumlah			80	100%

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

Grafik 10. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan



3.1.6 Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

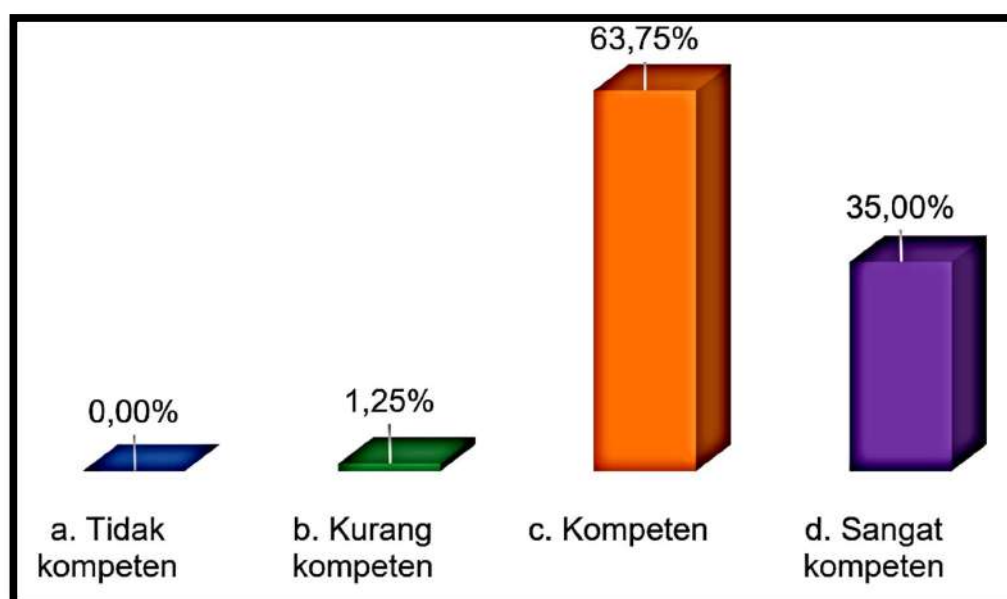
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil kompeten, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Tabel 14. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	28	35,00%
2	Kompeten	3	51	63,75%
3	Kurang Kompeten	2	1	1,25%
4	Tidak Kompeten	1	0	0,00%
Jumlah			80	100%

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

Grafik 11. Indikator Kompetensi atau Kemampuan Petugas



3.1.7 Indikator Perilaku Petugas

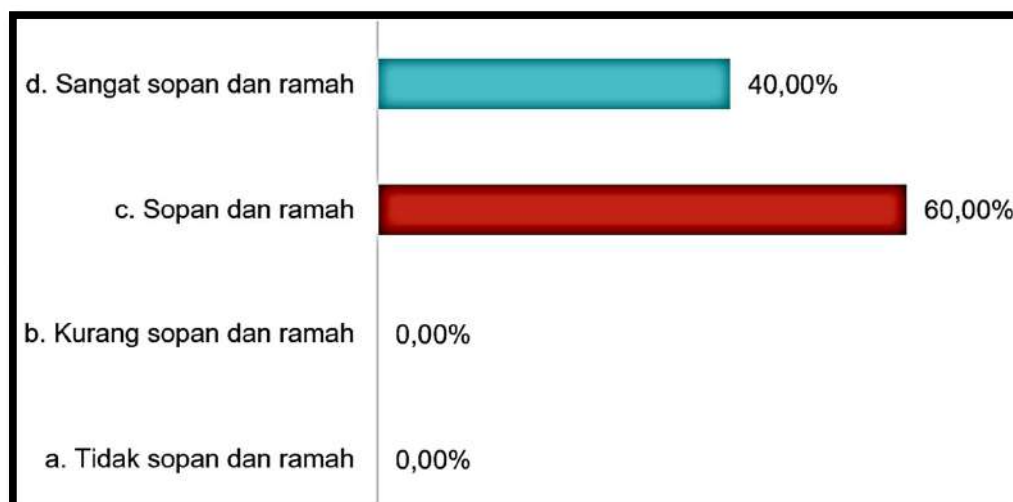
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil sangat sopan dan ramah, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan KPU Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 15. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	32	40,00%
2	Sopan dan Ramah	3	48	60,00%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00%
Jumlah			80	100%

