



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SERANG



14
Februari
2024

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SEMESTER I TAHUN 2023

 kota-serang.kpu.go.id

 (0254) 200374

 kota_serang@kpu.go.id

 Jln. Kh. Abdul Fatah Hasan, Serang

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
2.6. Metode Pengolahan Data	10
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1 Jumlah Responden SKM	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	12
3.3 Hasil Nilai Unsur Pelayanan SKM KPU Kota Serang.....	14
BAB IV	15
ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Serang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Kota Serang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kota Serang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner dengan google form pada link <http://bit.ly/Surveikepuasankpukotser> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kota Serang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan - Membuat daftar pertanyaan pada kuisisioner untuk SKM - Membuat E-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan secara elektronik melalui kuisisioner yang sudah dibuat oleh KPU Kota Serang dengan google form	April-Juni 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Pengolahan data dan analisis data sederhana menggunakan Microsoft excel	Juli 2023	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2023	25

2.5 Kriteria dan Jumlah Responden

2.5.1. Kriteria Responden

Dalam pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Kota Serang terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kota Serang. Responden pengguna layanan dapat mengakses survei kepuasan Masyarakat pada google form pada link <http://bit.ly/Surveikepuasankpukotser>. Adapun data responden pada form kuisioner survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri atas:

1. Nama

Pada survei kepuasan Masyarakat, data diri yang diperoleh oleh surveyor yaitu Nama Responden.

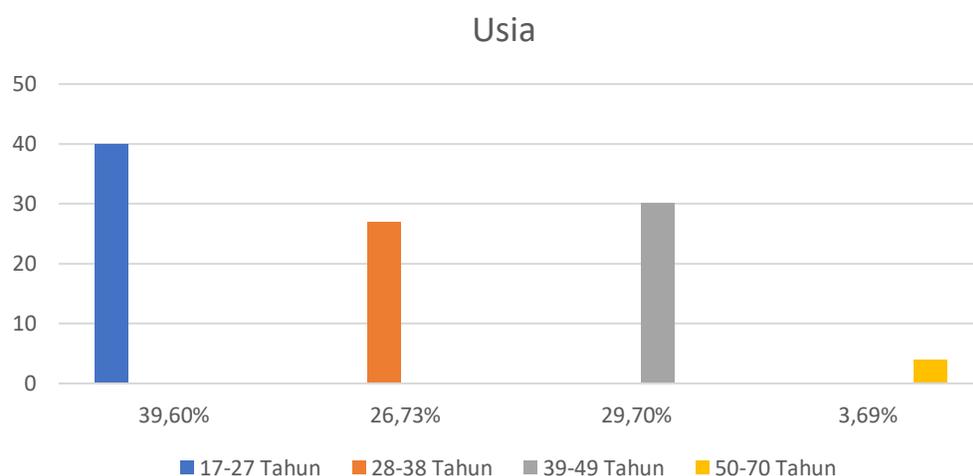
2. Usia

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kota Serang berada pada kelompok usia usia produktif yaitu usia 17-27 Tahun dengan presentase 39.60%.

Tabel 1. Rentang Usia Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17-27 Tahun	40	39.60
2	28-38 Tahun	27	26.73
3	39-49 Tahun	30	29.70
4	50-70 Tahun	4	3.96
Jumlah		101	100

Berdasarkan pada tabel 1 rentang usia responden pengguna layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kota Serang, dapat disajikan pada gambar grafik berikut.



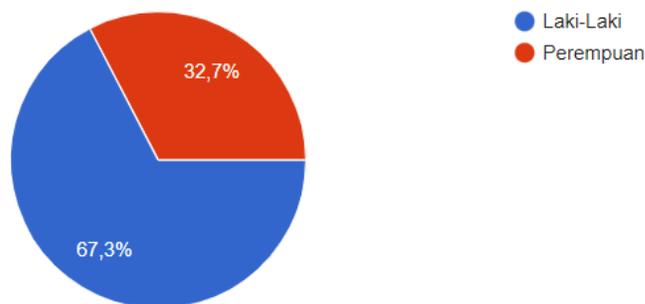
Gambar 1. Grafik Usia Responden

3. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh KPU Kota Serang diperoleh data bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 101 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 68 orang atau 67.3% dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 33 orang atau 32.7% yang dapat dilihat pada gambar grafik berikut:

Jenis Kelamin :

101 jawaban



Gambar 2. Grafik Jenis Kelamin Responden

4. Nomor Hp

Pada kuisioner ini contact person (No HP) dicantumkan untuk kebutuhan survey lebih lanjut.

