

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
CATURWULAN II



KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT
2025

KATA PENGANTAR

Pembangunan Zona Integritas merupakan salah satu bagian dari Reformasi Birokrasi yakni salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Pembangunan Zona Integritas dianggap sebagai role model Reformasi Birokrasi dalam penegakan integritas dan pelayanan berkualitas. Fokus pembangunan ZI menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tersebut, Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Barat berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Komitmen tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 444). Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan dilaksanakannya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang menjadi salah satu parameter pemerintahan yang bersih dan melayani. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap layanan. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang menjadi komponen hasil dari pembangunan Zona Integritas (ZI) itu sendiri.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I.....	4
KUESIONER SURVEI.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan dan Sasaran.....	5
C. Kuisiuner Survei.....	5
BAB II.....	6
METODOLOGI SURVEI.....	6
A. Kriteria Responden.....	6
B. Metode Pencacahan.....	6
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	7
BAB III.....	9
PENGOLAHAN SURVEI.....	9
A. Analisis Hasil Survei.....	8
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	12
BAB IV.....	13
DATA SURVEI.....	13
A. Data Responden.....	13
B. Data Dukung Lainnya.....	13

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Barat berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam rangka menilai komitmen terhadap pelayanan publik, Kementerian PAN dan RB telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 444), dan berdasarkan Surat Edaran Kementrian PAN dan RB nomor 4 tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pelayanan publik yang baik dalam bentuk lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap K/L. Reformasi Birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Untuk menilai implementasi pemerintahan yang baik tersebut, Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Barat melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Caturwulan II yaitu pada bulan Mei 2025 sampai Agustus 2025.

B. Tujuan dan Sasaran

Maksud penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Barat ini adalah sebagai rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Kuisisioner Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan menggunakan perangkat Google Form yang dapat diakses melalui link <http://bit.ly/3V02SPe>. Responden pada SPKP ini diberikan sembilan pertanyaan terkait persepsi kualitas pelayanan. Sementara itu, pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 s.d. 6. Dimana semakin tinggi nilainya menunjukkan persepsi responden semakin setuju/sesuai terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Kuesioner survei yang diberikan adalah sebagai berikut.

1. Informasi pelayanan dapat diperoleh melalui media elektronik maupun non elektronik?
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini?
3. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?
4. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan?
5. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?
6. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?
7. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan?
8. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat?
9. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses?

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

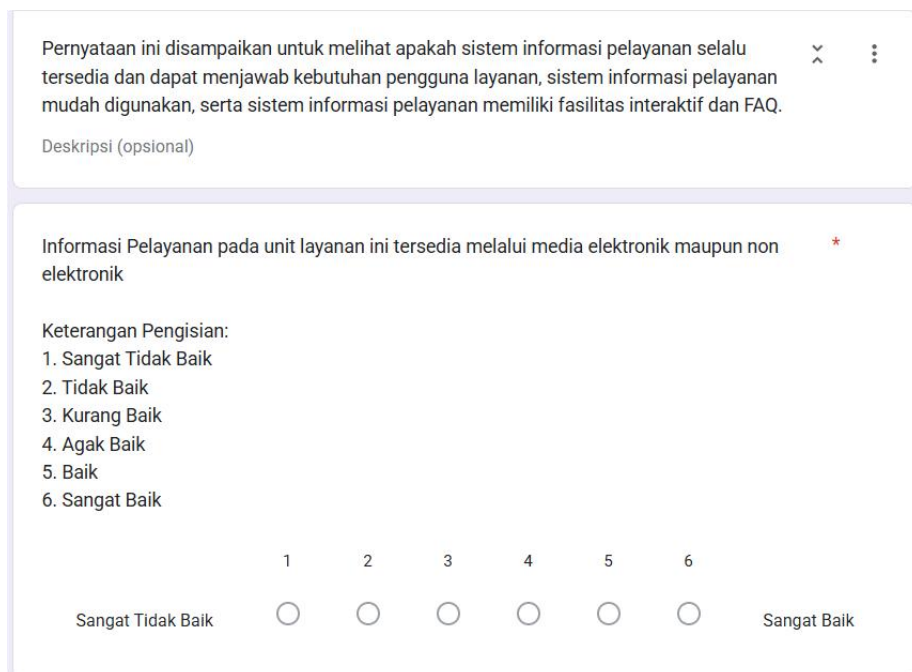
Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan terhadap responden/masyarakat yang mendapat manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Barat, responden merupakan seluruh pihak yang telah selesai menerima pelayanan (100%), responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Caturwulan II Tahun 2025 ini sebanyak 7 orang, kriteria pekerjaan responden sebagai berikut:

- Mahasiswa/Pelajar: 5 Responden;
- ASN: 2 Responden;

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan menyampaikan kuesioner melalui surat atau media komunikasi lainnya. Responden yang mengisi tautan survei adalah mitra kerja KPU Provinsi Sumatera Barat.

