



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PU PROVINSI MALUKU

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU KPU PROVINSI MALUKU

PERIODE JANUARI S.D. JUNI 2024



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI MALUKU PERIODE JANUARI S.D. JUNI 2024

Berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal KPU Republik Indonesia
Nomor 2981/ORT.07-SD/01/2024 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan
Masyarakat (SKM)

Disahkan di Ambon

Pada hari Senin, 13 September 2024

Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Provinsi Maluku

The image shows a circular official stamp of the Provincial Election Commission (KPU) of Maluku. The text around the perimeter of the stamp reads "KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI MALUKU". In the center of the stamp, the word "SEKRETARIS" is visible. A blue ink signature is written across the stamp, starting from the left and extending towards the right.

EFENDI LATUCONSINA

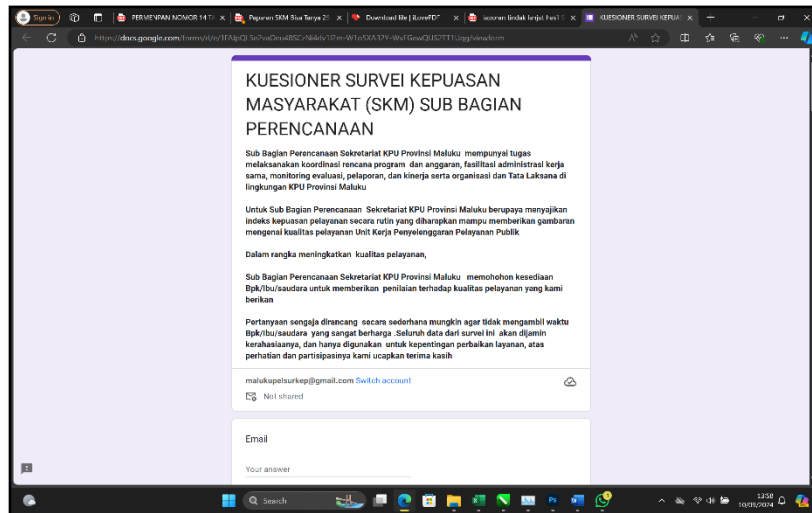
DAFTAR ISI

BAB I	1
BAB. II	4
A. Kriteria Responden	4
B. Metode Pencacahan	7
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	9
BAB. III	10
A. Analisis Hasil Survei.....	10
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	16
BAB IV	17
A. Data Responden	17
B. Data Dukung Lainnya.....	22
Lampira-Lampiran	

BAB I

KUISIONER SURVEY

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Maluku melaksanakan survey mandiri yang terdiri atas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Provinsi Maluku. Survey mandiri dilaksanakan dengan mengisi survey gform dengan <https://forms.gle/FgQJf3xYHdpSnXfH6>

The image shows a screenshot of a Google Form titled "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SUB BAGIAN PERENCANAAN". The form is displayed on a web browser. The text on the form includes: "Sub Bagian Perencanaan Sekretariat KPU Provinsi Maluku: mempunyai tugas melaksanakan koordinasi rencana program dan anggaran, fasilitasi administrasi kerja sama, monitoring evaluasi, pelaporan, dan kinerja serta organisasi dan Tata Laksana di lingkungan KPU Provinsi Maluku". It also states: "Untuk Sub Bagian Perencanaan: Sekretariat KPU Provinsi Maluku berupaya menyajikan indeks kepuasan pelayanan secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Unit Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik." and "Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Sub Bagian Perencanaan Sekretariat KPU Provinsi Maluku memohon kesediaan Bpk/Ibu/saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan". There is a note: "Pertanyaan sengaja dirancang secara sederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bpk/Ibu/saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan, atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih". At the bottom, there is a field for "Email" and a "Your answer" section. The browser's address bar shows the URL: "https://forms.gle/FgQJf3xYHdpSnXfH6".

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Januari sampai dengan Juni 2024 dan diperoleh sebanyak 30 Responden.

Adapun pertanyaan terkait Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada pelayanan di KPU Provinsi Maluku.
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
2. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima pengguna layanan sesuai dengan yang ditetapkan pada KPU Provinsi Maluku.
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4. Kesesuaian produk pelayanan yang disediakan KPU Provinsi Maluku.
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

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

6. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Info: Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

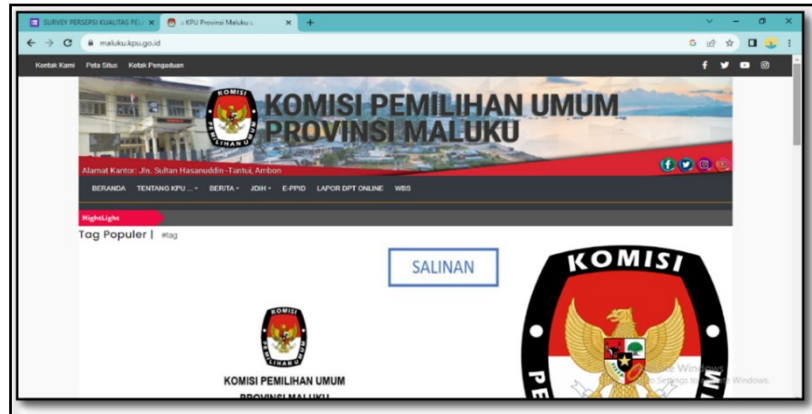
7. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

8. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Info: Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dan melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) melalui gform mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2024 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2024. Terlampir sebagai berikut :



Gambar 1. Dashboard pada website KPU Provinsi Maluku.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SUB BAGIAN PERENCANAAN

Sub Bagian Perencanaan Sekretariat KPU Provinsi Maluku mempunyai tugas melaksanakan koordinasi rencana program dan anggaran, fasilitasi administrasi kerja sama, monitoring evaluasi, pelaporan, dan kinerja serta organisasi dan Tata Laksana di lingkungan KPU Provinsi Maluku.

Untuk Sub Bagian Perencanaan: Sekretariat KPU Provinsi Maluku berupaya menyajikan Indeks Kepuasan pelayanan secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Unit Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan,

Sub Bagian Perencanaan Sekretariat KPU Provinsi Maluku memohon kesediaan Bpk/Ibu/saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Pertanyaan sengaja dirancang secara sederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bpk/Ibu/saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan diambil kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan, atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

mahakapelsurke@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

Email
Your answer

Gambar 2. Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Email
Your answer

Tanggal Survei
Date
dd/mm/yyyy

Jam Survei
Time
: AM

Profil
Your answer

Nama
Your answer

Gambar 3. Data Responden survey mandiri pada gform

Harap di isi untuk silakan kolom lainnya

Your answer

Pada saat Responden tentang Pelayanan
(pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban masyarakat/Responden)

Your answer

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan pelayanan dengan jenis

☐ a. Tidak Sesuai
☐ b. Kurang Sesuai
☐ c. Sesuai
☐ d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

☐ a. Tidak Mudah
☐ b. Kurang Mudah

Gambar 4. Layanan yang Responden Dapatkan

BAB. II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan survey secara mandiri Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada KPU Provinsi Maluku terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Provinsi Maluku. Pengguna layanan dapat mengakses survei gform dengan link <https://forms.gle/FgQJf3xYHdpSnXfH6>

Adapun Data Responden pada form kuesioner survei secara mandiri Survey Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri atas :

1. Nama Responden (Email/Gmail)
2. Usia/Jenis Kelamin
3. Nomor HP
4. Domisili
5. Pendidikan
6. Pekerjaan

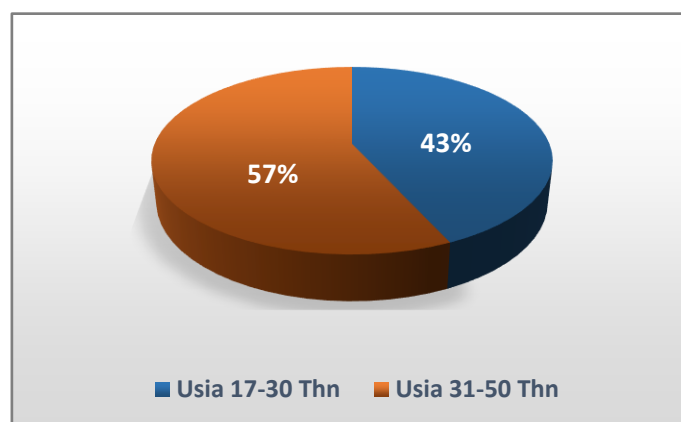
1. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Maluku mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu usia 31 - 50 Tahun dengan presentase 57 %.

Tabel 1. Rentang Usia Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1.	17 - 30 Th	19	43
2 .	31 - 50 Th	25	57
Jumlah		44	100

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



Grafirk 1. Rentan Usia Responden

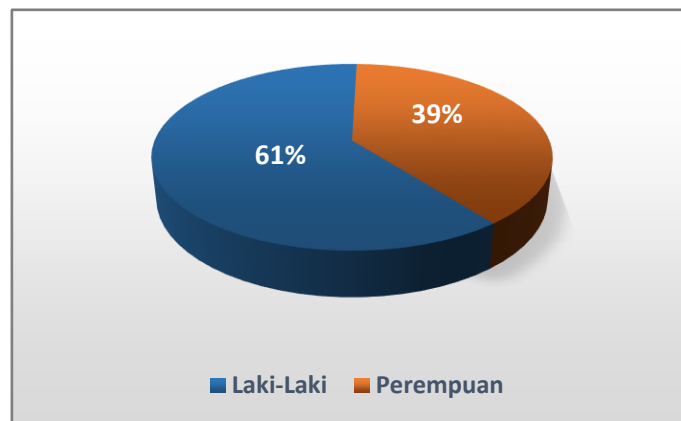
2. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 44 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 27 orang atau 61% dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 17 orang atau 39 %.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	27	61
2 .	Perempuan	17	39
Jumlah		44	100

