

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2024



KPU MANOKWARI SELATAN
PROVINSI PAPUA BARAT

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PUBLIK
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MANOKWARI SELATAN
PERIODE JANUARI – JUNI 2024

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara
Pelayanan Publik

Disahkan di Ransiki
31 Juli 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Manokwari Selatan

Golda Agatha

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
BAB III METODOLOGI SURVEI.....	8
3.1 Kriteria Responden.....	8
3.2 Metode Pencacahan	12
3.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	13
BAB IV PENGELOLAAN SURVEI	15
4.1 Analisis Hasil Survei.....	15
4.2 Tindak Lanjut Hasil Survei	24
BAB V HASIL SURVEI.....	27
5.1 Data Responden.....	27
5.2 Data Dukung Lainnya	28

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 mengamanatkan 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 Kabupaten Manokwari Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Papua Barat, 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Kabupaten Manokwari Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Kabupaten Manokwari Selatan yang terdiri atas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survey google form pada link <https://s.id/skmkpumansel2024> dan bisa melalui website KPU Kabupaten Manokwari Selatan pada tautan <https://kab-manokwariselatan.kpu.go.id/> lalu arahkan ke banner sebelah kanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada periode Januari sampai dengan Juni tahun 2024 dan diperoleh sebanyak 50 Responden.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner secara online 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. Sembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Manokwari Selatan 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).

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui goggle form mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah dan dalam rangka pelaksanaan Evaluasi Reformasi Birokrasi KPU Tahun 2024. Terlampir sebagai berikut:

Table 1 Dashboard Website Mengenai SKM



Table 2 Kuesioner SKM Online



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN MANOKWARI SELATAN**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE SEMESTER 1 TAHUN 2024

PADA UNIT LAYANAN KPU KABUPATEN MANOKWARI SELATAN

KPU Kabupaten Manokwari Selatan dalam tugas dan wewenagannya diantaranya adalah penyelenggaraan Pemilu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, penyelenggaraan Pemilu Presiden dan Wakil Presiden dan penyelenggaraan pemilihan Bupati dan Wakil Bupati, Walikota dan Wakil Walikota, Menjabarkan program dan melaksanakan anggaran serta menetapkan jadwal di

Table 3 Salah Satu Jenis Pertanyaan SKM

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP LAYANAN KPU KABUPATEN MANOKWARI SELATAN ✕ ⋮

Pilihlah salah satu jawaban atas pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai dengan penilaian Anda

1. Bagaimana pendapat Anda tentang Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan ? *

Sulit

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

2. Bagaimana pendapat Anda tentang Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan * anda ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

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 diolah oleh KPU Kabupaten Manokwari Selatan berdasarkan data survei pada google form yang diberikan. 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 bulan Januari hingga Juni pada tahun berjalan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Table 4 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

BAB III METODOLOGI SURVEI

3.1 Kriteria Responden

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kabupaten Manokwari Selatan. Pengguna layanan dapat mengakses survei Google Form dengan link <https://s.id/skmkpumansel2024> atau bisa melalui website KPU Kabupaten Manokwari Selatan pada tautan <https://kab-manokwariselatan.kpu.go.id/> dengan mengklik banner SKM. Adapun Data Responden pada form kuesioner survei secara mandiri terdiri atas Email, Nama, Pekerjaan, Nomor HP, Jenis Kelamin, Usia, Asal, dan Pendidikan.

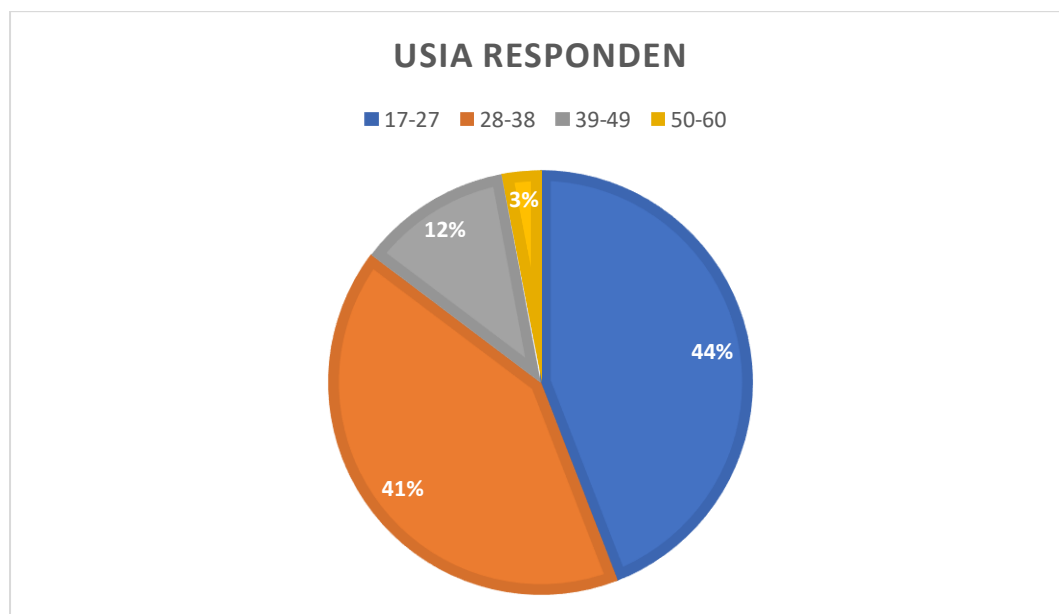
1. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu usia 17 - 27 Tahun dengan prosentase 44 %.

Table 5 Usia Responden

NO	Rentang Usia (Tahun)	Frekuensi	Dalam Porsen (%)
1	17-27	15	44
2	28-38	14	41
3	39-49	4	12
4	50-60	1	3
Jumlah		34	100

