



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI PEMILIHAN
UMUM KOTA JAKARTA TIMUR

PERIODE JANUARI S.D SEPTEMBER 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAKARTA TIMUR PERIODE JANUARI S.D. SEPTEMBER 2025

Berdasarkan 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 2025

Disahkan di Jakarta Timur Pada hari
Senin, 25 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Jakarta Timur



Solahuddin

DAFTAR ISI

BAB I	3
BAB. II	8
A. Kriteria Responden	8
B. Metode Pencacahan	12
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	14
BAB. III	15
A. Analisis Hasil Survei.....	16
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	25
BAB IV	25
A. Data Responden	28
B. Data Dukung Lainnya	30

BAB I KUESIONER SURVEI

Komisi Pemilihan Umum Kota Jakarta Timur melaksanakan survei mandiri yang terdiri atas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Kota Jakarta Timur. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei gform dengan link <https://bit.ly/Survei-Kepuasan-Masyarakat-KPU-Kota-Jakarta-Timur> dan bisa melalui website KPU Kota Jakarta Timur pada tautan <https://jakartatimur.kpu.go.id> dengan mengklik menu SKM.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilaksanakan pada tanggal 1 sd 25 September 2025 dan diperoleh sebanyak 84 Responden.

Adapun pertanyaan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada pelayanan di KPU Kota Jakarta Timur.

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 Kota Jakarta Timur

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. Kewajaran Tarif/Biaya pelayanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Kesesuaian produk pelayanan yang disediakan KPU Kota Jakarta Timur

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.

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

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

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Info: Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. 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.

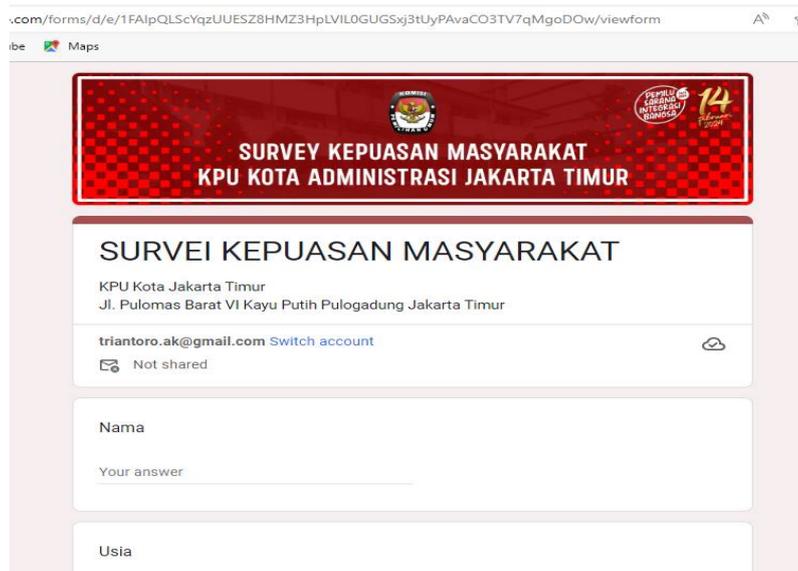
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Info: Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dan melihat apakah 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

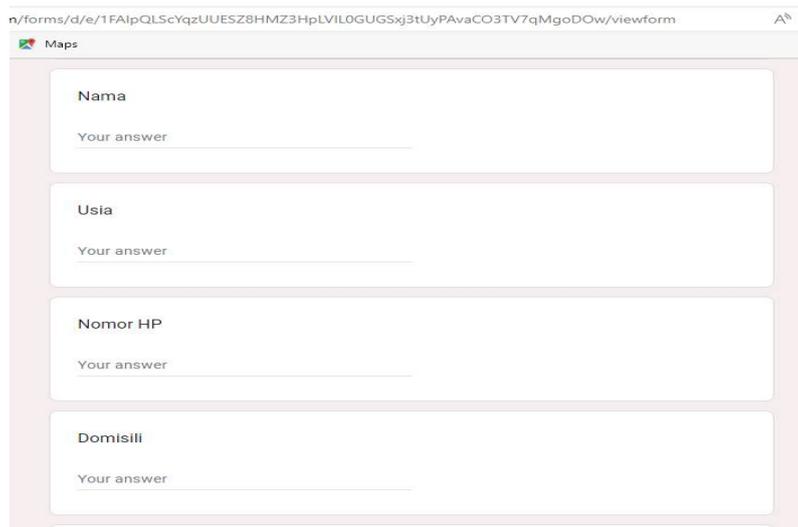
pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) melalui gform 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 2025. Terlampir sebagai berikut :