5. Domisili

Responden pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kota Serang berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan diperoleh data 101 responden berdomisili di Kota Serang.

6. Pendidikan

Tingkat Pendidikan dari 101 responden pengguna layanan di Komisi Pemilihan Umum Kota Serang diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Pendidikan Responden

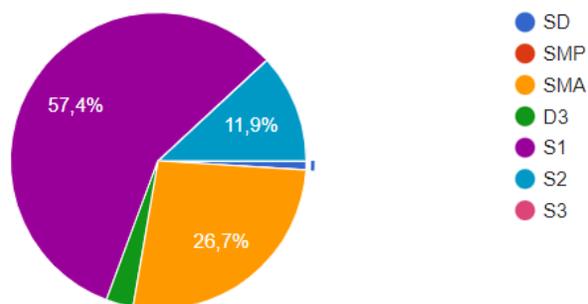
No	Pendidikan	Frekuensi
1	SD	1
2	SMP	0

3	SMA	27
4	D3	3
5	S1	58
6	S2	12
7	S3	0

Berdasarkan data pada tabel diketahui bahwa Pendidikan responden hasil survei ini yaitu paling tinggi memiliki pendidikan S1 sebanyak 58 orang dengan persentase 57.4%, SMA sebanyak 27 orang dengan persentase 26.7%, S2 sebanyak 12 orang dengan persentase 11.9%, D3 sebanyak 3 orang dengan persentase 3%, dan SD sebanyak 1 dengan persentase 1% dapat dilihat pada gambar 3 grafik berikut

Pendidikan :

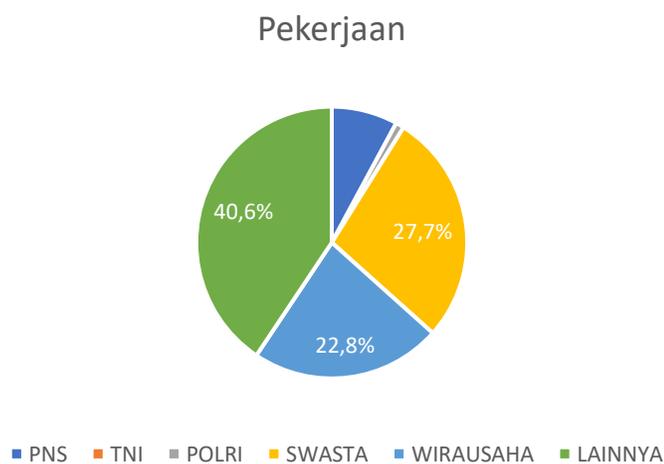
101 jawaban



Gambar 3. Grafik Pendidikan Responden

7. Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Kota Serang yaitu 27.7% bekerja di Swasta, 22.8% bekerja sebagai wirausaha, 7.9% sebagai PNS, 1% sebagai POLRI, dan 40.6% lainnya yang dapat dilihat pada gambar 3 Grafik berikut.



Gambar 4. Grafik Pekerjaan Responden

2.5.2 Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kota Serang. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 101 orang dari jumlah pengguna layanan pada KPU Kota Serang kurang lebih sebanyak 120 orang.

2.6. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1 - 4. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

Tabel 3. Nilai Internal Persepsi Kualitas Pelayanan

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

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Hasil Jumlah dan Kriteria Responden SKM

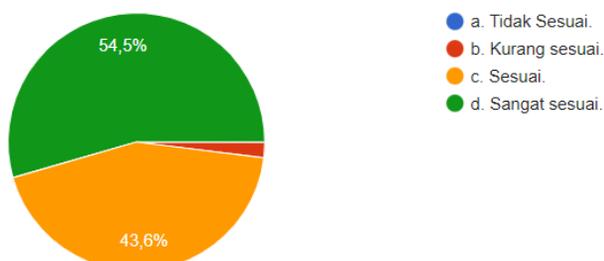
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4. Jumlah dan Kriteria Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	68	67.3%
		PEREMPUAN	33	32.7%
2	PENDIDIKAN	SD	1	1%
		SLTP	0	0%
		SLTA	27	26.7%
		D3	3	3%
		S1	58	57.4%
		S2	12	11,9%
3	PEKERJAAN	S3	0	0%
		PNS	8	7.9%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	1%
		SWASTA	28	27.7%
		WIRSAUSAHA	23	22.8%
LAINNYA	41	40.6%		