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



Grafik 1 Usia Responden

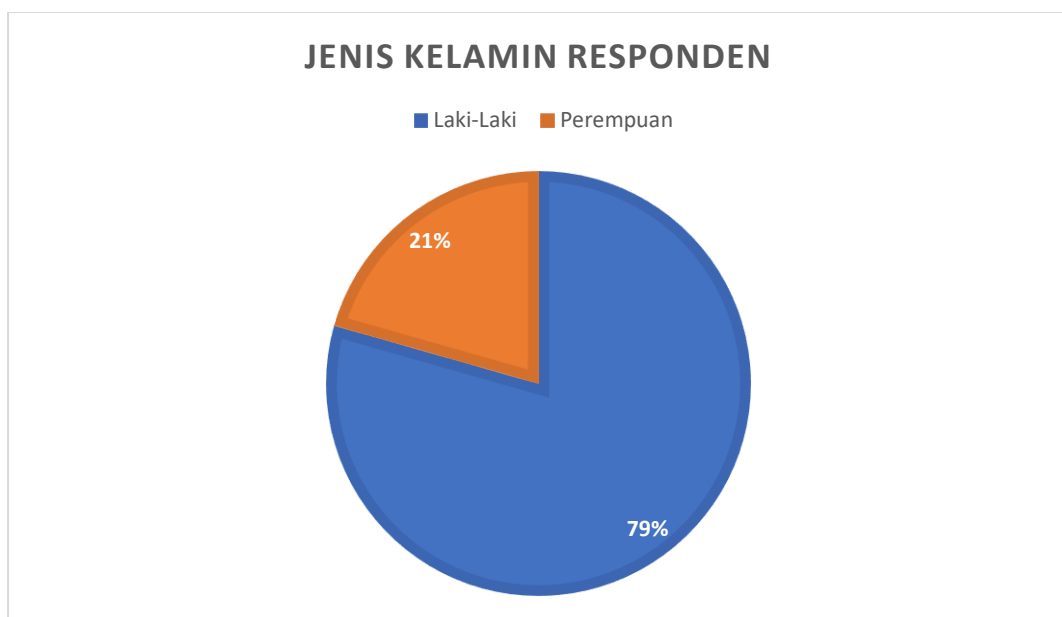
2. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 34 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 27 orang atau 79 % dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 7 orang atau 21 %.

Table 6 Jenis Kelamin Responden

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Laki-laki	27	79
2	Perempuan	7	21
Jumlah		34	100

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



Grafik 2 Jenis Kelamin Responden

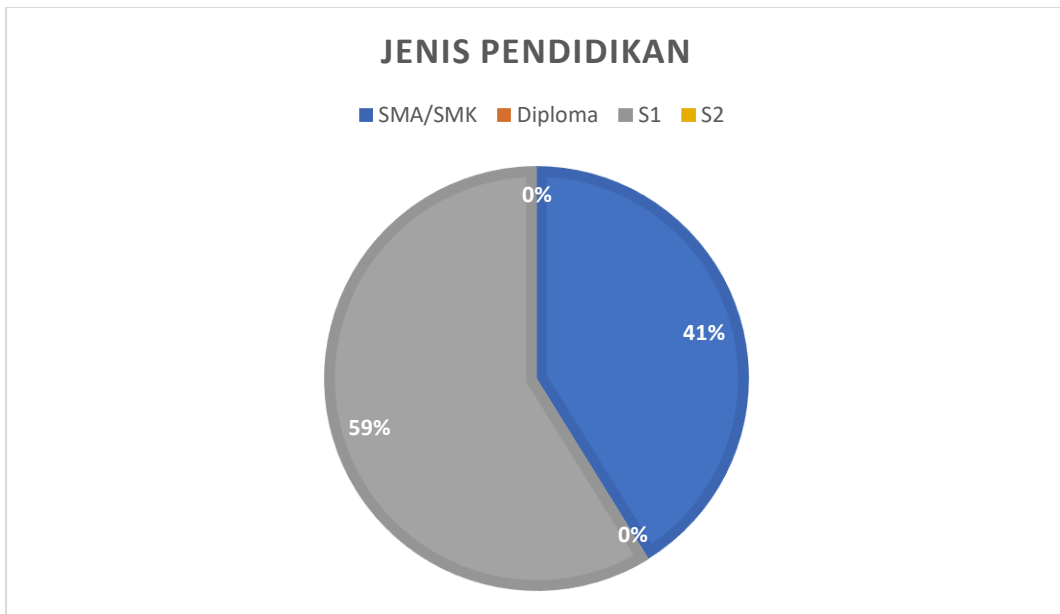
3. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Kabupaten Manokwari Selatan mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) 59 %.

Table 7 Pendidikan Responden

NO	Jenis Pendidikan	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	SMA/SMK	14	41
2	Diploma	0	0
3	Sarjana 1 (S1)	20	59
4	Sarjana 2 (S2)	0	0
Jumlah		34	100

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



Grafik 3 Pendidikan Responden

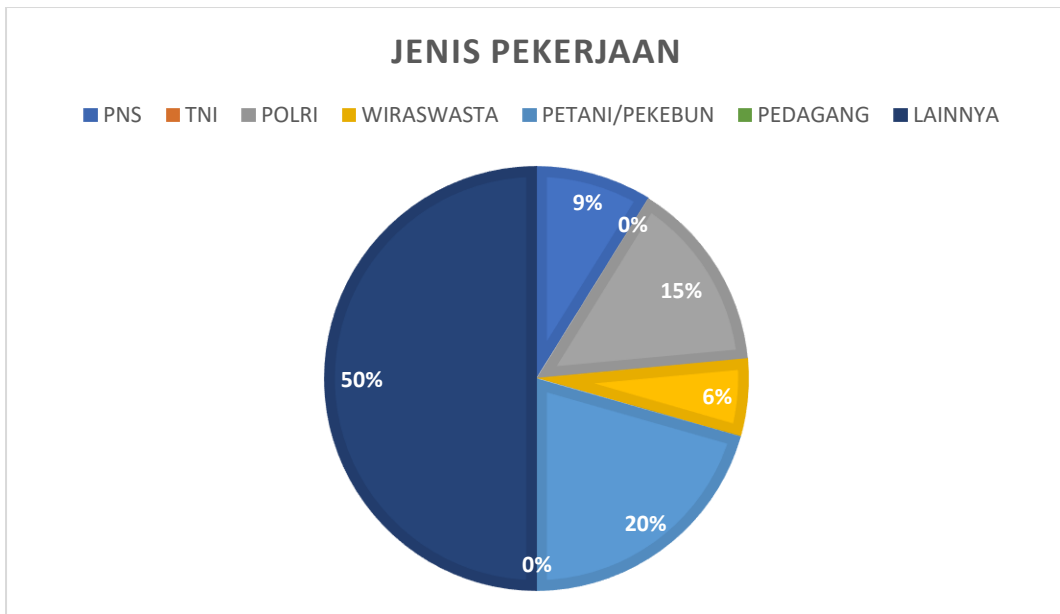
4. Pekerjaan Responden

Berdasarkan jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan mayoritas bekerja sebagai Pekerjaan Lainnya yaitu sebanyak 17 orang dengan prosentase 50 %.