The image shows a Google Form interface. At the top, there is a red banner with the text "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KPU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR" and a logo for the 74th anniversary of the Indonesian Republic. Below the banner, the form title "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT" is displayed, followed by the location "KPU Kota Jakarta Timur, Jl. Pulomas Barat VI Kayu Putih Pulogadung Jakarta Timur". The user's email "triantoro.ak@gmail.com" and a "Switch account" link are visible. Below this, there are two input fields: "Nama" and "Usia", each with a "Your answer" label and a text input line.

Gambar 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



The image shows a Google Form interface with four input fields for respondent data. Each field has a "Your answer" label and a text input line. The fields are: "Nama", "Usia", "Nomor HP", and "Domisili".

Gambar 2. Data Responden survei mandiri pada gform

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

	1	2	3	4	
tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

	1	2	3	4	
tidak mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat mudah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

	1	2	3	4	
--	---	---	---	---	--

Gambar 3. Form kuesioner Gambar

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

	1	2	3	4	
tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

	1	2	3	4	
tidak mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat mudah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

1	2	3	4
---	---	---	---

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

	1	2	3	4	
tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

	1	2	3	4	
tidak mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat mudah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

1	2	3	4
---	---	---	---

Gambar 4. Form kuesioner Gambar

BAB. II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada KPU Kota Jakarta Timur terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kota Jakarta Timur. Pengguna layanan dapat mengakses survei gform dengan link <https://bit.ly/Survei-Kepuasan-Masyarakat-KPU-Kota-Jakarta-Timur> atau bisa melalui website KPU Kota Jakarta Timur pada tautan <https://jakartatimur.kpu.go.id/> dengan mengklik menu SKM.

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

1. Nama Responden
2. Usia/Jenis Kelamin
3. Domisili
4. Pendidikan
5. Pekerjaan

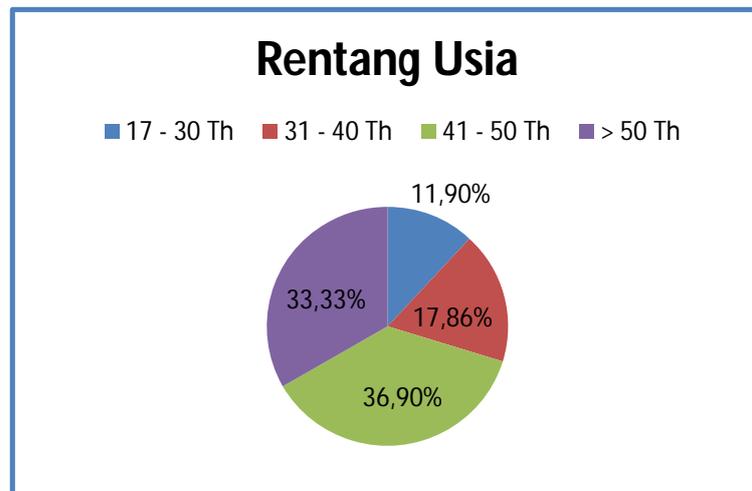
1. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Kota Jakarta Timur mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu usia 41 - 50 Tahun dengan prosentase 36,90 %.

Tabel 1. Rentang Usia Responden.