Tampilan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)



Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

Deskripsi (opsional)

Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

Keterangan Pengisian:

1. Sangat Tidak Baik
2. Tidak Baik
3. Kurang Baik
4. Agak Baik
5. Baik
6. Sangat Baik

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Gambar 1. Tampilan pertanyaan SPKP

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di KPU Provinsi Sumatera Barat dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner sebagai alat pengumpul data kepada responden penerima layanan KPU Provinsi Sumatera Barat. Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

1. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner.
2. Membangun kuisisioner berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun
3. Mengumpulkan seluruh alamat email dan nomor telepon penerima layanan KPU Provinsi Sumatera Barat
4. Membuat database calon responden survei KPU Provinsi Sumatera Barat terdiri atas unsur :
 - Anggota Partai Politik
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Masyarakat
 - Aparatur Sipil Negara
 - Lainnya
5. Proses Survei
Pelaksanaan kuesioner dilakukan dalam jangka waktu 4 (empat) bulan yang dimulai pada Mei s.d. Agustus 2025 terhadap pelayanan KPU Provinsi Sumatera Barat pada Caturwulan II dari bulan Mei s.d Agustus tahun 2025.
6. Pengumpulan Data
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan menggunakan perangkat Google Form yang dapat diakses melalui link <http://bit.ly/3V02SPe> yang disediakan di meja pelayanan tamu KPU Provinsi Sumatera Barat.
7. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem kuesioner untuk mengetahui perkembangan kuisisioner.
8. Pengolahan data diolah dengan tabulasi dan selanjutnya analisis data menentukan indeks kualitas pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur menggunakan skala 1-6 berdasarkan Surat Edaran Kementerian PAN dan RB nomor 4 tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025, kemudian dikonversikan menggunakan skala penilaian 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.

Jawaban dibagi dalam 6 (enam) kategori, yaitu:

- 1) sangat setuju, diberi nilai persepsi 4;
- 2) setuju, diberi nilai persepsi 3;
- 3) cukup setuju, diberi nilai 3;
- 4) kurang setuju, diberi nilai persepsi 2;
- 5) tidak setuju, diberi nilai persepsi 2;
- 6) sangat tidak setuju, diberi nilai persepsi 1.

Tabel 1.1 Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IPK	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Sangat Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3.26-4.00	81,26-100.00	A	Sangat Baik

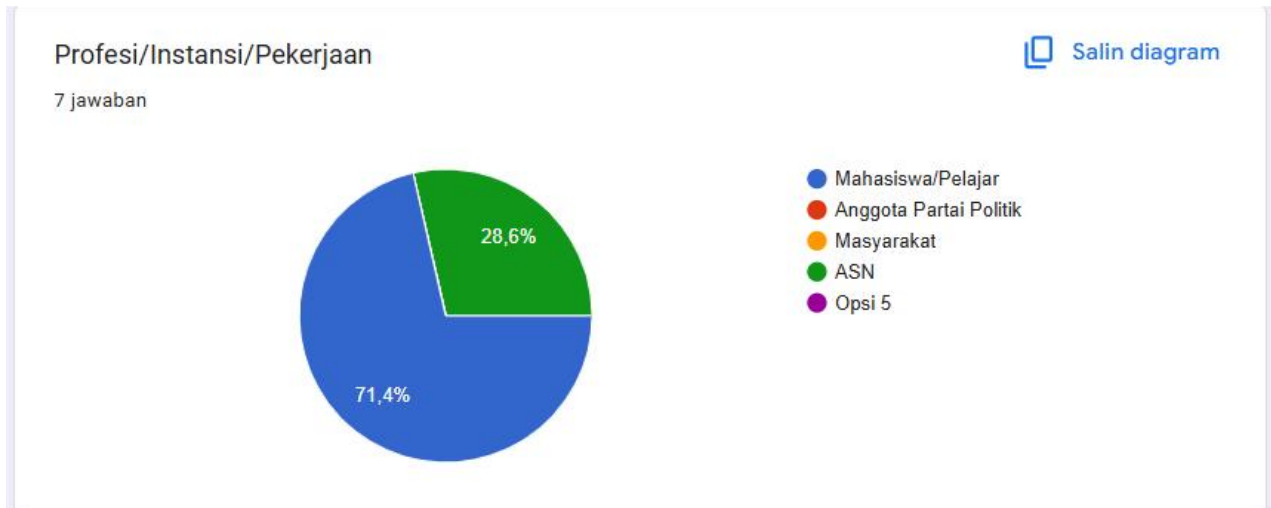
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jumlah Responden SPKP

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden persepsi kualitas pelayanan Caturwulan II Tahun 2025 sebanyak 7 responden, diantaranya 5 Mahasiswa/Pelajar, dan 2 ASN.