Table 8 Pekerjaan Responden

NO	Jenis Pendidikan	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	PNS	3	9
2	TNI	0	0
3	POLRI	5	15
4	WIRASWASTA	2	6
5	PETANI/PEKEBUN	7	20
6	PEDAGANG	0	0
7	LAINNYA	17	50
Jumlah		34	100

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



Grafik 4 Jenis Pekerjaan Responden

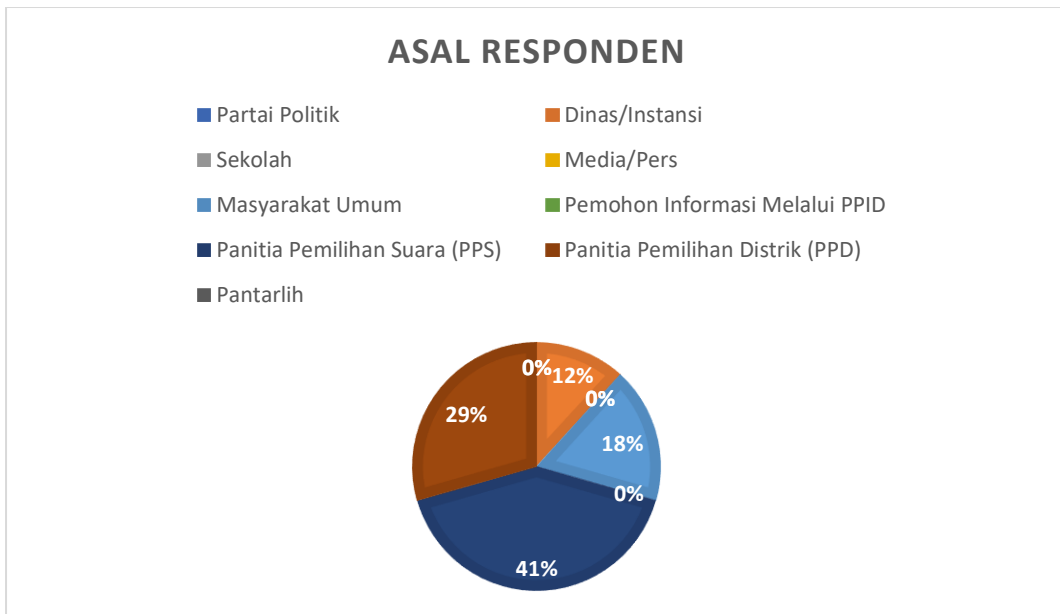
5. Asal Responden

Berdasarkan asal responden pengguna layanan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan mayoritas berada pada Panitia Pemilihan Suara (PPS) yaitu sebanyak 14 orang dengan prosentase 41 %.

Table 9 Asal Responden

NO	Jenis Pendidikan	Frekuensi	Dalam Persen %
1	Partai Politik	0	0
2	Dinas/Instansi	4	12
3	Sekolah	0	0
4	Media/Pers	0	0
5	Masyarakat Umum	6	18
6	Pemohon Informasi Melalui PPID	0	0
7	Panitia Pemilihan Suara (PPS)	14	41
8	Panitia Pemilihan Distrik (PPD)	10	29
9	Pantarlih	0	0
Jumlah		34	100

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



Grafik 5 Asal Responden

3.2 Metode Pencacahan

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.

1. Populasi dan Stempel

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:

Rumus Krejcie dan Morgan:
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1 - P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan kurang lebih sebanyak 40 Orang, maka merujuk pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan dapat ditentukan jumlah responden sebanyak 34 Orang.

2. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu Badan Adhock, Partai Politik, mahasiswa/pelajar dan masyarakat selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu Badan Adhock, Partai Politik, mahasiswa/pelajar dan masyarakat yang menerima pelayanan selama periode semester satu tahun berjalan.

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

1. PERSIAPAN

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei SKM.
- b. Membangun e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- c. Membuat surat pengantar pengisian survei melalui e-survey.

2. PROSES SURVEI

- a. Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui google form kuesioner yang telah disematkan pada website KPU Kabupaten Manokwari Selatan dan menyebarkan link survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Kabupaten Manokwari Selatan.
- b. Penginputan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan mengakses link survey KPU Kabupaten Manokwari Selatan melalui alamat pada browser <https://s.id/skmkpumansel2024>.
- c. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survei.

3.3 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 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.

Prosedur Survei Responden dapat mengisi survei secara mandiri, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan KPU Kabupaten Manokwari Selatan melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Kabupaten Manokwari Selatan, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survei.

Table 10 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

NO	Ruang Lingkup
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu
4	Biaya
5	Produk
6	Kompetensi
7	Perilaku
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan

Table 5 Nilai Inteval Persepsi Kualitas Layanan

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 IV PENGELOLAAN SURVEI

4.1 Analisis Hasil Survei

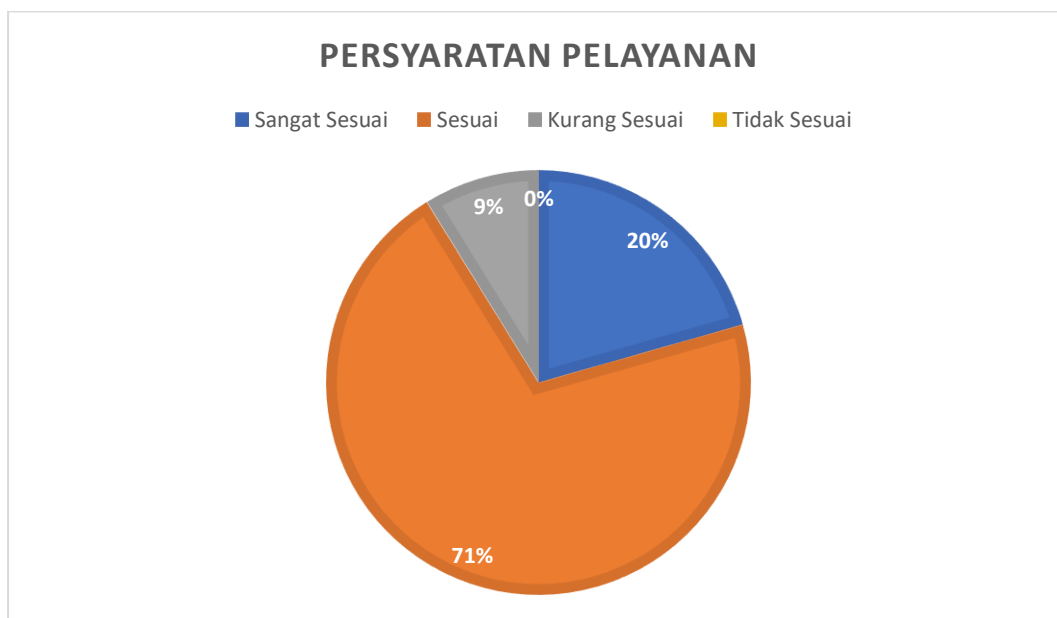
1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 71% responden menyatakan **sesuai**, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan sesuai dengan yang diinformasikan.