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



Grafik 2. Jenis Kelamin Responden

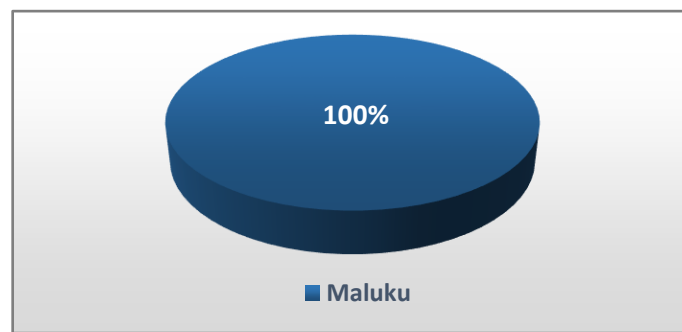
3. Domisili Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan, domisili pengguna layanan semuanya di Provinsi Maluku dengan total responden sebanyak 44 orang.

Tabel 3. Domisili Responden

No	Daerah Domisi	Frekuensi	%
1.	Maluku	44	100
Jumlah		44	100

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



Grafik 3. Domisili Responden

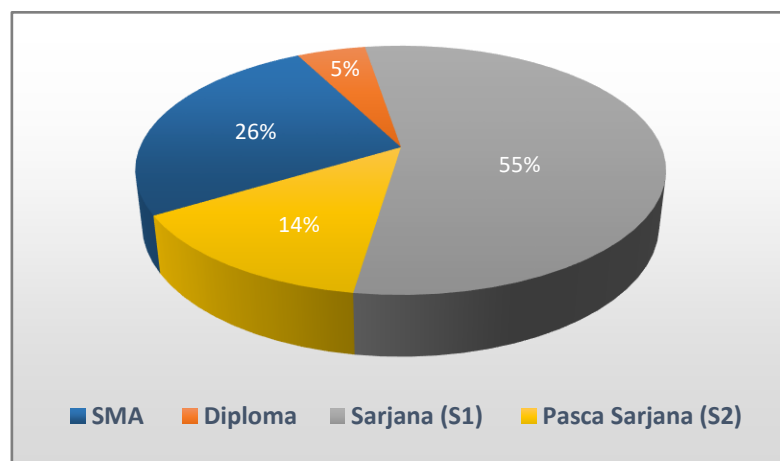
4. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Provinsi Maluku mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) = 55,0 %.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SMA	12	26
2.	Diploma	2	5
3 .	Sarjana (S1)	24	55
3.	Pasca Sarjana (S2)	6	14
Jumlah		44	100

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



Grafik 4. Pendidikan Responden

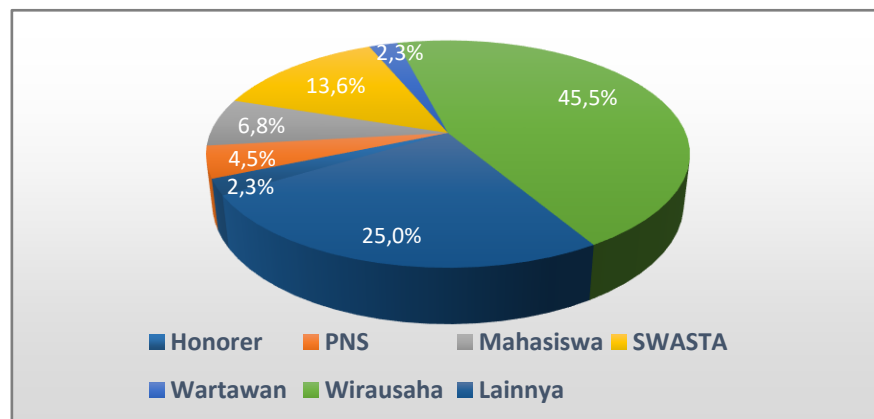
5. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Provinsi Maluku yaitu sebesar 1% pekerjaan Swasta.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Honorar	1	2,3
2 .	PNS	2	4,5
3.	Mahasiswa	3	6,8
4.	SWASTA	6	13,6
5.	Wartawan	1	2,3
6.	Wirausaha	20	45,5
7.	Lainnya	11	25,0
Jumlah		44	100

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



Grafik 5. Pekerjaan Responden.

B. Metode Pencacahan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 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.

B.1. Populasi dan Sampel

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 survey 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:

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

λ^2 = Nilai Chi Kuadrat = 3,841

P = Populasi Menyebar Normal = 0,5

d = Nilai Batas Kesalahan / Galat Pendugaan = 0,05

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

Dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan pada KPU Provinsi Maluku kurang lebih sebanyak 44 Orang, maka merujuk pada **tabel sampel dari Krejcie and Morgan** dapat ditentukan jumlah responden sebanyak 44 Orang.

