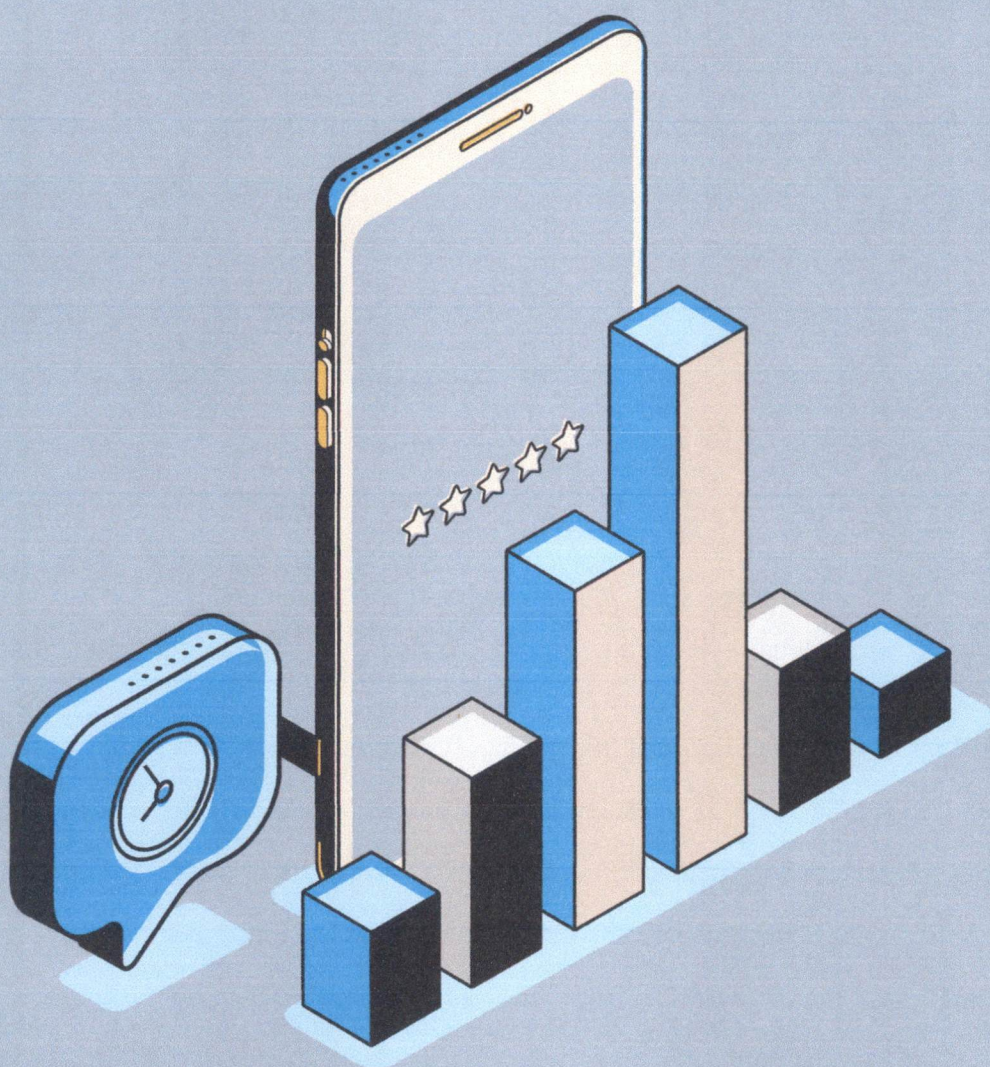




KOMISI PEMILIHAN UMUM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)



PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER 2023



diy.kpu.go.id



KPU DIY



@kpudiy



@kpudiy



KPU DIY

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa Yogyakarta (KPU DIY) merupakan lembaga penyelenggara Pemilihan Umum (Pemilu) di tingkat provinsi yang bertugas mengkoordinasikan penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Kantor KPU DIY beralamat di Jalan Aipda Tut Harsono No 47 Yogyakarta. Jumlah anggota KPU DIY lima orang, terdiri atas seorang ketua merangkap anggota dan empat orang anggota.

Dalam menjalankan tugasnya, Ketua dan Anggota KPU DIY dibantu oleh Sekretariat KPU DIY. Sekretariat KPU DIY dipimpin oleh sekretaris KPU DIY, yang dibantu oleh tiga orang kepala bagian, enam orang kepala sub bagian dan para staf yang terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non PNS.