Table 11 Indikator Persyaratan Penyelesaian

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Sangat Sesuai	4	7	20
2	Sesuai	3	24	71
3	Kurang Sesuai	2	3	9
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			34	100

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



Grafik 6 Indikator Persyaratan Pelayanan

2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

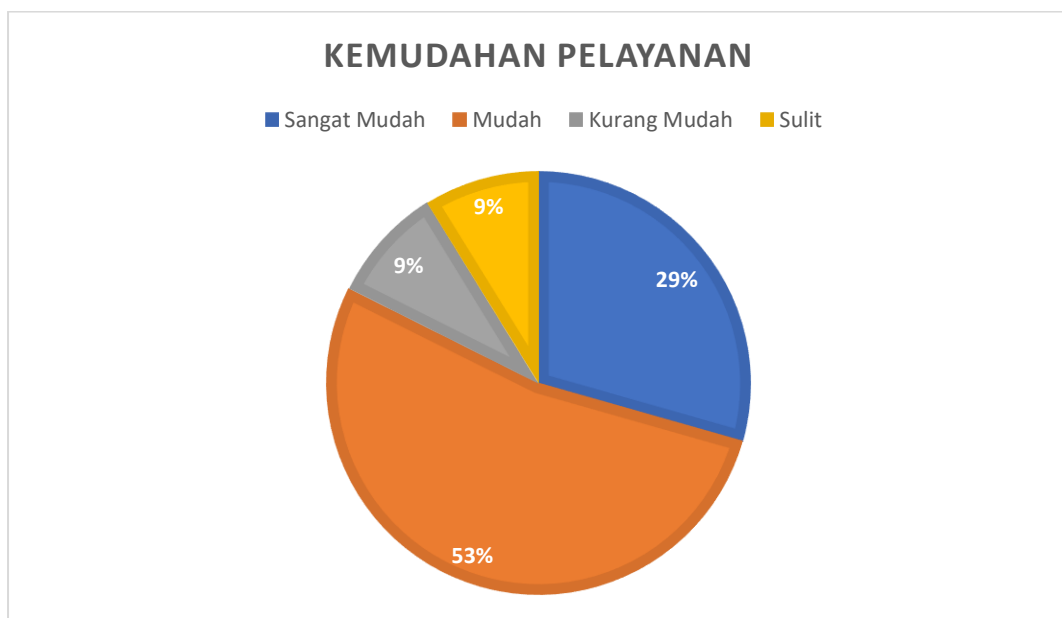
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil 53% responden menyatakan **mudah**, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk mendapatkan

produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan.

Table 12 Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Sangat Mudah	4	10	29
2	Mudah	3	18	53
3	Kurang Mudah	2	3	9
4	Sulit	1	3	9
Jumlah			34	100

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



Grafik 7 Indikator Kemudahan Pelayanan

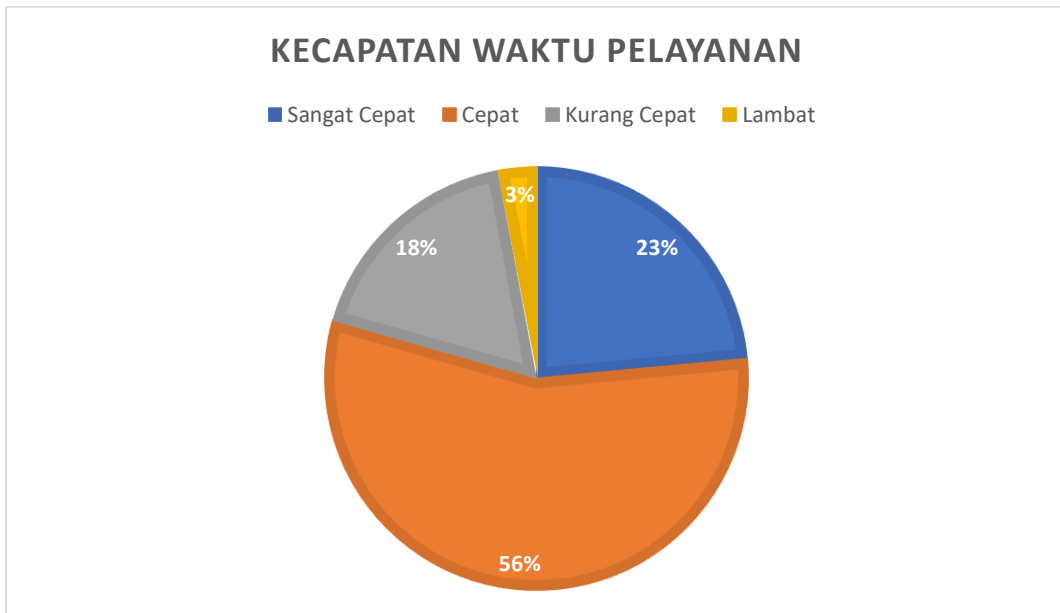
3. Indikator Kecepatan Waktu

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil 56% responden menyatakan **cepat**, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Kabupaten Manokwari Selatan.

Table 13 Indikator Kecepatan Waktu

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Sangat Cepat	4	8	23
2	Cepat	3	19	56
3	Kurang Cepat	2	6	18
4	Lambat	1	1	3
Jumlah			34	100

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



Grafik 8 Indikator Kecepatan Waktu

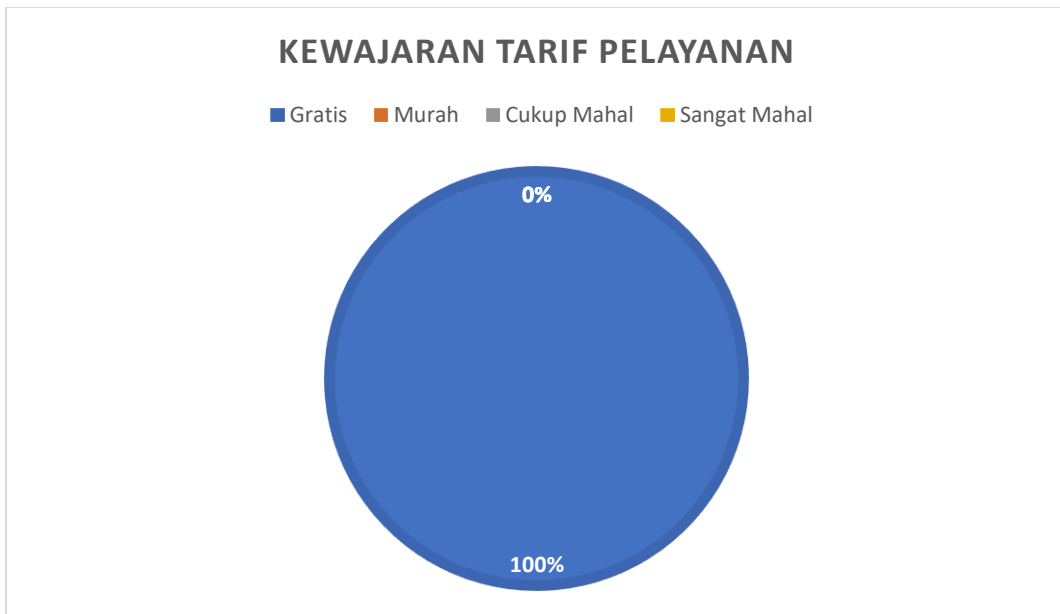
4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil 100% responden menyatakan **gratis**, berarti dapat disimpulkan tidak ada biaya pelayanan (gratis) pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan.