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

Grafik 12. Indikator Perilaku Petugas



3.1.8 Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

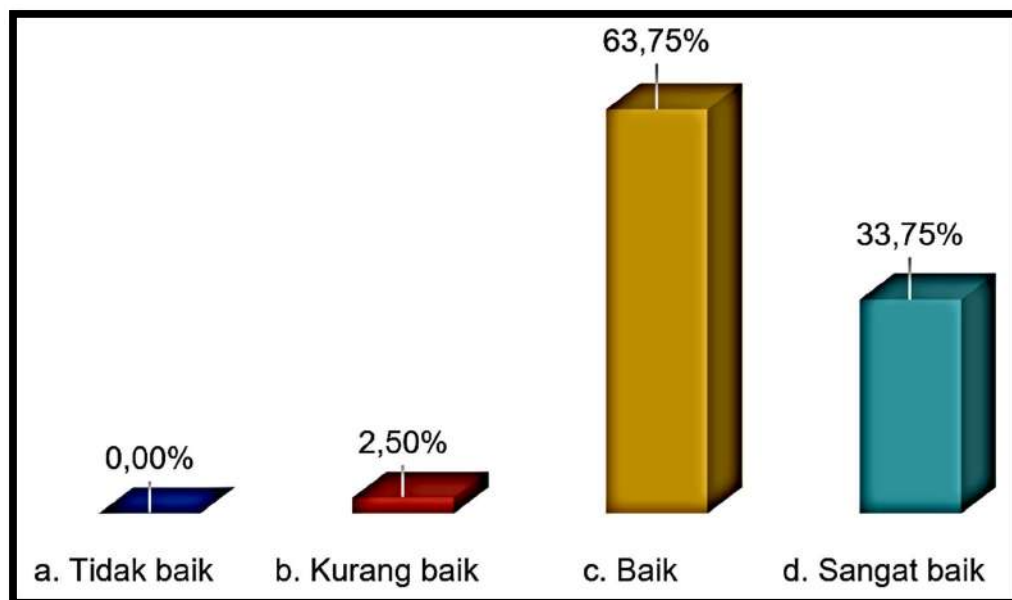
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kualitas sarana dan prasarana menunjukkan hasil dikelola dengan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 16. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	66	40,74%
2	Baik	3	92	56,79%
3	Kurang baik	2	4	2,47%
4	Tidak baik	1	0	0,00%
Jumlah			162	100%

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

Grafik 13. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana



3.1.9 Indikator Penanganan Pengaduan

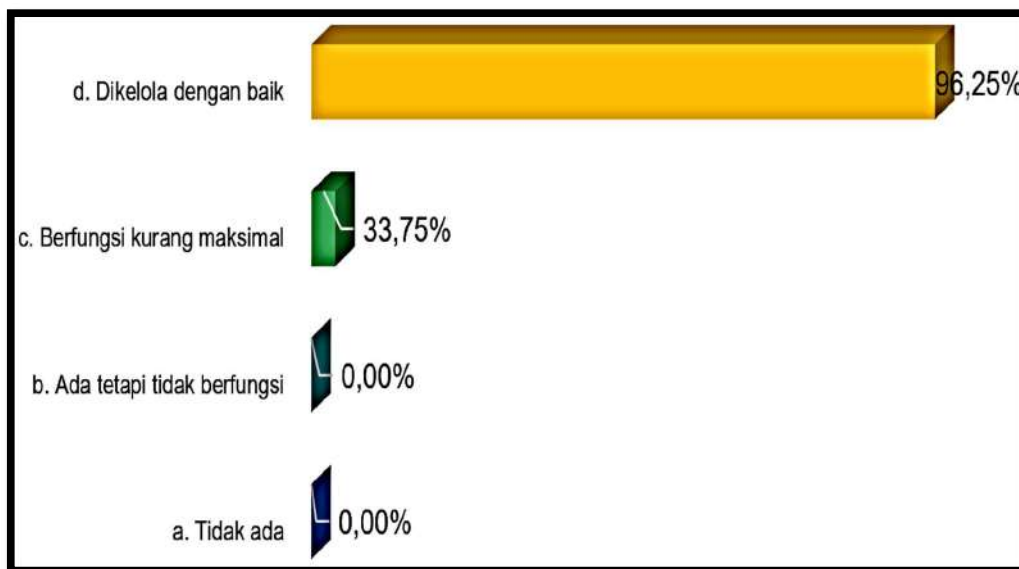
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil dikelola dengan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan telah ditindaklanjuti dengan baik.

