

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN



**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 Presiden Nomor 54 tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi dan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. 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
BAB II	6
METODOLOGI SURVEI.....	6
A. Kriteria Responden	6
B. Metode Pencacahan.....	6
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	7
BAB III	8
PENGOLAHAN SURVEI.....	8
A. Analisis Hasil Survei.....	8
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	11
BAB IV.....	12
DATA SURVEI.....	12
A. Data Responden	12
B. Data Dukung Lainnya.....	14

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dilakukan menggunakan perangkat Google Form yang dapat diakses melalui link <https://forms.gle/knNWabcEJtsdmdSZ8>. Responden pada SPKP ini diberikan delapan pertanyaan terkait persepsi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 s.d. 6. Dimana semakin tinggi nilainya menunjukkan persepsi responden semakin setuju/sesuai terhadap kualitas layanan yang ditanyakan 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?

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.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden merupakan seluruh pihak yang telah selesai menerima pelayanan (100%). Survei dilakukan pada pertengahan Tahun 2025.

B. Metode Pencacahan

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

a. Tampilan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP)

The screenshot shows a Google Forms survey titled "PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DI LINGKUNG". The interface includes a header with the URL "docs.google.com/forms/d/1p1HYEqvqzLyVzhwiqTM6LCFowcYq0TS8sv4V-6KopJ4/edit", a star icon, and navigation tabs for "Pertanyaan", "Jawaban", and "Setelan".

Section 3 (Bagian 3 dari 11):

Pertanyaan: 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.

Scoring scale from 1 (Sangat Tidak Baik) to 6 (Sangat Baik).

Section 4 (Bagian 4 dari 11):

Pertanyaan: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobatan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

Deskripsi (opsional):

Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini *

Scoring scale from 1 (Sangat Tidak Baik) to 6 (Sangat Baik).

Section 5 (Bagian 5 dari 11):

Pertanyaan: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta

The sidebar on the right contains icons for adding questions (+), deleting (-), inserting tables (grid), inserting images (image), inserting links (link), and inserting formulas (formula).

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) di KPU Provinsi Sumatera Barat dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarluaskan 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 kuisioner 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 :
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Anggota Partai Politik
 - Masyarakat
 - Lainnya
5. Proses Survei

Pelaksanaan kuesioner dilakukan dalam jangka waktu 1 (satu) minggu pada minggu kedua bulan Mei 2025 terhadap pelayanan KPU Provinsi Sumatera Barat yang dilakukan pada tahun 2025.

6. Pengumpulan Data
Melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan tautan yaitu untuk Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) melalui link <https://forms.gle/knNWabcEJtsdmdSZ8>.
7. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem kuesioner untuk mengetahui perkembangan kuesioner.
8. Pengolahan Data Data diolah dengan tabulasi dan selanjutnya analisis data.

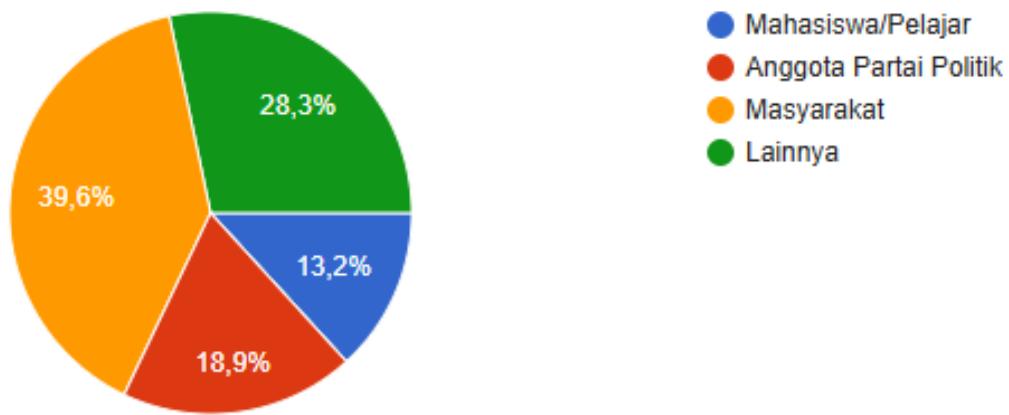
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jumlah Responden SPKP

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 responden.