KPU DIY memberikan layanan, beberapa diantaranya meliputi layanan informasi, layanan yang berhubungan dengan pelaksanaan tahapan pemilu, layanan kepegawaian dan layanan lain yang berhubungan dengan ketugasan instansi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan public, penyelenggara pelayanan public wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Survei tersebut dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat. Di tahun 2023 ini, KPU DIY direncanakan akan melakukan survei dimaksud secara rutin setiap 3 (tiga bulan) / per triwulan.

B. Maksud, Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maksud, tujuan dan manfaat survei adalah sebagai berikut:

1. Maksud

Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

2. Tujuan

Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Manfaat

Survei ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

C. Metodologi

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai pedoman yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun langkahnya dilakukan sebagai berikut:

1. Persiapan (Penetapan Responden dan Penyusunan Unsur Kuesioner)

Populasi responden survei adalah penerima layanan KPU DIY. Penerima layanan KPU DIY terdiri atas unsur internal (terkait data

kepegawaian) dan eksternal (terkait layanan informasi, riset dan magang dari lembaga lain, instansi terkait, dan pemangku kepentingan).

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Sedangkan untuk kuesioner disusun dengan memenuhi unsur sebagai berikut:

a. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif (U4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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.

f. Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana (U9)

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).

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan form survey kepada pengguna layanan KPU DIY dengan formulir yang diberikan secara *offline*. Formulir diberikan ketika pengguna layanan telah selesai menerima layanan dari KPU DIY.

3. Pengolahan Data

Data diolah dengan tabulasi dan selanjutnya analisis data secara kuantitatif

BAB II

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kuesioner disusun dengan memenuhi unsur sebagai berikut:

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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan

untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Survei ini dilakukan dengan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Sebagaimana dijelaskan dalam regulasi, skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Bentuk isian formulir adalah sebagai berikut:

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2023 KPU DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	
Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai salah satu Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik, KPU DIY melakukan survei kepuasan masyarakat atas layanan yang sudah diberikan. Untuk itu, mohon berkenan Saudara untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan KPU DIY berikut:	
A. IDENTITAS (identitas Saudara akan kami rahasiakan)	
1. Nama	
2. No. HP	
3. Pekerjaan/Instansi	
4. Jenis Kelamin	
5. Pendidikan Terakhir	
6. Usia	
B. PERTANYAAN SURVEI	
Isilah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban berikut:	
1. Apakah jenis layanan yang pernah Saudara minta / diberikan oleh KPU DIY?	a. Layanan Informasi e. Persuratan b. Layanan Magang f. Autentifikasi Perolehan Suara Hasil Pemilu c. Uji Riset / Penelitian g. Lainnya: d. Pengadaan Barang / Jasa
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan?	Tidak Mudah ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 Sangat Mudah
3. Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan?	Tidak Mudah ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 Sangat Mudah
4. Bagaimana kecepatan kami dalam memberikan layanan?	Tidak Cepat ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 Sangat Cepat
5. Apakah Saudara dikenai tarif untuk layanan kami?	a. Sangat sering (setiap kali kunjungan) c. Sese kali (3 s.d. 4 kali kunjungan) b. Sering (kunjungan lebih dari 5 kali) d. Tidak pernah
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/jasa/tindakan/ administratif yang diberikan oleh unit pelayanan?	Tidak Berkualitas ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 Sangat Berkualitas
7. Bagaimana kompetensi petugas kami dalam memberikan layanan?	Tidak Berkompoten ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 Sangat Berkompoten
8. Bagaimana perilaku petugas kami terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan?	Tidak Sopan dan Tidak Ramah ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 Sangat Sopan dan Sangat Ramah
9. Bagaimana pendapat Saudara terkait sarana dan prasarana layanan?	Tidak Baik ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 Sangat Baik
10. Bagaimana layanan kami terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan kami?	a. Tidak ada fasilitas penanganan aduan c. Berfungsi kurang maksimal b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.	
Yogyakarta, 2023	
(.....)	

Bentuk jawaban setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner adalah pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawabannya bersifat kualitatif dan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan dengan pengukuran Skala Likert, sehingga berdasarkan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = N$$

Dimana N adalah bobot nilai per unsur

Sehingga karena nilai yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka diperoleh besaran Bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,11.