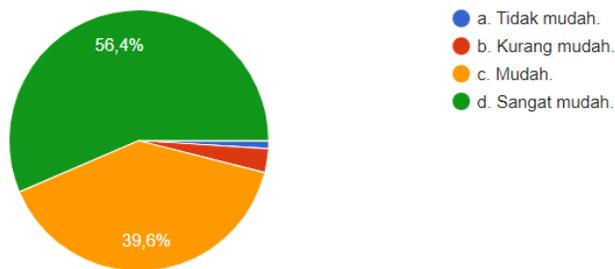
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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



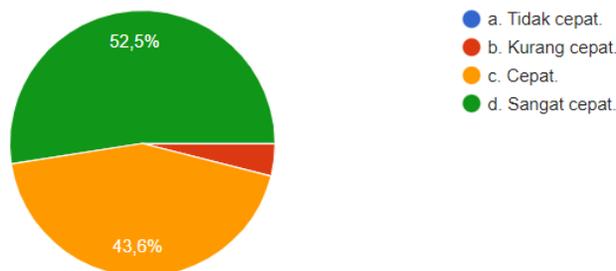
Gambar 5. Grafik Unsur layanan Persyaratan

3.2.2. Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.



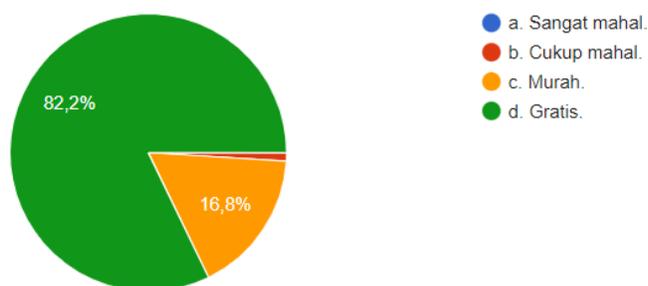
Gambar 6. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme dan prosedur

3.2.3. Unsur Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



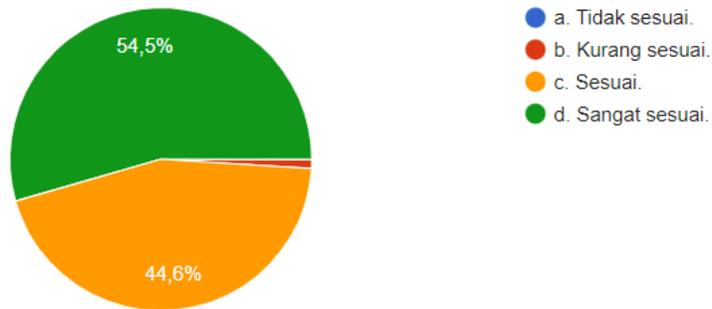
Gambar 7. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

3.2.4. Unsur 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.



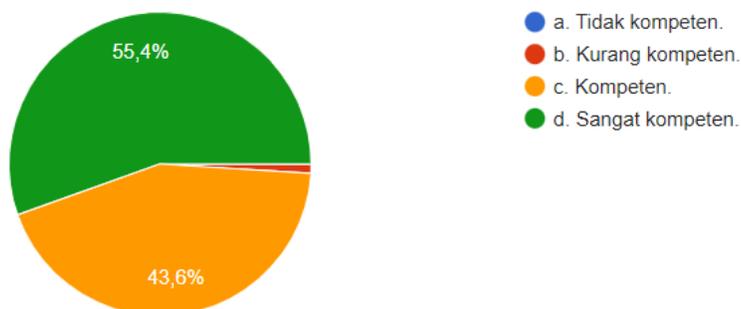
Gambar 8. Grafik Unsur Biaya/tarif

3.2.5. Unsur 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.



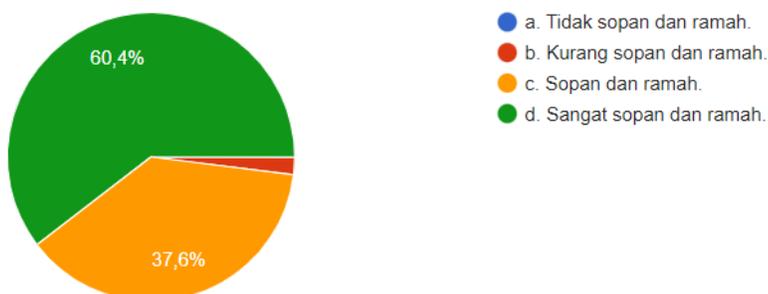
Gambar 9. Grafik Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan