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17 - 30 Th	10	11,90%
2	31 - 40 Th	15	17,87%
3	41 - 50 Th	31	36,90%
4	>50 Th	28	33,33%
Jumlah		84	100,00%

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



Grafik 1. Rentang Usia Responden

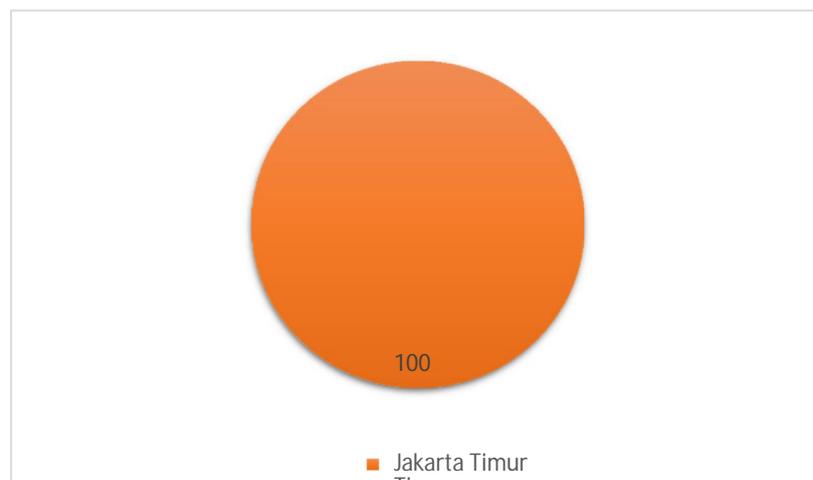
2. Domisili Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari jumlah 10 Kecamatan di seluruh Kota Jakarta Timur, domisili pengguna layanan semuanya di Kota Jakarta Timurdengan total responden sebanyak 84 Orang.

Tabel 2. Domisili Responden

No	Daerah Domisili	Frekuensi	%
1	Jakarta Timur	84	100,0
Jumlah		84	100

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



Grafik 2. Domisili Responden.

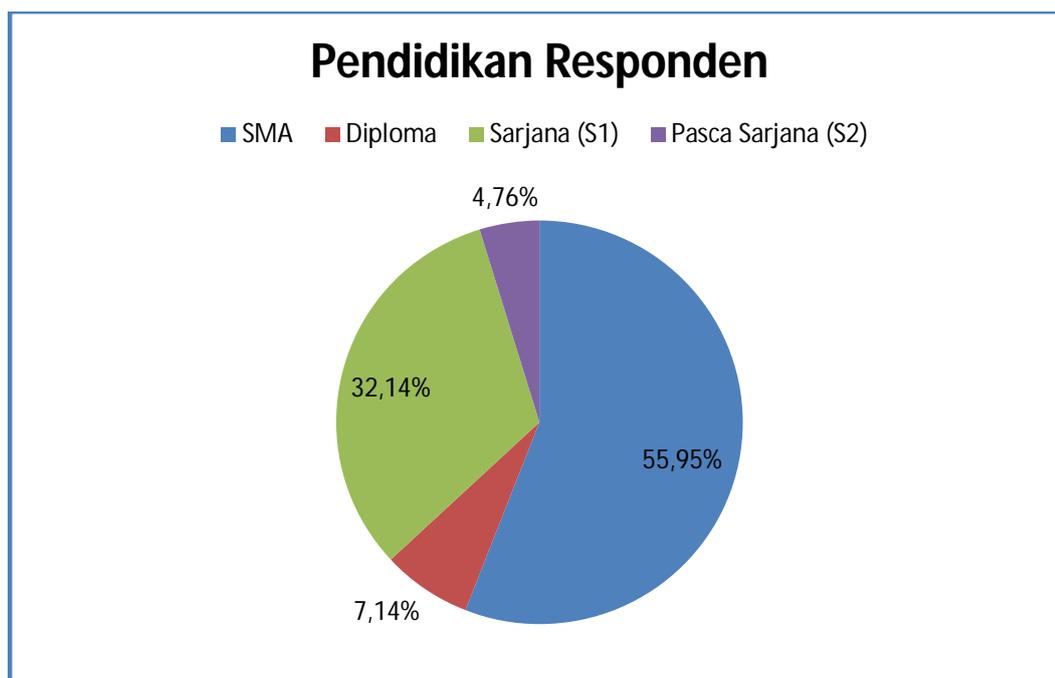
3. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwadari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Kota Jakarta Timur mayoritas berpendidikan SMA ke bawah = 55,95 %.