Tabel 17. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan baik	4	77	96,25%
2	Berfungsi kurang maksimal	3	3	3,75%
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0,00%
4	Tidak ada	1	0	0,00%
Jumlah			80	100%

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

Grafik 14. Indikator Penanganan Pengaduan



Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 80 responden. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Sumatera Barat adalah **(3,48) dan Presentase (86,94 %)** berada pada kategori **"Baik"** (pada interval 3,26 s/d 4,00).

Tabel 18. Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Sumatera Barat

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1.	Persyaratan	3,34	Baik
2.	Prosedur	3,35	Baik
3.	Waktu	3,36	Baik
4.	Biaya	3,91	Sangat Baik
5.	Produk	3,34	Baik
6.	Kompetensi	3,34	Baik
7.	Perilaku	3,40	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,31	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,95	Sangat Baik
	NRR Tertimbang/Unsur	3,48	Baik

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Terkait persyaratan pelayanan, Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik dan

Menambah jumlah SDM untuk memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam mengisi formulir persyaratan pelayanan.

2. Waktu penyelesaian pelayanan dirasakan oleh Masyarakat sudah sesuai yang diinformasikan, meskipun masih ada harapan Masyarakat untuk meningkatkan kecepatan layanan karena ada beberapa pelayanan membutuhkan waktu yang lama.
3. Biaya/Tarif belum disosialisasikan kepada Masyarakat.
4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui dumas (*media online*) yang belum sepenuhnya tersosialisasikan kepada masyarakat.
5. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Sumatera Barat, sebagai berikut:

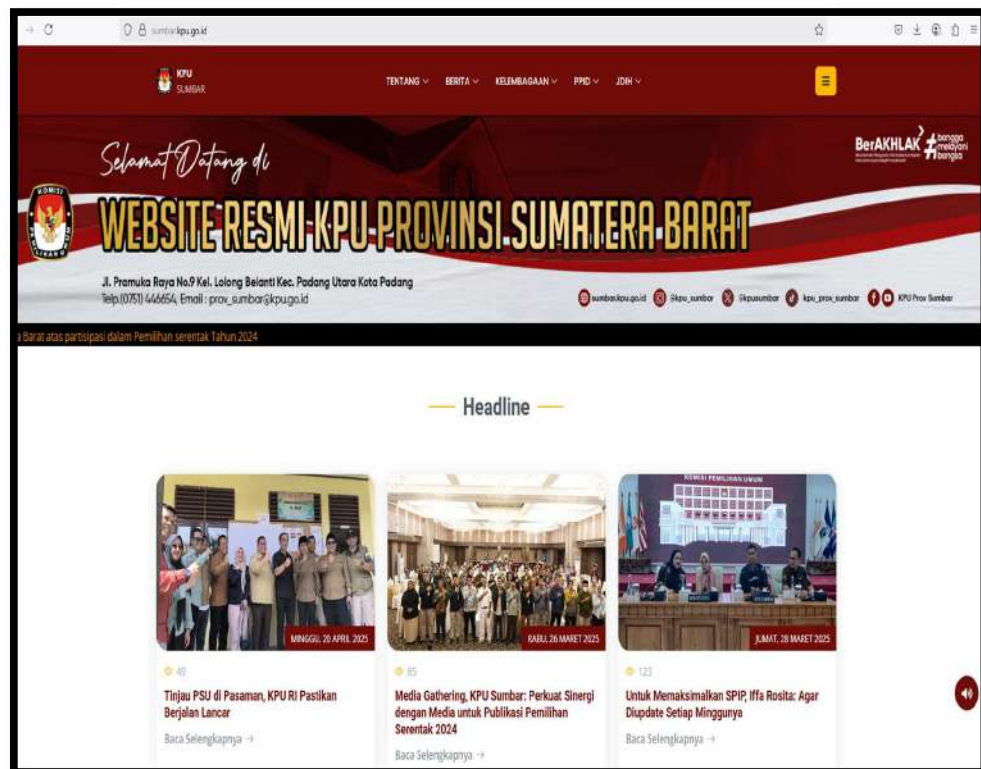
1. Tiga Unsur Tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat:
 - 1) Biaya (3,91)
 - 2) Perilaku (3,40)
 - 3) Penanganan Pengaduan (3,95)
2. Tiga Unsur Terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat:
 - 1) Persyaratan (3,34)
 - 2) Waktu (3,34)
 - 3) Kesesuaian Produk Layanan (3,31)