3.2.6. Unsur Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.



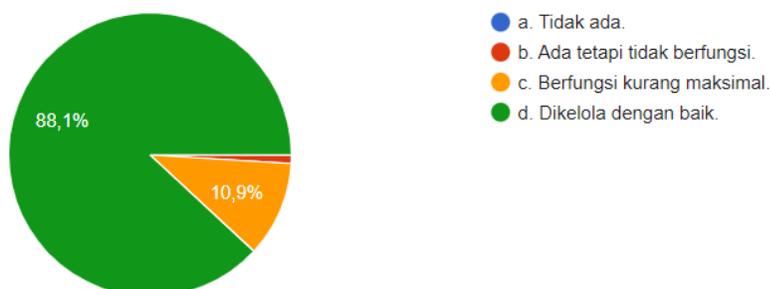
Gambar 10. Grafik Unsur Kompetensi pelaksana

3.2.7. Unsur Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



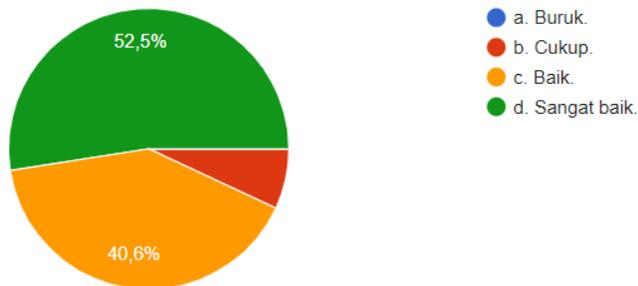
Gambar 11. Grafik Unsur Prilaku Pelaksana

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



Gambar 12. Grafik Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

3.2.9. Unsur 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).



Gambar 13. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

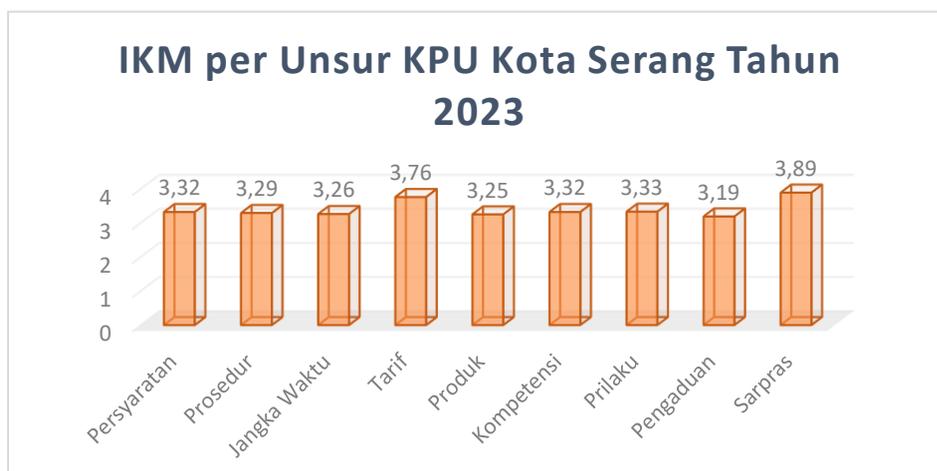
3.3. Hasil Nilai Unsur Pelayanan SKM KPU Kota Serang

Pengolahan data SKM pada pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kota Serang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,52	3,51	3,49	3,81	3,53	3,54	3,58	3,46	3,87
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	B	A
IKM Layanan	90 (Sangat Baik)								

Gambar 14. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan Masyarakat di Satuan Kerja Komisi Pemilihan Umum Kota Serang, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,19. Selanjutnya kecepatan waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kesesuaian persyaratan pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Adapaun tiga unsur layanan dengan nilai SKM tertinggi yaitu yang pertama unsur penanganan pengaduan, dengan nilai 3,87, kemudian unsur biaya/tarif layanan menempati urutan kedua dengan nilai 3,81 dan perilaku petugas dalam pelayanan menempati urutan ketiga dengan nilai 3,58.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Mohon untuk menyediakan layanan pengaduan di media social”
- “Apabila ada informasi mohon untuk di sosialisasikan”
- “Waktu penyelesaian pelayanan ditingkatkan, ”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Dalam pengaduan masih memerlukan waktu yang lama dengan prosedur yang tidak mudah.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90 pada penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana, kecepatan waktu dan kesesuaian persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan dan pengaduan, biaya /tarif dan perilaku peetugas dalam pelayanan.