Table 14 Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Gratis	4	34	100
2	Murah	3	0	0
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			34	100

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



Grafik 9 Indikator Kewajaran Tarif

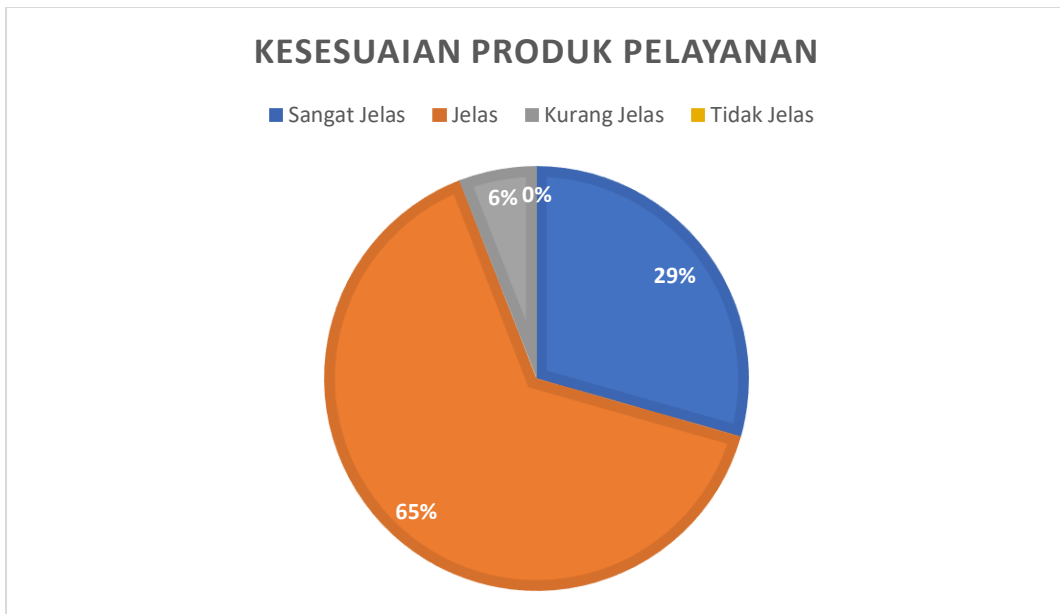
5. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil 65% responden menyatakan **jelas**, berarti dapat disimpulkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan jelas dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Table 15 Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Sangat Jelas	4	10	29
2	Jelas	3	22	65
3	Kurang Jelas	2	2	6
4	Tidak Jelas	1	0	0
Jumlah			34	100

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



Grafik 10 Indikator Kesesuaian Produk

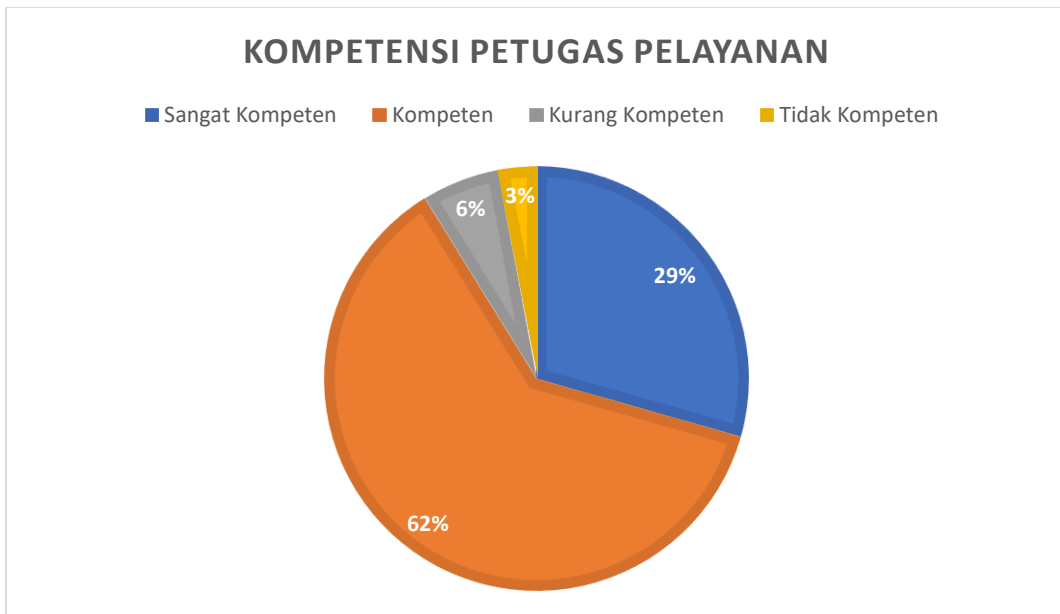
6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil 62% responden menyatakan **kompeten**, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Table 16 Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Sangat Kompeten	4	10	29
2	Kompeten	3	21	62
3	Kurang Kompeten	2	2	6
4	Tidak Kompeten	1	1	3
Jumlah			34	100

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



Grafik 11 Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

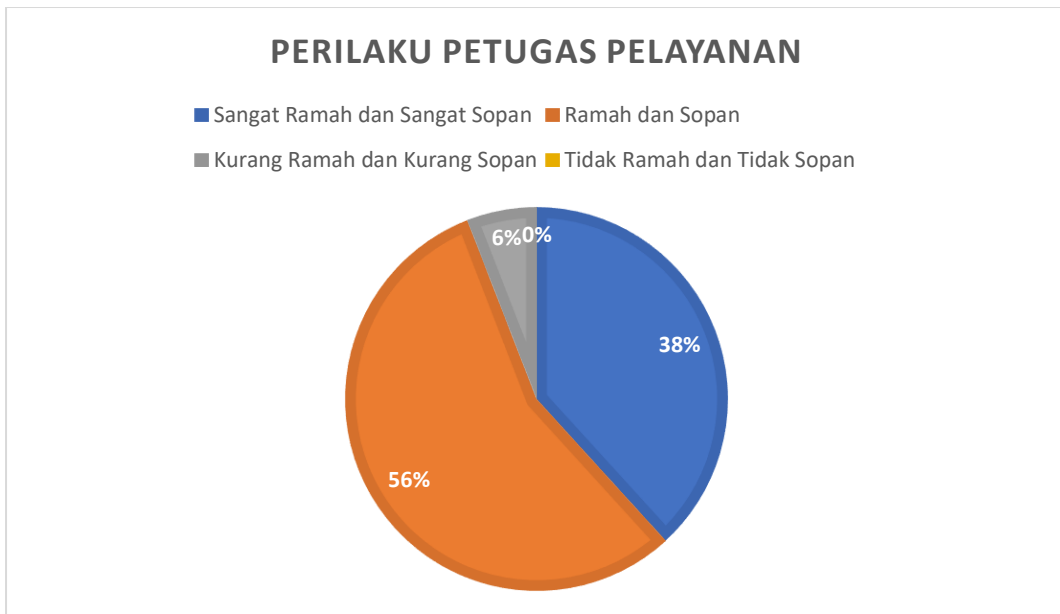
7. Indikator Perilaku Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil 56% responden menyatakan **ramah dan sopan**, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan KPU Kabupaten Manokwari Selatan.