Gambar 2. Diagram Profesi/Instansi/Pekerjaan Responden SPKP

2. Isian Data Kuesioner dari Responden SPKP

Tabel 1.2 Isian Data Kusioner

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	5	5	5	5	5	6	5	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	5	5	5	6	6	5	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Keterangan masing-masing Unsur:

U1 Informasi pelayanan

U2 Pelayanan diluar prosedur/kecurangan

U3 Persyaratan pelayanan

U4 Prosedur/alur pelayanan

- U5 Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- U6 Tarif/biaya pelayanan
- U7 Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem
- U8 Respon Petugas Pelayanan
- U9 Layanan konsultasi dan pengaduan

3. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Rekapitulasi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan kemudian ditabulasikan sehingga menghasilkan penghitungan sebagai berikut:

Tabel 1.3 Rekapitulasi Hasil Survei

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah nilai Per unsur	26,66	26,66	26,66	27,33	27,33	26,66	28	27,33	27,33
Nilai rata-rata Per unsur	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	4	3,9	3,9
Nilai rata-rata tertimbang	0,54	0,54	0,54	0,55	0,55	0,54	0,57	0,55	0,55
IPK SPKP	3,86								

Keterangan masing-masing Unsur:

- U1 Informasi pelayanan
- U2 Pelayanan diluar prosedur/kecurangan
- U3 Persyaratan pelayanan
- U4 Prosedur/alur pelayanan
- U5 Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- U6 Tarif/biaya pelayanan
- U7 Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem
- U8 Respon Petugas Pelayanan
- U9 Layanan konsultasi dan pengaduan

Tabel 1.3 menyajikan rekapitulasi hasil survei terhadap sembilan unsur pelayanan publik yang dinilai oleh responden di lingkungan KPU Provinsi Sumatera Barat. Survei ini bertujuan untuk mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yang mencerminkan bagaimana masyarakat memandang kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Sumatera Barat. Dari hasil rekapitulasi, diketahui bahwa nilai IPK SPKP secara keseluruhan berada pada angka 3,86, yang mengindikasikan bahwa

pelayanan publik di KPU Provinsi Sumatera Barat berada dalam kategori “Baik”. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tertimbang seluruh unsur pelayanan, berdasarkan tanggapan para responden terhadap berbagai aspek layanan.

Secara rinci, dari sembilan unsur yang disurvei, nilai tertinggi terdapat pada unsur U7, yaitu Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem, dengan rata-rata per unsur sebesar 4,0 dan nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,57. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai sarana dan prasarana yang tersedia di KPU, seperti sistem informasi, ruang pelayanan, serta infrastruktur pendukung lainnya, telah memadai dan mendukung kelancaran pelayanan. Penilaian ini juga mencerminkan bahwa tidak ditemukan adanya praktik percaloan atau keterlibatan perantara tidak resmi dalam proses pelayanan, yang selama ini kerap menjadi indikator negatif dalam kualitas layanan publik.

Sementara itu, nilai terendah terdapat pada unsur U2, yaitu Pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, dengan nilai rata-rata sebesar 3,8 dan nilai rata-rata tertimbang 0,54. Meskipun berada di posisi paling rendah dibandingkan unsur lainnya, nilai ini masih tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa pelayanan di KPU Provinsi Sumatera Barat telah berjalan sesuai prosedur dan tidak ditemukan adanya kecurangan atau penyimpangan dalam praktik pelayanan. Dengan kata lain, aspek integritas pelayanan tetap terjaga dengan baik, meskipun masyarakat masih mengharapkan peningkatan untuk memastikan tidak ada celah terjadinya pelanggaran prosedur di masa mendatang.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata per unsur berkisar antara 3,8 hingga 4,0, yang menggambarkan persepsi publik yang cukup positif terhadap kualitas pelayanan di KPU Provinsi Sumatera Barat. Tidak ada unsur yang mendapatkan nilai di bawah 3,8, yang berarti seluruh aspek layanan dinilai cukup memuaskan oleh responden. Beberapa unsur lain yang juga mendapatkan nilai tinggi, menunjukkan bahwa alur pelayanan dinilai jelas dan efisien, waktu penyelesaian pelayanan sesuai harapan, dan petugas responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di KPU Provinsi Sumatera Barat secara umum telah memenuhi standar pelayanan publik yang baik. Meski demikian, evaluasi secara berkala tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam aspek transparansi prosedur dan pengawasan terhadap potensi penyimpangan.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang telah dilaksanakan, KPU Provinsi Sumatera Barat memperoleh predikat "Sangat Baik". Capaian ini mencerminkan keberhasilan KPU Provinsi Sumatera Barat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan mengedepankan nilai-nilai dasar pelayanan publik, seperti akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil ini tidak terlepas dari komitmen dan upaya berkelanjutan seluruh jajaran KPU Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan para pemangku kepentingan (stakeholder). Namun demikian, capaian ini bukanlah titik akhir, melainkan menjadi pijakan untuk terus melakukan evaluasi, pembenahan, dan inovasi layanan publik secara berkesinambungan.