Kota Serang, 31 Agustus 2023

Komisi Pemilihan Umum

Ketua,

Ade Jahran



LAMPIRAN

1. Kuesioner

The image shows two screenshots of a Google Forms survey. The top screenshot displays the title and the first two questions: 'Nama' and 'Jenis Kelamin'. The bottom screenshot displays the next three questions: 'Usia', 'No Handphone', and 'Pendidikan'. The survey is titled 'KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SERANG TAHUN 2023' and includes the instruction 'Silahkan di isi dan memberikan survey pelayanan di KPU Kota Serang.' The form is currently at the 'Pertanyaan' stage, with 101 'Jawaban' (responses) recorded. The browser interface shows the URL 'docs.google.com/forms/d/1MYoBpbmncnh1xiRK9UZKWPUQw95EBCTDA85Qm1umjpm/edit' and the system tray indicates a date of 06/09/2023 and a time of 17:21.

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SERANG TAHUN 2023
Silahkan di isi dan memberikan survey pelayanan di KPU Kota Serang.

Nama : *
Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin : *
 Laki-Laki
 Perempuan

Usia : *
Teks jawaban singkat

No Handphone : *
Teks jawaban singkat

Pendidikan : *
 SD
 SMP
 SMA
 D3
 S1

SKM - Google Formulir

docs.google.com/forms/d/1MYoBpbmccnh1xiRK9UZKWPUQw95EBCTDA85Qm1umJpM/edit

SKM

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan

Pekerjaan : *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Lainnya...

Layanan yang diminta : *

- Daftar Pemilih
- Pencalonan
- Hasil Pemilu / Pilkada

SKM - Google Formulir

docs.google.com/forms/d/1MYoBpbmccnh1xiRK9UZKWPUQw95EBCTDA85Qm1umJpM/edit

SKM

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan

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.

SKM - Google Formulir

docs.google.com/forms/d/1MYoBpbmncnh1xiRK9UZKWPUQw95EBCTDA85Qm1umJpM/edit

Speedtest by Ookla... SIAM E-Monev - Bappenas SatuDJA LPSE KOMISI PEMIL... OM SPAN Zimbra Web Client... Log Masuk - KPU K... SAKTI Detik.Com Sistem Informasi Pe... SIAPEM

SKM

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan

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

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

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

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

SKM - Google Formulir

docs.google.com/forms/d/1MYoBpbmncnh1xiRK9UZKWPUQw95EBCTDA85Qm1umJpM/edit

Speedtest by Ookla... SIAM E-Monev - Bappenas SatuDJA LPSE KOMISI PEMIL... OM SPAN Zimbra Web Client... Log Masuk - KPU K... SAKTI Detik.Com Sistem Informasi Pe... SIAPEM

SKM

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan

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.

New Tab x SKM - Google Formulir x +

docs.google.com/forms/d/1MYoBpbmcmnh1xiRK9UZKWPuQw95EBCTDA85Qm1umJpM/edit

Speedtest by Ookla... SIAK E-Monev - Bappenas SatuDJA LPSE KOMISI PEMIL... OM SPAN Zimbra Web Client... Log Masuk - KPU K... SAKTI Detik.Com Sistem Informasi Pe... SIAPEM

SKM

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan

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.

32°C Cerah 17:23 06/09/2023

New Tab x SKM - Google Formulir x +

docs.google.com/forms/d/1MYoBpbmcmnh1xiRK9UZKWPuQw95EBCTDA85Qm1umJpM/edit

Speedtest by Ookla... SIAK E-Monev - Bappenas SatuDJA LPSE KOMISI PEMIL... OM SPAN Zimbra Web Client... Log Masuk - KPU K... SAKTI Detik.Com Sistem Informasi Pe... SIAPEM

SKM

Pertanyaan Jawaban 101 Setelan

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.

32°C Cerah 17:23 06/09/2023

2. Hasil Olah Data

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
3	3	2	2	3	3	2	2	2	
3	3	2	4	3	3	2	2	3	
2	2	2	4	2	2	3	2	3	
4	3	3	4	3	3	3	2	3	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	1	3	4	3	3	3	3	3	
3	2	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	4	3	3	
3	3	3	4	3	3	3	2	4	
3	3	3	4	3	3	3	2	4	
4	4	3	4	4	3	4	2	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	3	3	3	3	3	4	
3	3	2	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	