B.2. Pelaksanaan Dan Teknik Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Maluku dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu KPU Kabupaten/Kota se- Maluku, mahasiswa dan masyarakat selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu KPU Kabupaten/Kota, mahasiswa dan masyarakat yang menerima pelayanan selama periode Triwulan I Tahun 2024.

Adapun tahapan survey adalah sebagai berikut:

1. PERSIAPAN

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

2. PROSES SURVEI

- Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui gform kuesioner yang telah disematkan pada website KPU Provinsi Maluku dan menyebarkan link survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Provinsi Maluku.
- Penginputan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan mengakses link survei KPU Provinsi Maluku melalui link : <https://forms.gle/FgQJf3xYHdpSnXfH6>
- Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survei

C. 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. indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Provinsi Maluku antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

C.1. Prosedur Survei

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

Tabel 6. Ruang Lingkup Survei Mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

No	Ruang lingkup
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Tabel 7. Nilai Interval Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi NIK	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,59	01 - 25	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	25 - 50	C	Kurang Baik
3	3.07-3,53	51 - 75	B	Baik
4	3,54-4,00	76 - 100	A	Sangat Baik

BAB. III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survey

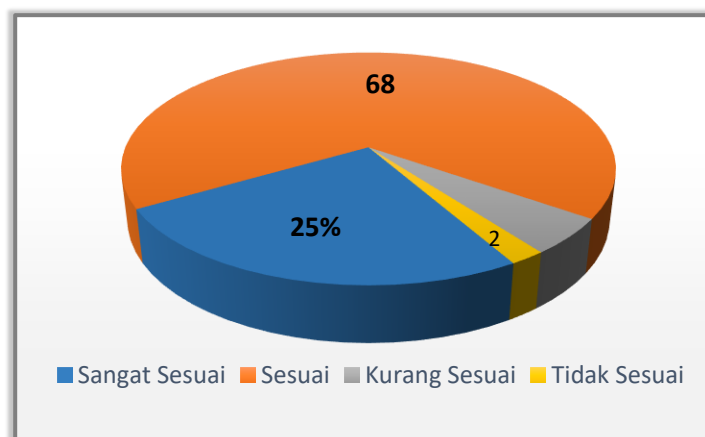
1. Indikator Persyaratan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 68% responden menyatakan **sesuai**, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Provinsi Maluku sangat sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 8. Indikator Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Sangat Sesuai	4	11	25
2.	Sesuai	3	30	68
3.	Kurang Sesuai	2	2	5
4.	Tidak Sesuai	1	1	2
Jumlah			44	100

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



Grafik 6. Indikator Penyelesaian

2. Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

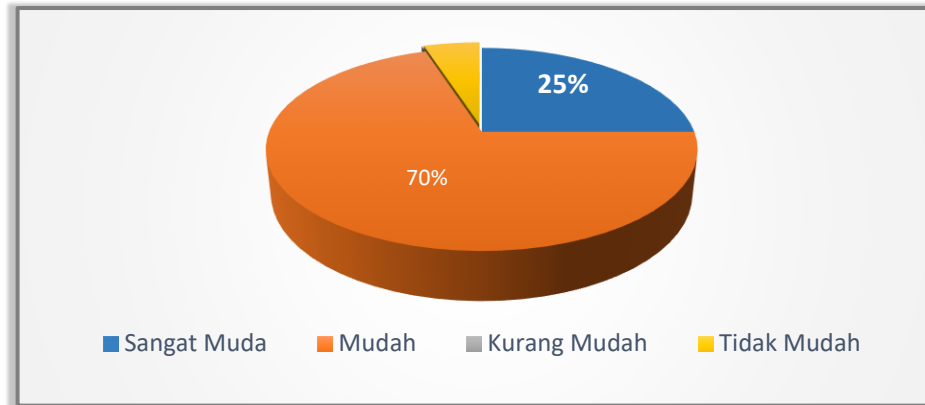
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil **mudah**, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada KPU Provinsi Maluku.

Tabel 9. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Sangat Mudah	4	11	25
2.	Mudah	3	31	70
3.	Kurang Mudah	2	0	0

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
4.	Tidak Mudah	1	2	5
Jumlah			44	100

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



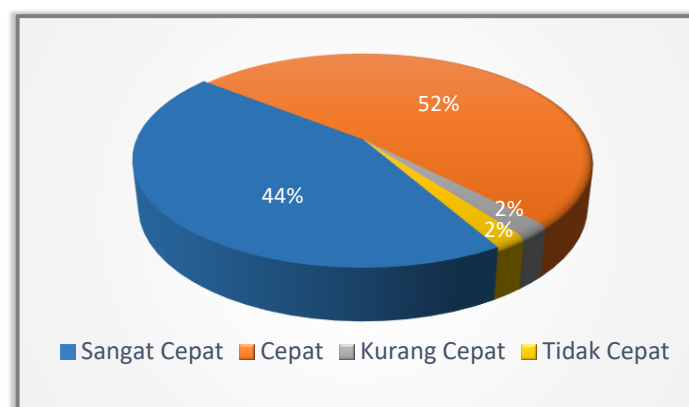
3. Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil **cepat**, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Provinsi Maluku.