KPU Provinsi Sumatera Barat menyadari bahwa harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi, sehingga diperlukan langkah-langkah konkret untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Ke depan, KPU bertekad untuk:

- a. Menyediakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat;
- b. Meningkatkan kompetensi dan sikap profesionalisme petugas layanan;
- c. Memastikan seluruh proses pelayanan bebas dari praktik penyimpangan atau pelanggaran prosedur;

Dengan semangat perbaikan berkelanjutan dan komitmen terhadap prinsip-prinsip pelayanan prima, KPU Provinsi Sumatera Barat bertekad untuk menjadi lembaga penyelenggara pemilu yang profesional, modern, dan terpercaya dalam melayani demokrasi di Indonesia, khususnya di Sumatera Barat.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden SPKP

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan KPU Provinsi Sumatera Barat melibatkan sejumlah responden yang berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan. Tabel 1.4 berikut memuat identitas dasar para responden, termasuk nama, instansi/pekerjaan, dan nomor handphone yang digunakan untuk keperluan verifikasi data.

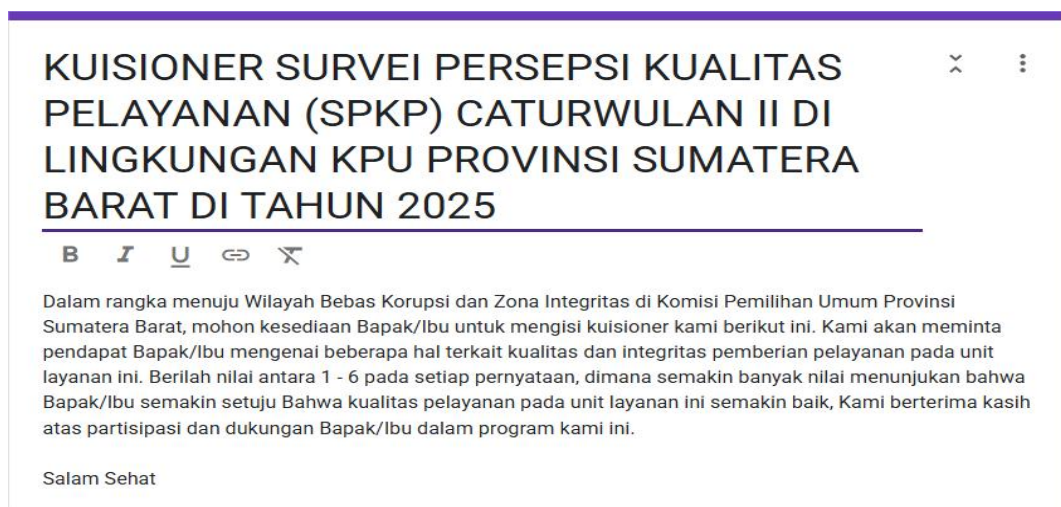
Tabel 1.4 Data Responden

No	Nama	Instansi/Pekerjaan	No.Handphone
1	Dian PramuditaSari	Mahasiswa/Pelajar	082287895120
2	Zahra	Mahasiswa/Pelajar	082249442851
3	Zahra Nur Wahidah	Mahasiswa/Pelajar	082249442851
4	Toni	ASN	082383258106
5	Syukri Ananda Dwi Zulfa	Mahasiswa/Pelajar	082370186161
6	Atika Rahmi	ASN	082284448857
7	Nova Via Fitri Yanti	Mahasiswa/Pelajar	081364079541

B. Data Dukung Lainnya

Tautan survei SPKP adalah <http://bit.ly/3V02SPe> .

Berikut tampilan tautan survei



KUISIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) CATURWULAN II DI LINGKUNGAN KPU PROVINSI SUMATERA BARAT DI TAHUN 2025

B I U ↻ ✕

Dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Zona Integritas di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Barat, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner kami berikut ini. Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada unit layanan ini. Berilah nilai antara 1 - 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak nilai menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju Bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik, Kami berterima kasih atas partisipasi dan dukungan Bapak/Ibu dalam program kami ini.

Salam Sehat

Gambar 3. Tautan SPAK KPU Provinsi Sumatera Barat

Padang, 8 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Provinsi Sumatera Barat

Irza Zamzami