Sedangkan nilai rata-rata tertimbang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Yang selanjutnya, untuk memudahkan interpretasi penilaian SKM, maka hasil tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan mengacu pada rumus

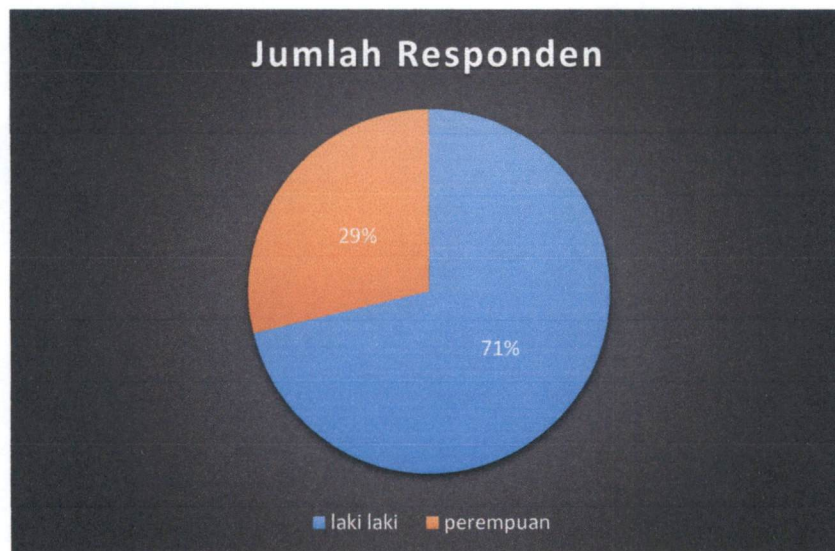
$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Adapun Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan diukur dengan skala berikut:

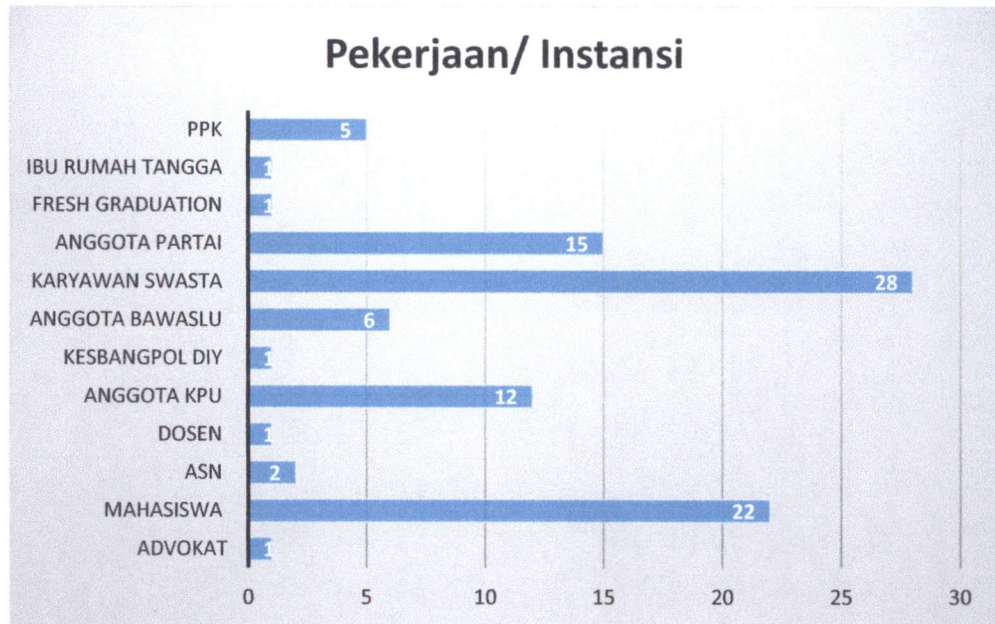
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Jumlah responden yang mengisi kuisioner survei sebanyak 100 (seratus) orang responden penerima layanan yang berasal dari luar instansi KPU DIY dan terbagi atas :