Gambar 1. Diagram Profesi/Instansi/Pekerjaan Responden SPKP

2. Isian Data Kuesioner dari Responden SPKP

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	6	6
4	4	4	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	5	6	6	6
6	6	5	5	6	5	5	5	5	6
7	4	5	5	6	4	4	3	4	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	5	5	5	5	5	6	6	6
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	5	6	6	5	6	6	5	5	5
13	3	4	5	6	6	6	5	6	6
14	6	6	5	5	5	5	5	4	5
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	4	5	6	5	6	5	5	4	5
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	1	6	6	5	6	6	6	6	6

19	6	6	5	6	5	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	3	3	3	4	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	5	4	4	4	5	4	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	5	5	5	6	5	5	5	6	5
33	5	6	5	5	4	6	6	5	4
34	4	3	3	3	4	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	5	3	4	4
36	5	6	6	5	5	4	6	5	5
37	5	5	5	5	4	5	4	4	4
38	6	6	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	4	5	5	4	5	5	5
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	6	5	6	6	5	5	6	6	6
43	4	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	6	6	5	6	5	6	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	5	5	5	5	6	5	5
49	5	4	5	4	5	4	5	6	6
50	4	4	4	4	4	6	6	6	6
51	5	5	5	5	4	4	4	6	4
52	4	6	5	6	5	5	5	5	5
53	5	5	6	5	6	6	6	6	6

3. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berikut ini adalah Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan:

Persepsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
6	17	20	20	21	18	20	22	25	23
5	20	18	22	21	22	20	19	16	18
4	11	11	7	7	11	9	5	10	9
3	4	4	4	4	2	4	7	2	3

2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	0							
Jumlah Nilai Per Unsur	173	177,31	179,95	180,62	178,63	178,63	178,62	183,98	181,97
Nilai Rata-Rata Per Unsur	3,26	3,34	3,39	3,40	3,37	3,37	3,37	3,47	3,43
Indeks SPKP	3,38								

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

Berdasarkan data di atas, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Perwakilan KPU Provinsi Sumatera Barat. Unsur U1 yaitu informasi pelayanan mendapatkan indeks penilaian yang paling kecil dibandingkan unsur lainnya. Hal ini dapat dimungkinkan karena stakeholders belum sepenuhnya mengetahui bahwa KPU Provinsi Sumatera Barat juga mempunyai website JDIH KPU Provinsi Sumatera Barat yang menyuguhkan berbagai informasi hukum dan kepemiluan yang dikemas menjadi konten-konten di media sosial JDIH KPU Provinsi Sumatera Barat, Stakeholders pada umumnya lebih sering meminta informasi terkait regulasi berupa hardcopy, sedangkan pada lama JDIH KPU Provinsi Sumatera Barat telah tersedia dokumen atau softcopy Salinan Keputusan yang lengkap dan sangat mudah untuk didapatkan dengan cara mengunduh dokumen tersebut. Selain itu, selama ini pemberian layanan kepada stakeholders masih mengandalkan jalur komunikasi melalui pegawai yang ditunjuk sebagai narahubung sehingga kelancaran pemberian layanan bergantung pada narahubung.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik, KPU Provinsi Sumatera Barat memperoleh hasil Baik. Perolehan ini perlu dipertahankan dengan melakukan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Tindak lanjut pada Unsur informasi pelayanan yang mendapatkan indeks penilaian yang paling kecil dibandingkan unsur lainnya, ialah dengan sosialisasi atas adanya Website JDIH KPU Provinsi Sumatera Barat yang menyuguhkan dokumen atau softcopy Salinan Keputusan yang lengkap dan sangat mudah untuk diperoleh.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden SPKP