Table 17 Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Sangat Ramah dan Sangat Sopan	4	13	38
2	Ramah dan Sopan	3	19	56
3	Kurang Ramah dan Kurang Sopan	2	2	6
4	Tidak Ramah dan Tidak Sopan	1	0	0
Jumlah			34	100

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



Grafik 12 Indikator Perilaku Petugas

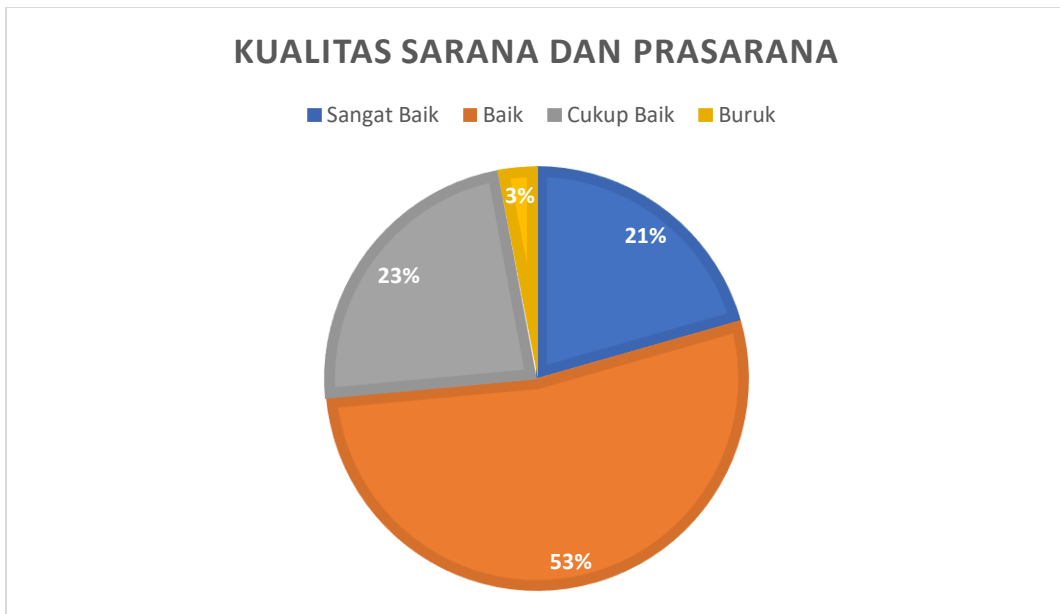
8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kualitas sarana dan prasarana menunjukkan hasil 53% responden menyatakan dapat dikeloka dengan **baik**, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Table 18 Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Sangat Baik	4	7	21
2	Baik	3	18	53
3	Cukup Baik	2	8	23
4	Buruk	1	1	3
Jumlah			34	100

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



Grafik 13 Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

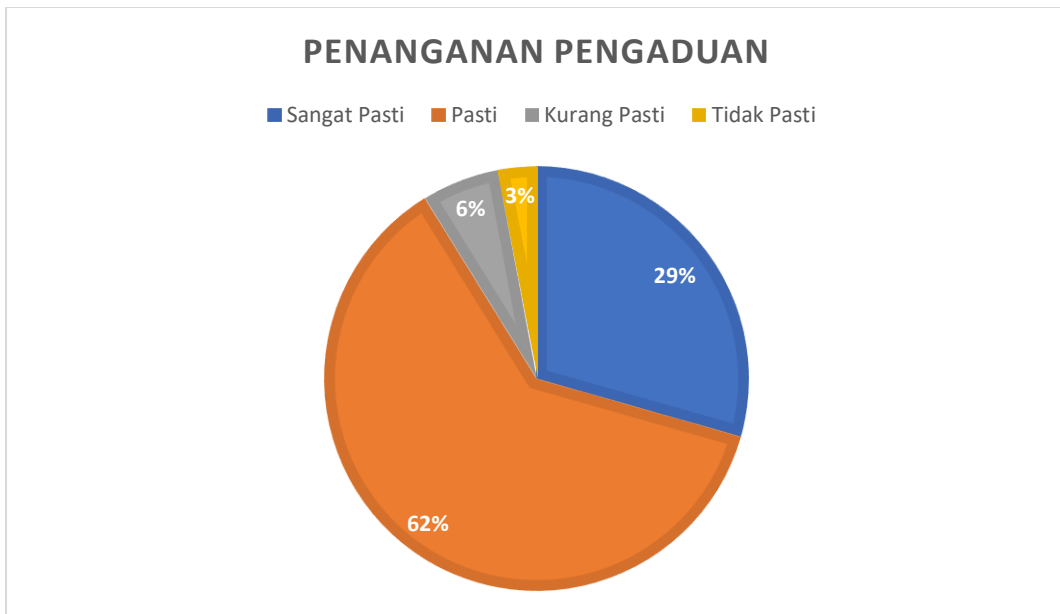
9. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil 62% responden menyatakan **pasti**, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Table 19 Indikator Penanganan Pengaduan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Dalam Persen (%)
1	Sangat Pasti	4	10	29
2	Pasti	3	21	62
3	Kurang Pasti	2	2	6
4	Tidak Pasti	1	1	3
Jumlah			34	100

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



Grafik 14 Indikator Penanganan Pengaduan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 34 responden. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Manokwari Selatan adalah SKM (3,187) dan Prosentase (79,67 %) berada pada kategori "**Baik**" (pada interval 3,07 - 3,53).

Table 20 Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di KPU Kabupaten Manowkari Selatan

NO	Ruang Lingkup	Nilai Rata-rata	Kinerja
1	Persyaratan	3,118	BAIK
2	Prosedur	3,029	KURANG BAIK
3	Waktu	3,000	KURANG BAIK
4	Biaya	4,000	SANGAT BAIK
5	Produk	3,235	BAIK
6	Kompetensi	3,176	BAIK
7	Perilaku	3,324	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	2,912	KURANG BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,176	BAIK
NRR Tertimbang/Unsur		3,187	BAIK

4.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan, sebagai berikut :

a) Tiga Unsur Tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat :

1. Biaya (4,00)
2. Perilaku (3,32)
3. Produk (3,23)

b) Tiga Unsur Terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat :

1. Sarana Prasarana (2,91)
2. Waktu (3,00)
3. Prosedur (3,02)

Secara umum, hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Manokwari Selatan diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat 3,187 atau masuk kategori BAIK (kisaran nilai 3,07 - 3,53). Dengan demikian, pelayanan di lingkungan KPU Kabupaten Manokwari Selatan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