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan **3,48** atau masuk kategori **BAIK** (kisaran nilai 3,26 – 4,00). Dengan demikian, aparaturnya pada KPU Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

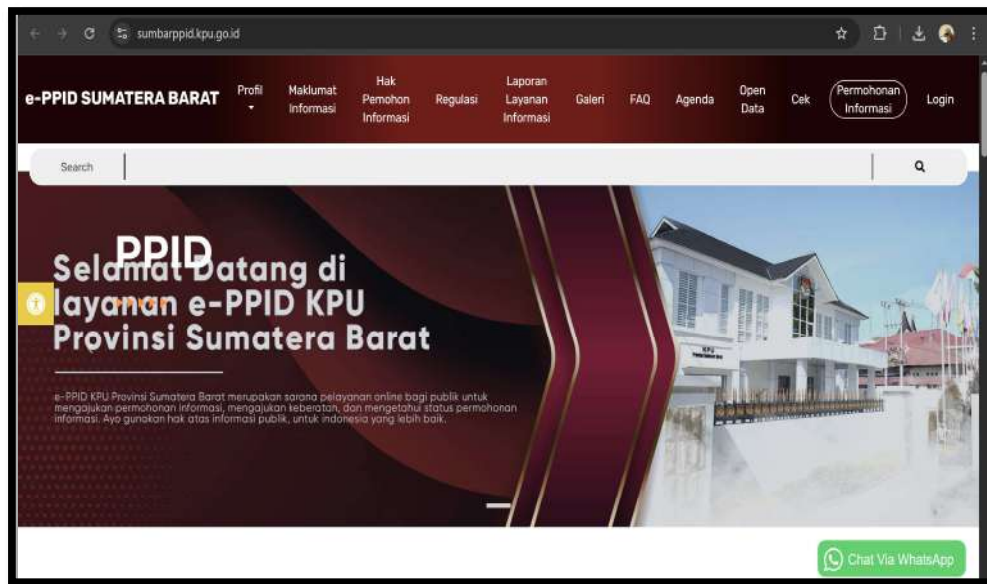
Tindak Lanjut hasil 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Produk

Untuk dapat meningkatkan produk spesifikasi jenis pelayanan maka KPU Provinsi Sumatera Barat meningkatkan produk yang disebarakan melalui media sosial, website, sosialisasi agar layanan dapat dijangkau oleh semua Masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.



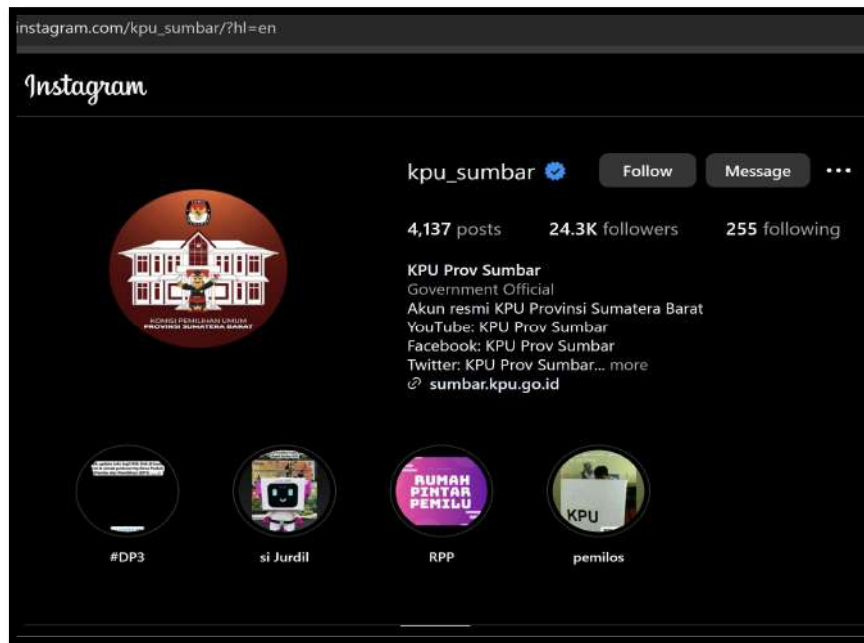
Gambar 8. Laman Website KPU Provinsi Sumatera Barat