Tabel 10. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Sangat Cepat	4	19	44
2.	Cepat	3	23	52
3.	Kurang Cepat	2	1	2
4.	Tidak Cepat	1	1	2
Jumlah			44	100

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



Grafik 8. Indikator Kecepatan Waktu

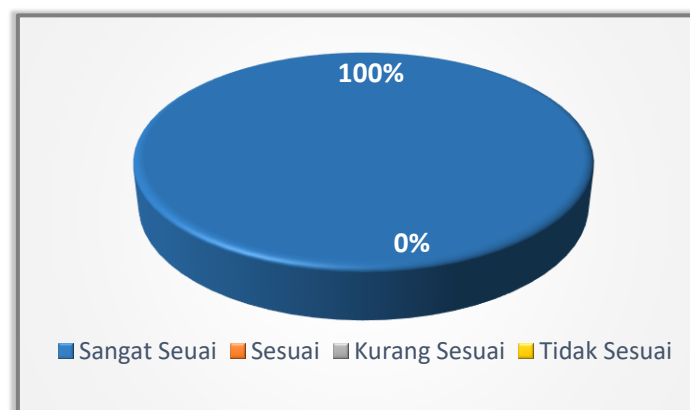
4. Indikator Biaya/Tarif Pelayanan

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

Tabel 12. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Gratis	4	44	100
2.	Murah	3	0	0
3.	Cukup Mahal	2	0	0
4.	Sangat Maha;	1	0	0
Jumlah			44	100

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



Grafik 10. Kesesuaian Produk Pelayanan

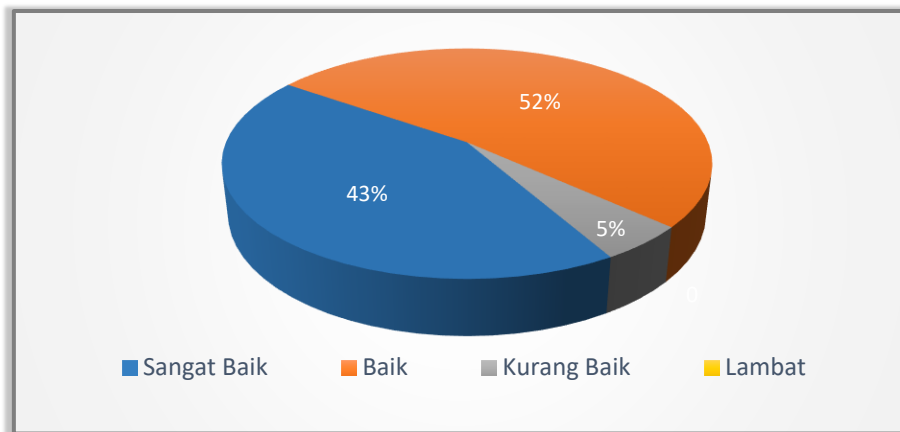
5. Indikator Prodak layanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Prodak layanan petugas menunjukkan hasil **Baik**, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Tabel 13. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Sangat Baik	4	19	43
2.	Baik	3	23	52
3.	Kurang Baik	2	2	5
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			44	100

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

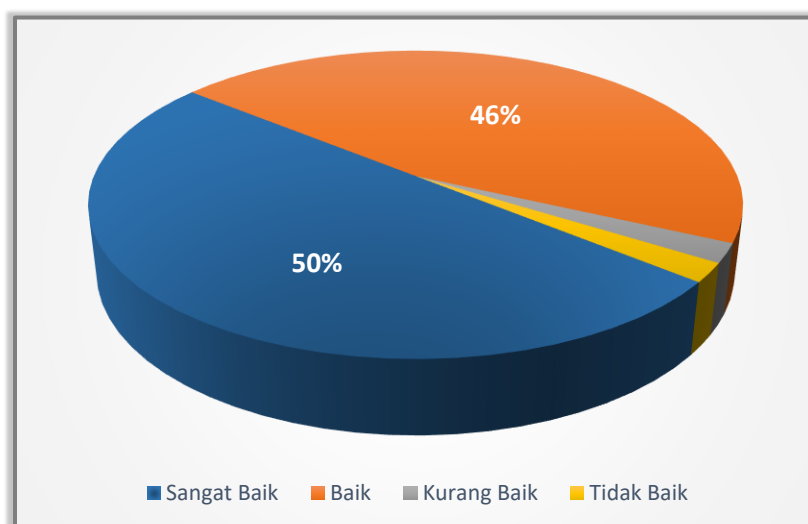


6. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil **Sangat Baik**, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang **sangat baik** dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan KPU Provinsi Maluku.