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

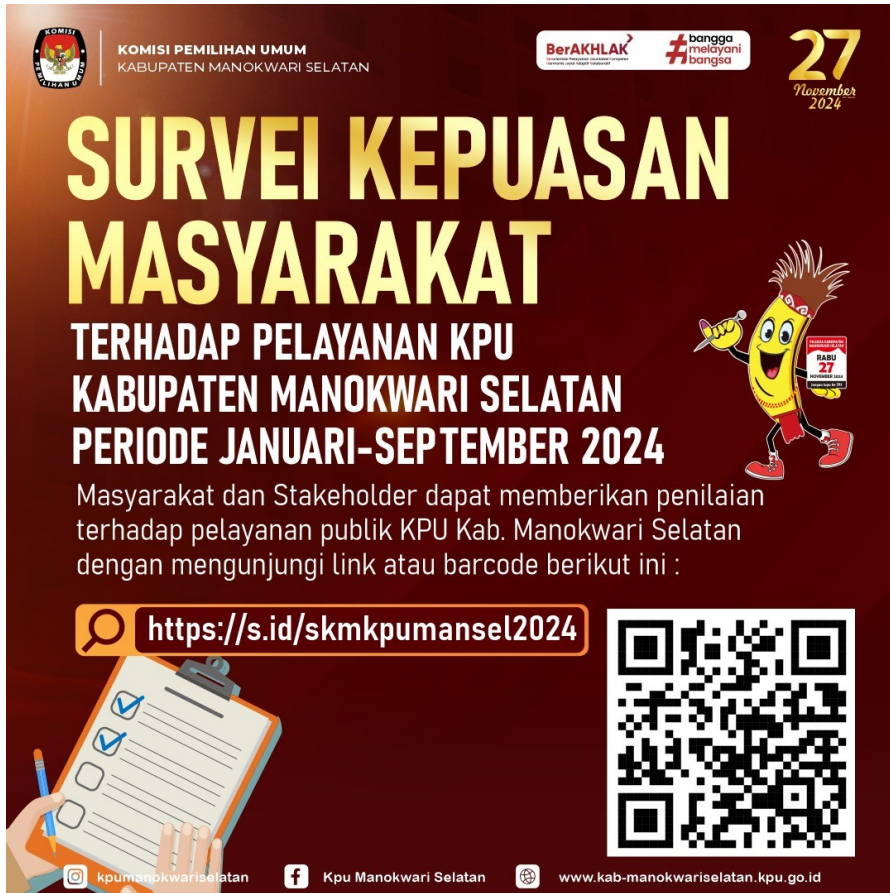
1. Sarana Prasarana

Untuk dapat menangani pengaduan maka KPU Kabupaten Manokwari Selatan meningkatkan 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 dan mengikuti pelatihan untuk jagat saksana KPU Kabupaten Manokwari Selatan.



2. Waktu dan Persyaratan

Untuk mempercepat waktu pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan kesesuaian produk maka KPU Kabupaten Manokwari Selatan melakukan evaluasi standar pelayanan dan melakukan penyusunan standar pelayanan dengan membenahi waktu dan persyaratan sesuai standar pelayanan dan melakukan survey secara mandiri.



The poster is for a community satisfaction survey. It features the KPU logo and the text 'KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MANOKWARI SELATAN'. It includes the slogan 'BerAKHLAK' and '#bangga melayani bangsa'. The date '27 November 2024' is prominently displayed. The main title is 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KPU KABUPATEN MANOKWARI SELATAN PERIODE JANUARI-SEPTEMBER 2024'. A cartoon character holding a survey form is on the right. Below the title, it says 'Masyarakat dan Stakeholder dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan publik KPU Kab. Manokwari Selatan dengan mengunjungi link atau barcode berikut ini :'. A search bar contains the URL 'https://s.id/skmpumansel2024' and a QR code is provided. At the bottom, there are social media icons for Instagram (@kpumanokwariselatan), Facebook (Kpu Manokwari Selatan), and a website icon (www.kab-manokwariselatan.kpu.go.id).





BAB V HASIL SURVEI

5.1 Data Responden

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan KPU Kabupaten Manokwari Selatan, maka data penelitian ini, disimpulkan bahwa Persepsi Kualitas Pelayanan pengguna layanan pada KPU Kabupaten Manokwari Selatan adalah

Table 21 Data Responden

Jenis Data	Jumlah Responden
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	27
Perempuan	7
Pendidikan	
SMA	14
DIPLOMA	0
S1	20
S2	0
Pekerjaan	
PNS	3
TNI	0
POLRI	5
WIRASWASTA	2
PETANI/PEKEBUN	7
PEDAGANG	0
LAINNYA	17

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh sebanyak 34 Responden dengan rincian sebagai berikut:

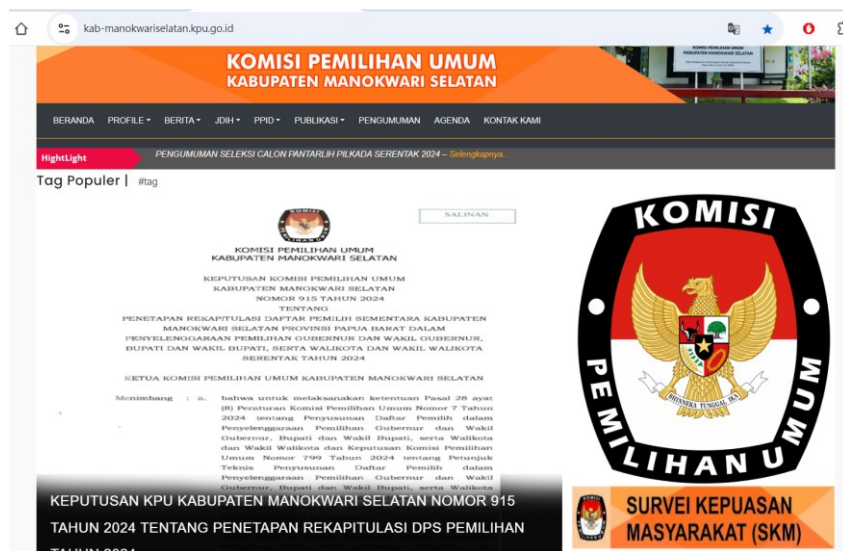
Table 22 Responden

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	OBETH URUBHES RUMAIKEWI	31	Laki-Laki	S1	PNS
2	JONARIS IBA	25	Laki-Laki	S1	LAINNYA
3	YOWEL MANDACAN	28	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA
4	BERNADUS IBA	32	Laki-Laki	S1	LAINNYA
5	FERIS JONO SAIBA	26	Laki-Laki	S1	PETANI/PEKEBUN
6	SRI PURWASIH	33	Perempuan	SMA/SMK	WIRASWASTA
7	IMAM MUSLIM	55	Laki-Laki	S1	LAINNYA
8	JONI MANDACAN	32	Laki-Laki	S1	PETANI/PEKEBUN
9	JEMI INDOUW	26	Laki-Laki	S1	PETANI/PEKEBUN
10	MEI TRIRBO	32	Laki-Laki	S1	LAINNYA
11	SIUS IBA	25	Laki-Laki	SMA/SMK	PETANI/PEKEBUN