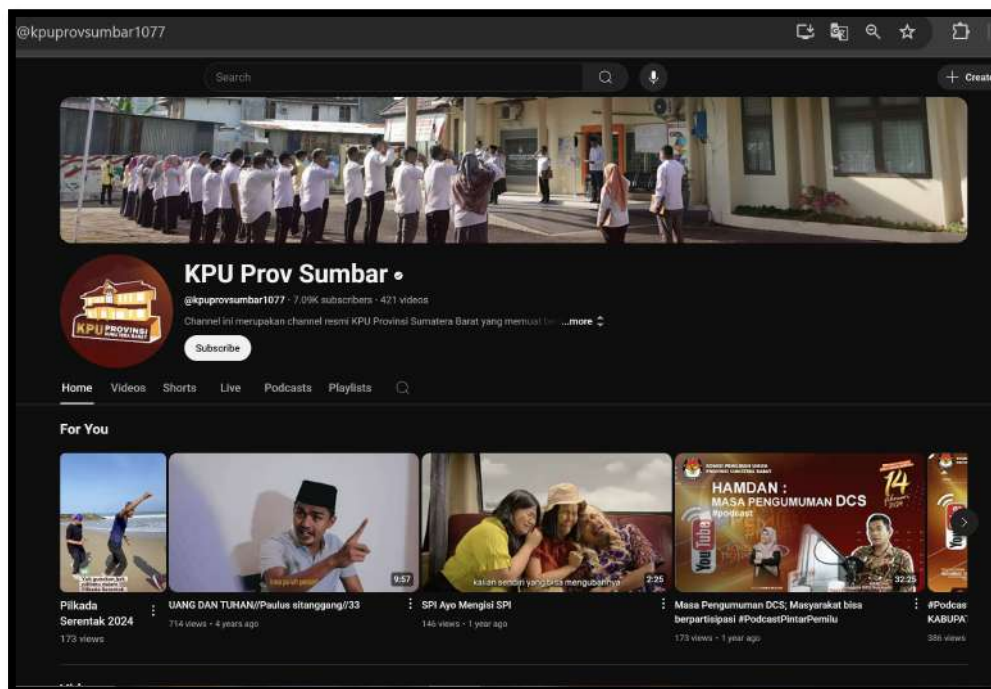
Gambar 9. Tampilan laman e-PPID



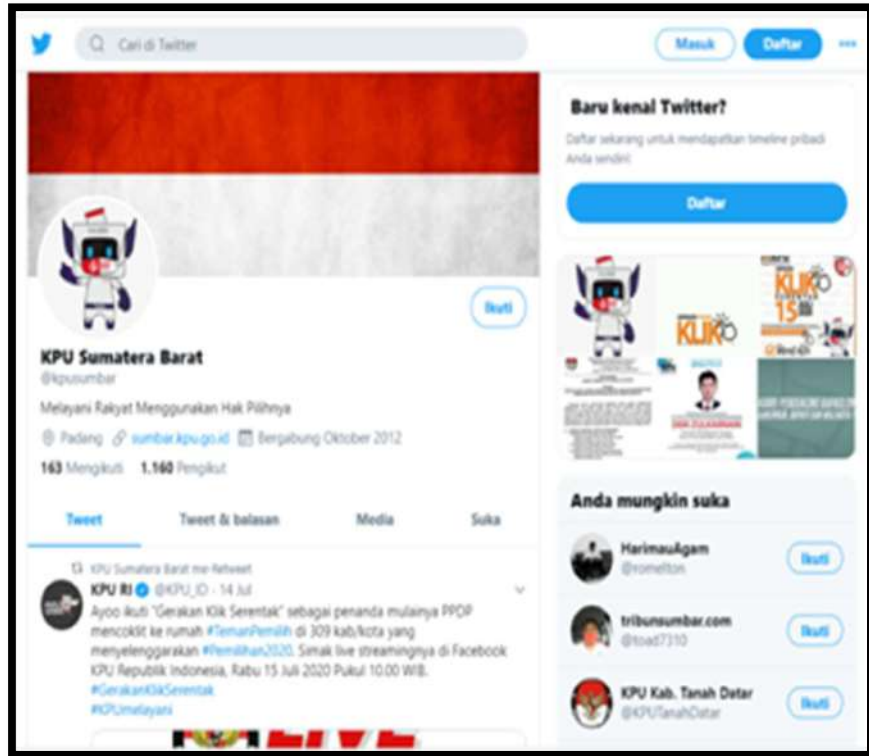
Gambar 10. Tampilan laman Facebook



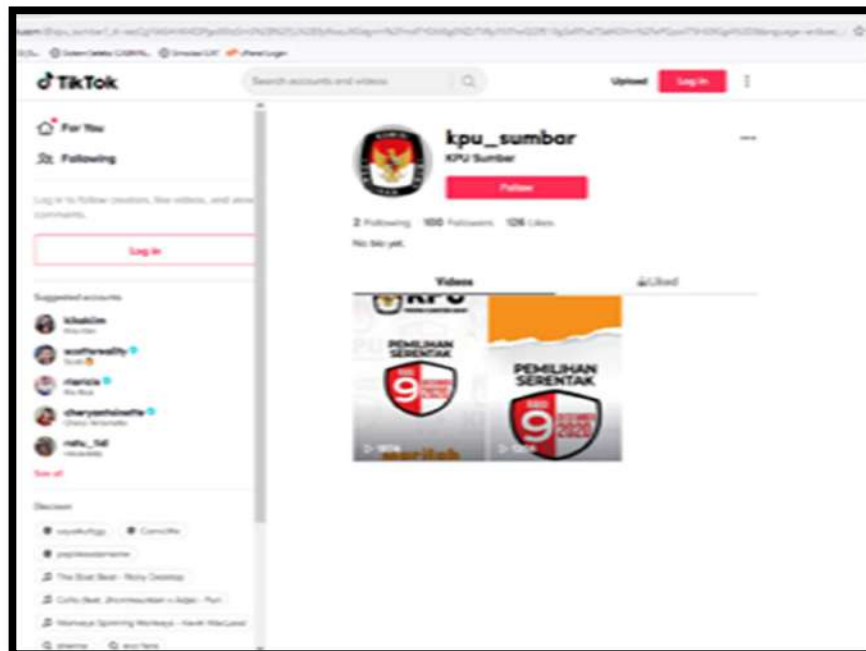
Gambar 11. Tampilan laman Instagram



Gambar 12. Tampilan laman Youtube



Gambar 13. Tampilan laman Twitter



Gambar 14. Tampilan laman TikTok

2. Kompetensi

Untuk dapat meningkatkan kompetensi segenap ASN pada Sekretariat KPU Provinsi Sumatera Barat, telah dilaksanakan Pelatihan Dasar Tata Kelola Pemilu. Hal ini dilakukan guna menambah pengetahuan dan berbagi pengalaman bagi segenap ASN penyelenggara pemilu di Sumatera Barat.



Gambar 15. Pelatihan Dasar Tata Kelola Pemilu 2022

3. Sarana dan Prasarana

Untuk dapat meningkatkan sarana dan prasarana, KPU Provinsi Sumatera Barat melakukan perbaikan Gedung kantor dan fasilitas kantor lainnya. Perbaikan juga dilakukan terhadap peralatan dan mesin seperti penambahan perangkat PC, Laptop, printer, jaringan internet, meja dan kursi.



Gambar 16. Gedung Kantor KPU Provinsi Sumatera Barat



Gambar 17. Ruang Layanan Terpadu Satu Pintu PPID

BAB IV

KESIMPULAN

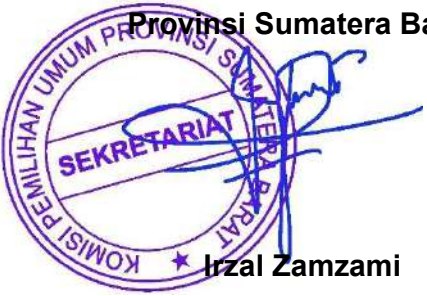
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II periode Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Provinsi Sumatera Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **86,94**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi **Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan**.

Kesimpulan hasil survey kepuasan Masyarakat ini menjadi masukan berarti bagi KPU Provinsi Sumatera Barat untuk peningkatan pelayanan kedepannya.