Tabel 14. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Sangat Baik	4	22	50
2.	Baik	3	20	46
3.	Kurang Baik	2	1	2
4.	Tidak Baik	1	1	2
Jumlah			44	100



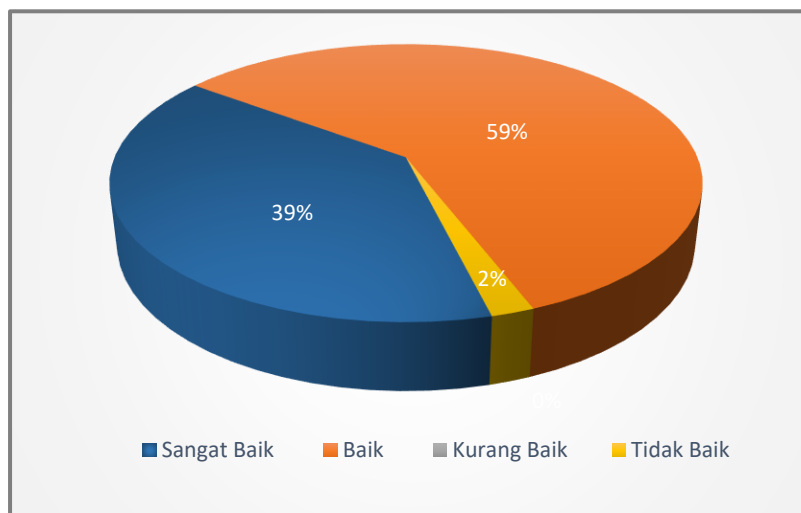
Grafik 12. Indikator Perilaku Petugas dalam pelayanan

7. Indikator Kompetensi Pelaksana

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

Tabel 15. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Sangat Baik	4	17	39
2.	Baik	3	26	59
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	1	2
Jumlah			44	100



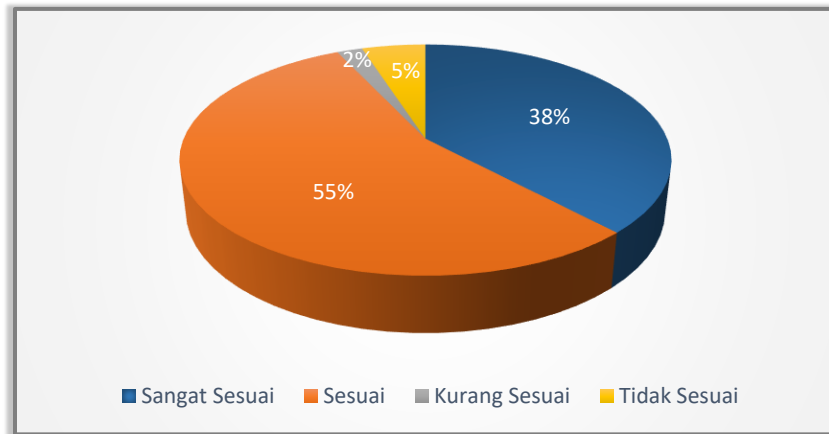
Grafik 12. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

8. Indikator Perilaku Pelaksana

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

Tabel 16. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Sangat Sesuai	4	17	38
2.	Sesuai	3	24	55
3.	Kurang Sesuai	2	1	2
4.	Tidak Sesuai	1	2	5
Jumlah			30	100



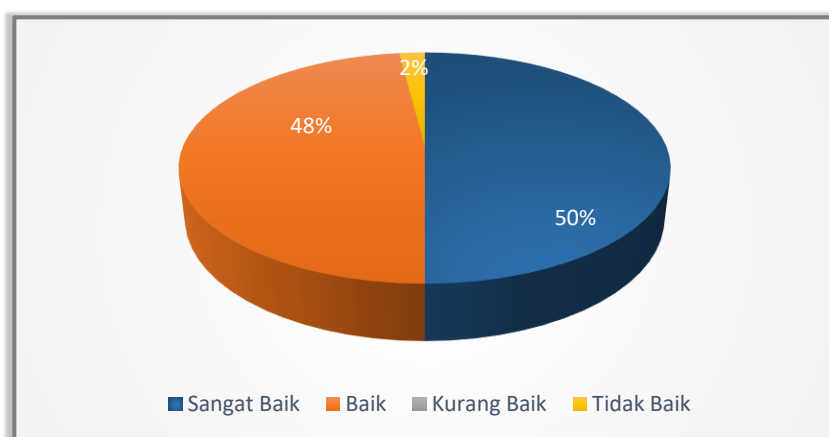
Grafik 14. Indikator Penanganan Pengaduan

9. Sarana dan Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Sarana dan Prasarana menunjukkan hasil **Sangat Baik**, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 17. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi (F)	%
1.	Sangat Baik	4	22	50
2.	Baik	3	21	48
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	1	2
Jumlah			44	100



Grafik 15. Indikator Penanganan Pengaduan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 44 responden. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) KPU Provinsi Maluku adalah **SPKP (100) dan Presentase (100%)** berada pada kategori "**Sangat Baik**" (pada interval konversi 76 s/d 100).