12	WEMPI INDEN	29	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA
13	IRAWATI	47	Perempuan	S1	LAINNYA
14	INRI PUJI KRISTY Y NEBORE	30	Perempuan	S1	LAINNYA
15	AWIL PAULINUS TOREY	28	Laki-Laki	S1	PNS
16	GERIX MELVIN KAPISA	31	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA
17	RONI SAROY	25	Laki-Laki	SMA/SMK	PETANI/PEKEBUN
18	JEM LIS SALAMISI	33	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA
19	BERNADUS MARET BIET	29	Laki-Laki	S1	LAINNYA
20	ELISA DAUD AINUSI	25	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA
21	THEOFAN ADRIANUS ARTHUR AURI	24	Laki-Laki	S1	LAINNYA
22	TRIO PUJI PANGESTU	24	Laki-Laki	S1	LAINNYA
23	STEPHANUS MATANUBUN	44	Laki-Laki	S1	WIRASWASTA
24	DWI HESTI IRJAYANTI	40	Perempuan	S1	PNS
25	SITI RAF'IAH	23	Perempuan	S1	LAINNYA
26	SUMINI	41	Perempuan	S1	LAINNYA
27	MARGARETA MARSELA A MASELLA	28	Perempuan	SMA/SMK	LAINNYA
28	LUTHER ELEAZAR WASKITO TUSALA	30	Laki-Laki	S1	PETANI/PEKEBUN
29	RISKI DEFRATOS KOMALIG S.IP	28	Laki-Laki	S1	POLRI
30	BERNARD NAHUM HUGO IMBIRI	20	Laki-Laki	SMA/SMK	POLRI
31	GILBERT GINUNI	25	Laki-Laki	SMA/SMK	PETANI/PEKEBUN
32	DAVID INSYUR	22	Laki-Laki	SMA/SMK	POLRI
33	YUSUP SIMYAPEN	19	Laki-Laki	SMA/SMK	POLRI
34	RITCHIE V MAMBOR	21	Laki-Laki	SMA/SMK	POLRI

5.2 Data Dukung Lainnya

Berikut tangkapan layar kuesioner pada aplikasi survey online website



Dan berikut link hasil survei pada halaman berikut s.id/HASILSKMKPUMANSEL2024

	K	L	M	N	O
1	1. Bagaimana pendapat Anda tentang Kemuc	2. Bagaimana pendapat Anda tentang Pelaya	3. Bagaimana pendapat Anda tentang Kejela	4. Bagaimana pendapat Anda tentang Tingka	5. Bagaimana pendapat Anda tentang Tingka
22		Sesuai	Jelas	Disiplin	Bertanggungjawab
23		Sesuai	Jelas	Disiplin	Bertanggungjawab
24	ah	Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Disiplin	Sangat Bertanggungjawab
25		Sesuai	Jelas	Kurang Disiplin	Bertanggungjawab
26	ah	Kurang Sesuai	Kurang Jelas	Tidak Disiplin	Kurang Bertanggungjawab
27		Kurang Sesuai	Jelas	Kurang Disiplin	Bertanggungjawab
28		Sesuai	Jelas	Disiplin	Bertanggungjawab
29		Kurang Sesuai	Kurang Jelas	Tidak Disiplin	Kurang Bertanggungjawab
30	ah	Sangat Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Disiplin	Sangat Bertanggungjawab
31	ah	Sangat Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Disiplin	Sangat Bertanggungjawab
32	ah	Sesuai	Jelas	Disiplin	Bertanggungjawab
33	ah	Sangat Sesuai	Sangat Jelas	Disiplin	Bertanggungjawab
34	ah	Sangat Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Disiplin	Sangat Bertanggungjawab
35	ah	Sangat Sesuai	Sangat Jelas	Disiplin	Sangat Bertanggungjawab
36					



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
ALAMAT

: KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MANOKWARI SELATAN
: Jl. Soejarwo Condronegoro, Ransiki, Manokwari Selatan

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	31	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	25	Laki-Laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	28	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	2	3	3
4	32	Laki-Laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	26	Laki-Laki	S1	PETANI/PEKEBUN	3	3	4	4	3	3	3	3	3
6	33	Perempuan	SMA/SMK	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	55	Laki-Laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
8	32	Laki-Laki	S1	PETANI/PEKEBUN	3	3	2	4	3	3	3	2	2
9	26	Laki-Laki	S1	PETANI/PEKEBUN	3	2	3	4	3	3	3	3	3
10	32	Laki-Laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	3
11	25	Laki-Laki	SMA/SMK	PETANI/PEKEBUN	3	1	2	4	3	2	4	3	3
12	29	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	2	3
13	47	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	30	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	28	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	3
16	31	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	25	Laki-Laki	SMA/SMK	PETANI/PEKEBUN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	33	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	3	4	4
19	29	Laki-Laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	3
20	25	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	24	Laki-Laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
22	24	Laki-Laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
23	44	Laki-Laki	S1	WIRASWASTA	3	4	4	4	4	3	4	3	4
24	40	Perempuan	S1	PNS	3	3	2	4	3	3	3	2	3
25	23	Perempuan	S1	LAINNYA	2	2	2	4	2	2	3	1	1
26	41	Perempuan	S1	LAINNYA	2	1	2	4	3	3	3	3	3
27	28	Perempuan	SMA/SMK	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	30	Laki-Laki	S1	PETANI/PEKEBUN	2	1	1	4	2	1	2	2	2
29	28	Laki-Laki	S1	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	20	Laki-Laki	SMA/SMK	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	25	Laki-Laki	SMA/SMK	PETANI/PEKEBUN	3	2	2	4	3	3	3	2	3
32	22	Laki-Laki	SMA/SMK	POLRI	4	4	3	4	4	4	4	3	3
33	19	Laki-Laki	SMA/SMK	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	21	Laki-Laki	SMA/SMK	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur					106	103	102	136	110	108	113	99	108
NRR / Unsur					3,118	3,029	3,000	4,000	3,235	3,176	3,324	2,912	3,176
NRR tertbg/ unsur					0,343	0,333	0,330	0,440	0,356	0,349	0,366	0,320	0,349
IKM Unit pelayanan													*) 3,187 **) 79,669

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan prasarana

per unsur

U9

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

IKM UNIT PELAYANAN :

79,67

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

***Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

Ransiki, 30 Juli 2024
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Manokwari Selatan

GOLDA AGATHA
NIP. 198702192009122002



2024

**KPU MANOKWARI SELATAN
PROVINSI PAPUA BARAT**