Padang, 30 Januari 2025

**Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Provinsi Sumatera Barat**


Irzal Zamzami

**Tabel Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KPU Provinsi Sumatera Barat Semester II TA 2024**

No	Nama Responden	Usia	[Jenis Kelamin]	Pendidikan]	[Pekerjaan]	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
1	Nolla Febrima Dhona	37	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3,00
2	Johannes Tagor Simorangkir	45	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,00
3	Syukra Dona Herlina	49	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3,00
4	Yenrizal Effendi	55	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3,00
5	Gusmita	42	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,00
6	Meri Andani	35	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,13
7	Ermi Noviyanti	41	Perempuan	SLTA/SMA Sederajat	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,13
8	Syahrul	33	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,00
9	Nurhayati	73	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,13
10	Budhi Afrizaldi	40	Laki-laki	S2	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
11	Mimin	41	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
12	Yonaldi	40	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
13	Nia Oktavia	37	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13

14	Didho Efgaputma	32	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
15	Fitri Hariani	30	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
16	Nurul Huda	29	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
17	Riyan	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
18	Fauzil Hidayat	38	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
19	Riska Febriana	36	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
20	Weri Yulna	40	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
21	Ria Anjelina	33	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,13
22	Edvant Zulvaden A	38	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
23	Oktavianus	39	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
24	Nilma Yanti	42	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
25	Henni Fetrina	56	Perempuan	SLTA/SMA Sederajat	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
26	Aguswanto	50	Laki-laki	S2	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
27	Eni Muliarni	33	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
28	Gustamar	43	Laki-laki	S2	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
29	Arjunaidi	48	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13

30	Dendi Setiawan	29	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
31	Syahrul	33	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
32	Tedy Harry Surya	44	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
33	Riki Abadi	33	Laki-laki	S1	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,13
34	Dendri	27	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
35	Boy	36	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
36	Ahda Hanifa	27	Perempuan	SLTA/SMA Sederajat	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
37	Sonia Meiva Mulyani	24	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
38	Biwa Okta Brando	28	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,13
39	Agung Pramono	29	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,25
40	Viko Darna	40	Laki-laki	S2	PNS/ASN	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3,25
41	Zaiful Irwan	41	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3,25
42	Metrina Tosika	37	Perempuan	S2	PNS/ASN	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,25
43	Riza Amelia	26	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3,25
44	Novia Purnama Sari	34	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3,38
45	Nelza Yumaihana	34	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3,38

46	Afri	45	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3,38
47	Teti Gusneli	42	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3,38
48	Ramzilhuda	38	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	LAINNYA	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3,38
49	Husnimarwiyah	44	Perempuan	S1	PNS/ASN	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,50
50	Dinul Akhyar	37	Laki-laki	S1	PNS/ASN	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,50
51	Ardiyanto	42	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	PNS/ASN	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3,50
52	Febrian Toni	29	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3,50
53	Mukhlis	35	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3,50
54	Vinto Askari	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3,63
55	Akbar Maulana Ghazali	26	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,63
56	Muhakim	44	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	SWASTA	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3,63
57	Junaidi	50	Laki-laki	S1	POLRI	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,75
58	Diah	37	Perempuan	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3,75
59	Erneliwati	37	Perempuan	SLTA/SMA Sederajat	PNS/ASN	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3,75
60	Ari Andayani	35	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,75
61	Metrizon	57	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3,75

62	Riko Akbar	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,88
63	Zaidi	56	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,88
64	Josep Mondri Budiman	52	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,88
65	Pen Hendra	37	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,88
66	Daliusman Andrianto	29	Laki-laki	S1	WIRSAUSAHA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,88
67	Iwan Perdana	44	Laki-laki	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,88
68	Yonder Wf Alvarent	33	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
69	Febri Chandra	31	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
70	Elvas Valentino Masda	31	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
71	Welzi Martson	40	Laki-laki	S1	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
72	Yosi	32	Perempuan	SLTA/SMA Sederajat	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
73	Antes Prayudi	44	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
74	Ek Faldi	26	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
75	Syafrizal	42	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
76	Wiza Sukriyani	27	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
77	Riki Muliarman	31	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

78	Ardimanto	32	Laki-laki	SLTA/SMA Sederajat	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
79	Indra Putra	35	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
80	Luxkylimnarti82@Gmail.Com	41	Perempuan	S2	PNS/ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Jumlah Nilai						267	268	269	313	267	267	272	265	316	
NRR						3,34	3,35	3,36	3,91	3,34	3,34	3,40	3,31	3,95	3,48
IKM						86,94									