No	Nama Responden	Instansi/Pekerjaan	No Handphone
1	Ory Sativa Syakban	Lainnya	081364427692
2	Elvie Syafni	Masyarakat	082111697978
3	Dika saputra	Masyarakat	08116666444
4	FEBRICKI SYAPUTRA, S.E, CPLA	Lainnya	085274500057
5	Alhavid	Masyarakat	081212101115
6	Jusmanila Mustika Sari	Masyarakat	081261566149
7	Fedria Al Khudri	Anggota Partai Politik	081374798938
8	gyovanni	Lainnya	08126140770
9	Leo Trisman	Lainnya	081220316215
10	Jariri Arroah Manda	Masyarakat	082389223342
11	EXCO PARTAI BURUH KOTA SOLOK	Anggota Partai Politik	081267408269
12	PUJI RESTU ANUGRAH ANANDA	Lainnya	085363087018
13	Awalluddin	Masyarakat	082171145627
14	Wafa Al Iffa	Mahasiswa/Pelajar	082165405944
15	SIO	Masyarakat	081283307221
16	Yoffie reza witama	Lainnya	082331390318
17	Andri Hasbi	Masyarakat	082381228077
18	Tomas Hendriko	Masyarakat	081374646812
19	Wery Andriani	Masyarakat	082387486247
20	Rinto	Lainnya	081374018601
21	Sultan sani	Masyarakat	085387708577
22	Rhian febrianaz	Lainnya	085374613333

23	Rhian febrianaz	Lainnya	085374613333
24	Efri Eka Putra	Anggota Partai Politik	081266272091
25	Sintaro Abe	Masyarakat	081374305258
26	Samuel S	Mahasiswa/Pelajar	-
27	Arset Kusnadi	Lainnya	082173030705
28	Risky Mariza	Mahasiswa/Pelajar	089522213669
29	Fauzi	Masyarakat	085265231890
30	Arif Jum'atul Ihsan	Mahasiswa/Pelajar	085271079971
31	Armen Maizar	Masyarakat	085263557318
32	Hardi Putra Wirman	Lainnya	081374931757
33	M. Safei	Masyarakat	082170139172
34	Adi Arnen	Anggota Partai Politik	081267526858
35	SYAMSU RIZAL	Anggota Partai Politik	-
36	Nurul Widya Siska Usman	Masyarakat	085274646788
37	Fitra Mulyawan	Lainnya	085272427677
38	Almi Efendi	Masyarakat	081363344583
39	Oksa Putra Nurman	Mahasiswa/Pelajar	082284926779
40	Nofri Efendi	Anggota Partai Politik	082285411870
41	Delikson Munte	Anggota Partai Politik	087895050678
42	Eko Muhardi	Anggota Partai Politik	085263363339
43	Andre Resdian	Anggota Partai Politik	085263875757
44	Sepri wandi	Mahasiswa/Pelajar	081283530518
45	Deri Rizal	Masyarakat	082283623032
46	Ichsandria Erdinal	Masyarakat	08116600906
47	Cuprianto	Lainnya	081266456690
48	Darmalis	Masyarakat	081374533991

49	Jefri Hariyanto	Lainnya	085264481006
50	Yulherman	Anggota Partai Politik	085271640048
51	eka ramanza	Masyarakat	082388389796
52	Putri	Mahasiswa/Pelajar	082170259369
53	SI	Lainnya	081214520984

B. Data Dukung Lainnya

1. Tautan survei SPKP adalah <https://forms.gle/knNWabcEJtsdmdSZ8>

Berikut tampilan tautan survei

KUISIONER SERVEI PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DI
LINGKUNGAN KPU PROVINSI
SUMATERA BARAT DI TAHUN 2025

Formulir KUISIONER SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DI LINGKUNGAN KPU PROVINSI SUMATERA BARAT DI TAHUN 2025 sudah tidak menerima jawaban lagi.
Coba hubungi pemilik formulir jika menurut Anda ini keliru.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)
Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

[Google Formulir](#)

Padang, 19 Mei 2025



Irza Zamzami, S.Sos, M.Si

NIP. 197403101993031002