Tabel.18 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Provinsi Maluku

No	Jawaban	Skor (%)	Frekuensi (F)
1.	Persyaratan	79,98	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,98	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	84,09	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,66	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	85,80	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	83,52	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan	81,82	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	86,36	Sangat Baik

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Secara umum, hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Provinsi Maluku diperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan **100** atau masuk kategori **SANGAT BAIK** (kisaran nilai 76 – 100). Dengan demikian, aparaturnya pada KPU Provinsi Maluku dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih, akuntabel serta dalam pelayanannya dilakukan secara gratis atau tidak dikenakan biaya atau tarif dalam pelayanan.

BAB IV

HASIL SURVEI

A. Data Responden

Berdasarkan hasil analisis data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan KPU Provinsi Maluku, maka data penelitian ini, disimpulkan bahwa Persepsi Kualitas Pelayanan pengguna layanan pada KPU Provinsi Maluku adalah :

▪ Jumlah Responden:

Laki-laki = 27

Perempuan = 17

▪ Pendidikan:

○ SD = 0

○ SMP = 0

○ SMA = 12

○ Diploma = 2

○ S1 = 24

○ S2 = 6

○ S3 = 0

▪ Pekerjaan:

○ Honorer = 1

○ PNS = 2

○ Mahasiswa = 3

○ SWASTA = 6

○ Wartawan = 1

○ Wirausaha = 20

○ Lainnya = 11

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh sebanyak 44 Responden dengan rincian sebagai berikut :

TABULASI DATA SURVEY

Nomor Responden	Nilai Unsur pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	2	3	3	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	1	4	4	2	3	3	1	1
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	2	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	1	1	1	4	3	1	1	1	3
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	2	3	3	4	2	2	3	2	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	4	4	3	3	4

Nomor Responden	Nilai Unsur pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	4	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	4	4	4	3	3	3	4
35	3	4	3	4	3	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	4	3	4	4
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	4	4	4	3	3	3
39	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	4	4	4	3	3	3
44	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Total Nilai Per unsur	139	139	148	176	149	151	147	144	152
IKM Perunsur = $\frac{\text{Total Nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Respondent}}$	$\frac{139}{44} = 3,36$	$\frac{139}{44} = 3,36$	$\frac{148}{44} = 3,36$	$\frac{176}{44} = 4,00$	$\frac{149}{44} = 3,39$	$\frac{151}{44} = 3,43$	$\frac{147}{44} = 3,34$	$\frac{144}{44} = 3,27$	$\frac{152}{44} = 3,45$
Total Nilai Semua Unsur	139 + 139 + 148 + 176 + 149 + 151 + 147 + 144 + 152 = 1.345								
Skor IKM Total = $\frac{\text{Total Nilai Semua Unsur}}{\text{Jumlah Respondent}} \times \frac{100}{44}$	$\frac{1.345}{44 \times 9} \times \frac{100}{4} = 3,4 \times 25 = \mathbf{84,95}$								

Data Respoden Survei

Email	Nama	No HP	Usia	Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
naibokitalaohu@gmail.com	Naibo Talaohu	085254003378	25	Kota Ambon	Perempuan	S1	LAINNYA
lasyahrul2@gmail.com	Syahrul	081240062113	24	Seram Bagian Barat	Laki-Laki	SMA	LAINNYA
aida.talaohu@gmail.com	Aida.Talaohu	082353325368	22	Ambon	Perempuan	Diploma	LAINNYA
	Miraldo Patty		28	Kota ambon	Laki-Laki	SMA	LAINNYA
naifahsyf22@gmail.com	Naifahsy	081343589010	21	Kota Ambon	Perempuan	S1	LAINNYA
	Mikhaela Pattinasarany		24	Ambon	Perempuan	SMA	LAINNYA
cintanibarmula@gmail.com	Cintani Barmula	081247914759	22	Maluku Tengah	Perempuan	S1	LAINNYA
mirasahubawa85@gmail.com	Mira Sahubawa	085340167340	25	Maluku tengah	Perempuan	S1	LAINNYA
ellisdarumra@gmail.com	Elis Darumra	081244525636	29	Kota Tual	Perempuan	S1	PNS
Tiansyode@gmail.com	Tians Yode	082199355215	23	Kota Ambon	Perempuan	SMA	WIRAUSAHA
yennydwin@gmail.com	Yenny	085244787161	24	Ambon	Perempuan	SMA	SWASTA
Marlemohammad1998@gmail. Com	Marlen	082214423609	26	Maluku Tengah	Laki-Laki	S2	LAINNYA
rumatigafirmansyah@gmail.com	firmansyah	081376939125	20	Sbt	Laki-Laki	SMA	LAINNYA
amyuuu24@gmail.com	Amy	085246526382	21	Ambon, Maluku	Perempuan	SMA	LAINNYA
yoanfautngilyanan1976@gmail.com	Yoan Fautngilyanan	085607444576	48	Kota Ambon	Laki-Laki	Diploma	WIRAUSAHA
asriode21@gmail.com	Asri Ode	082198977744	37	Ambon	Laki-Laki	S1	LAINNYA
marthenyunita0121@gmail.com	Penuel M Supulatu	085243137388	30	Ambong, Maluku	Laki-Laki	S1	WIRAUSAHA
noyata99@gmail.com	John Laipeny	081282861008	53	Kota Ambon	Laki-Laki	S1	SWASTA
asugeby9@gmail.com	yulyan	082238216343	23	maluku tengah	Perempuan	SMA	LAINNYA
arwan.kelian102@gmail.com	ARWAN SUGIRAN SAHLAN KELIAN	081340927678	25	TUAL	Laki-Laki	SMA	LAINNYA
tinusmartinus887@gmail.com	MARTINUS	082170895584	20	Tual	Laki-Laki	SMA	SWASTA
marlatu388@gmail.com	M. Fahrezi	081386314222	40	Kota Ambon	Laki-Laki	S1	WIRAUSAHA
ronyldo.tandikura@gmail.com	Ronyldo Tandikura	081231584072	41	Kota Ambon	Laki-Laki	S2	WIRAUSAHA