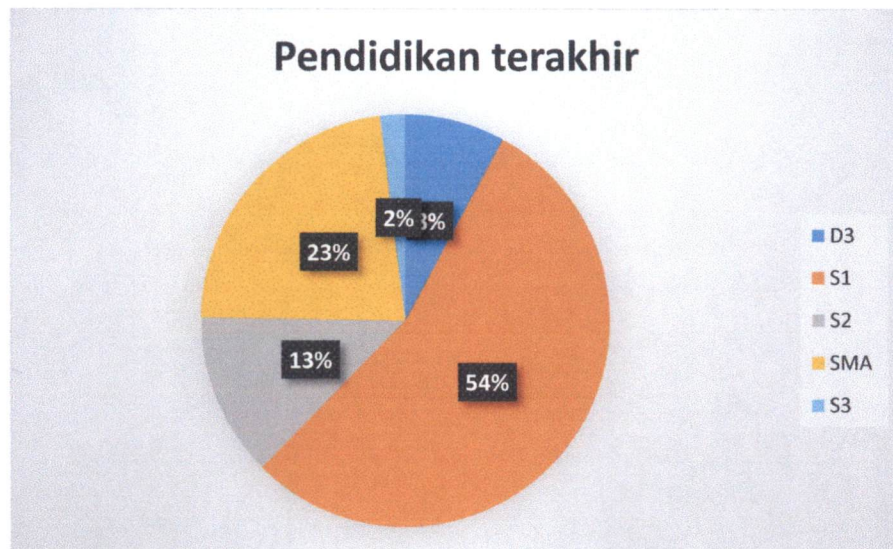
1. Jenis Kelamin



2. Pekerjaan/Instansi

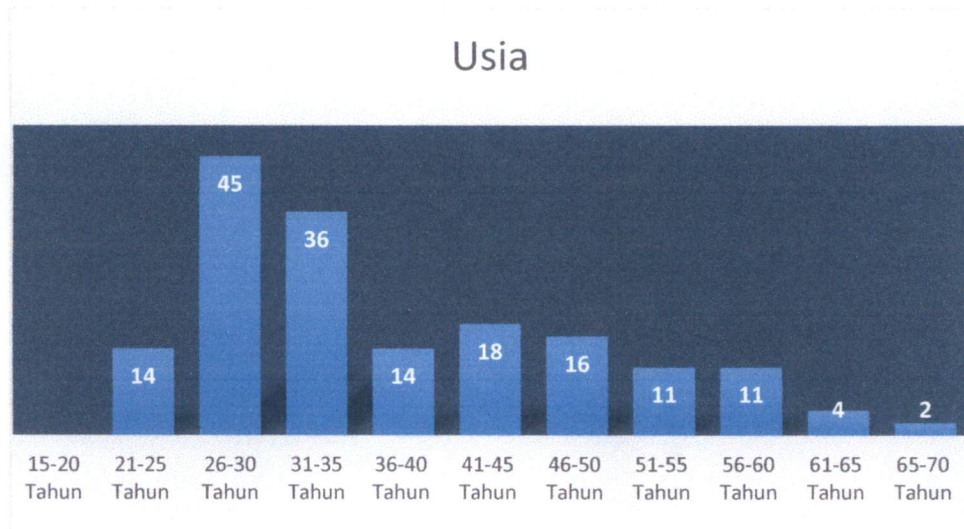


3. Pendidikan terakhir

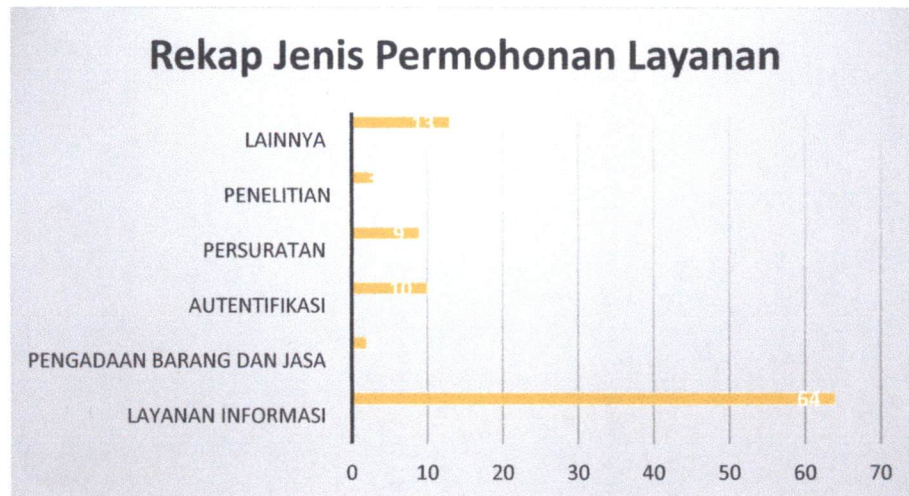


Pendidikan terakhir	Jumlah (orang)
SMA	23
D3	8
S1	55
S2	13
S3	2

4. Usia



5. Jenis layanan



Para responden ini memperoleh layanan dalam hal:

- 9 (sembilan) orang pelayanan persuratan
- 3 (tiga) orang pelayanan penelitian
- 10 (sepuluh) orang pelayanan autentifikasi