Email	Nama	No HP	Usia	Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
harmakavelli.angwarmase@gmail.com	Cayetus Dharma Angwarmase	081291328346	38	Kota Ambon	Laki-Laki	S2	WIRAUUSAHA
Iranoya22@gmail.com	Ira Noya	085243437071	40	Ambon Maluku	Perempuan	S1	SWASTA
Mosalamlatuconsina2@gmail.com	Mosalam Latuconsina	085244808398	35	Kota Ambon	Laki-Laki	S1	WIRAUUSAHA
dpwpanmaluku2015.2020@gmail.com	Abidin	085330243870	37	Kota Ambon	Laki-Laki	S1	WIRAUUSAHA
syaidstry30@gmail.com	Syaid Abdullah Syatry	082211913968	23	Maluku Tengah	Laki-Laki	S1	LAINNYA
Ardiseptian1@gmail.com	Ardi Septian	082346864328	38	Ambon	Laki-Laki	S1	WIRAUUSAHA
Tia_Slamet@yahoo.com	Tia slamet	0812485689250	35	Ambon	Perempuan	S1	WIRAUUSAHA
Udintanassy@gmail.com	Udin Tanassy	0852432609532	41	Ambon	Laki-Laki	S1	LAINNYA
Ahmadhehanussa34@gmail.com	Ahmad Hehanussa	0856422309258	45	Ambon	Laki-Laki	SMA	WIRAUUSAHA
Yohanisles1567@gmail.com	Yohanis	0813428304619	48	Ambon	Laki-Laki	SMA	WIRAUUSAHA
Silooyvico86@gmail.com	Vico Silooy	0812485200588	40	Ambon	Laki-Laki	S2	WIRAUUSAHA
Isak_muis@yahoo.com	Muis Isak	0812482500347	46	Ambon	Laki-Laki	S2	WIRAUUSAHA
Sritjokro68@gmail.com	Sri Tjokro	0812447890245	48	Ambon	Perempuan	S1	WIRAUUSAHA
Mirellda1986@gmail.com	Firdaus R	0812486300567	45	Ambon	Laki-Laki	S1	WIRAUUSAHA
Erlandopatty@gmail.com	Erlando	0812485900654	45	Ambon	Laki-Laki	S1	WIRAUUSAHA
Irawatynoya85@gmail.com	Ira Noya	0812485800395	37	Ambon	Perempuan	S2	WIRAUUSAHA
Patty_umi85@gmail.com	Umi.K.Patty	0812485900430	36	Ambon	Perempuan	S1	WIRAUUSAHA
Ferolhaurisa89@gmail.com	Ferol	0852438600267	45	Ambon	Laki-Laki	S1	PNS
Tersykirkof@gmail.com	Tersi Kirkof	081344688200	42	Ambon	Laki-Laki	S1	WIRAUUSAHA
Tualekaalif88@gmail.com	Alif tualeka	0852466789200	36	Ambon	Laki-Laki	S1	SWASTA
Wilkapatty@gmail.com	Hawa S	0813488212021	36	Ambon	Perempuan	S1	SWASTA

B. Data Dukung Lainnya

Berikut tangkapan layar kuesioner aplikasi/survei online dan berikut link hasil survei <https://forms.gle/FgQJf3xYHdpSnXfH6>



Jl. Sultan Hasanudin, Tantui - Ambon, Telp. (0911) 34818, 345075
E-mail : prov_maluku@kpu.go.id, Kode Pos : 97128