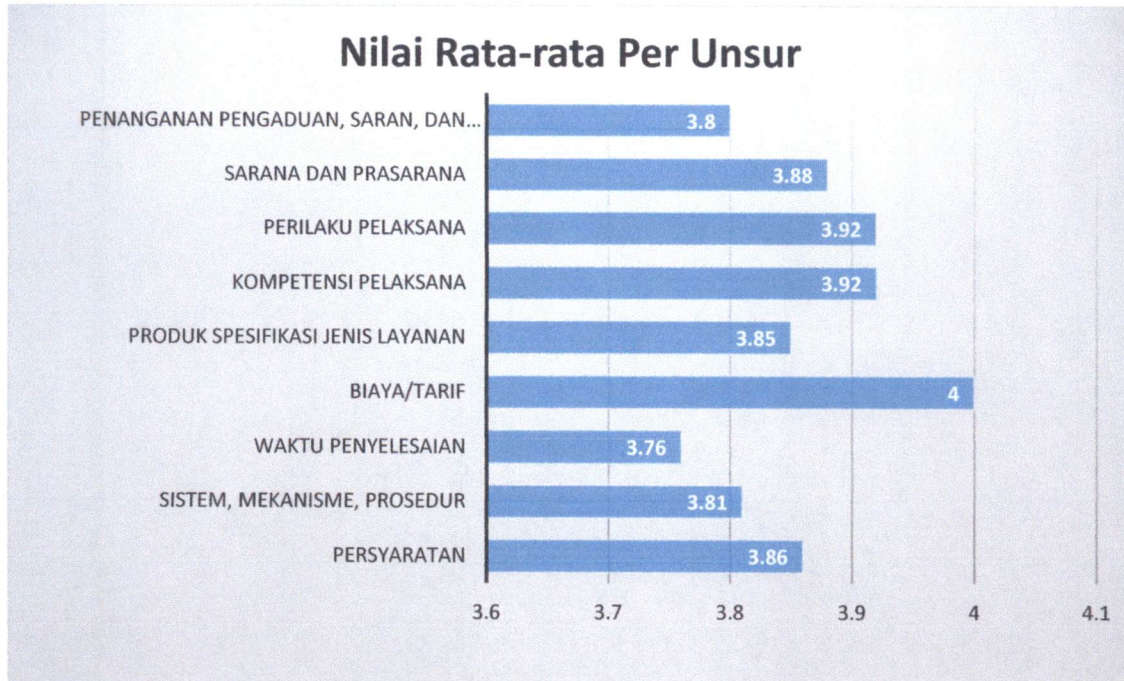
- 2 (dua) orang pelayanan pengadaan barang dan jasa
- 64 (enam puluh empat) orang pelayanan informasi
- 13 (tiga belas) orang pelayanan lainnya berupa administrasi, pendaftaran calon legislatif, seleksi KPU Kab/Kota, konsultasi, ketentuan/ aturan tentang regulasi.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan tersebut diperoleh isian data sebagai berikut :

[illegible]

Nomor Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	2	4	3	3	4	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4
69	3	4	4	4	3	4	4	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	3	4	3	4
78	3	4	3	4	3	3	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	3	4	4	3	3
83	4	4	3	4	3	3	3	3	4

Dari analisa data yang telah dilakukan, terdapat hasil nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut:



Berdasarkan pengolahan data diperoleh nilai tertinggi pada unsur biaya/tarif, penanganan, pengaduan, saran, dan masukan. Sedangkan nilai yang paling rendah ada pada unsur sarana dan prasarana, produk spesifikasi jenis layanan, dan waktu penyelesaian namun masih terkategori baik.

BAB IV

PENUTUP

Secara keseluruhan, layanan KPU DIY dapat dikatakan sangat baik. Hal ini terlihat dari nilai IKM sebesar 95,73.

Agar di masa mendatang dapat memperoleh nilai yang lebih baik maka perlu rencana tindak lanjut dari hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan. Adapun dari analisa data yang telah dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata per unsur, terdapat rekomendasi perbaikan sebagai berikut :

Unsur Penilaian	Nilai IKM	Rekomendasi Perbaikan
Waktu Penyelesaian	3.76	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dan penyelesaian layanan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.85	Meningkatkan kualitas produk layanan dengan memperbarui data sesuai dengan regulasi terbaru
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.81	Mengevaluasi sistem, mekanisme, dan prosedur layanan
Kompetensi Pelaksana	3.92	Mempertahankan kompetensi pelaksana melalui kegiatan peningkatan kapasitas petugas layanan
Sarana dan Prasarana	3.88	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana
Persyaratan	3.86	Mempermudah persyaratan dan pemenuhannya pada pelayanan publik secara daring
Perilaku Pelaksana	3.92	Mempertahankan keramahan dan kesopanan petugas
Biaya/ Tarif	4.00	Tetap menjaga integritas petugas dengan tidak menarik biaya dalam setiap layanan KPU DIY
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.8	Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan

Demikian laporan evaluasi ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Oktober 2023

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Daerah Istimewa Yogyakarta



Muhammad Hasyim