Tabel 3. Tingkat Pendidikan Responden.

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD sd SMA	47	55,95%
2	Diploma	6	7,14%
3	Sarjana (S1)	27	32,14%
4	Pasca Sarjana (S2)	4	4,76%
Jumlah		84	100%

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



Grafik 3. Tingkat Pendidikan Responden

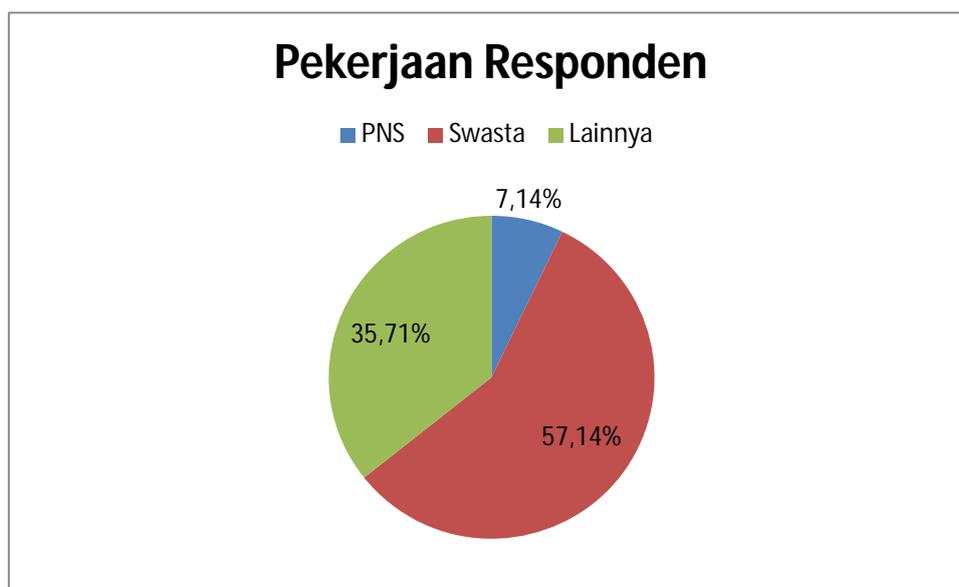
4. Pekerjaan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latarbelakang Pekerjaan, pengakses layanan di KPU Kota Jakarta Timur mayoritas bekerja di sektor lainnya = 35,71%.

Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	6	7,14%
2	Swasta	48	57,14%
3	Lainnya	30	35,71%
Jumlah		84	100%

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



Grafik 4. 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 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:

Keterang

n : n = Ukuran

Sampel N =

Ukuran Populasi

λ^2 = Nilai Chi Kuadrat = 3,841

P = Populasi Menyebar Normal = Q = 0,5

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

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

Dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan pada KPU Kota Jakarta Timur kurang lebih sebanyak 84 Orang, maka merujuk pada **tabel sampel dari Krejcie and Morgan** dapat ditentukan jumlah responden sebanyak 84 Orang.

B.2. Pelaksanaan Dan Teknik Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Kota Jakarta Timur dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu KPU Kabupaten/Kota se-Jakarta Timur, 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 III Tahun 2025.

Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

1. PERSIAPAN

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei SPKP.
- 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 gform kuesioner yang telah disematkan pada website KPU Kota Jakarta Timur dan menyebarkan link survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Kota Jakarta Timur

- b. Penginputan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan mengakses link survei KPU Kota Jakarta Timur melalui link : <https://bit.ly/Survei-Kepuasan-Masyarakat-KPU-Kota-Jakarta-Timur>
- c. 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. Skala indeks persepsi korupsi 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 Kota Jakarta Timur melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Kota Jakarta Timur, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survey.

Tabel 5. Ruang Lingkup Survei Mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

No	Ruang lingkup
1	Aspek Prosedur
2	Persyaratan
3	Biaya
4	Waktu
5	Penyelesaian
6	Sarana
7	Performa
8	Pengaduan
9	Biaya

Tabel 6. 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	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. III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

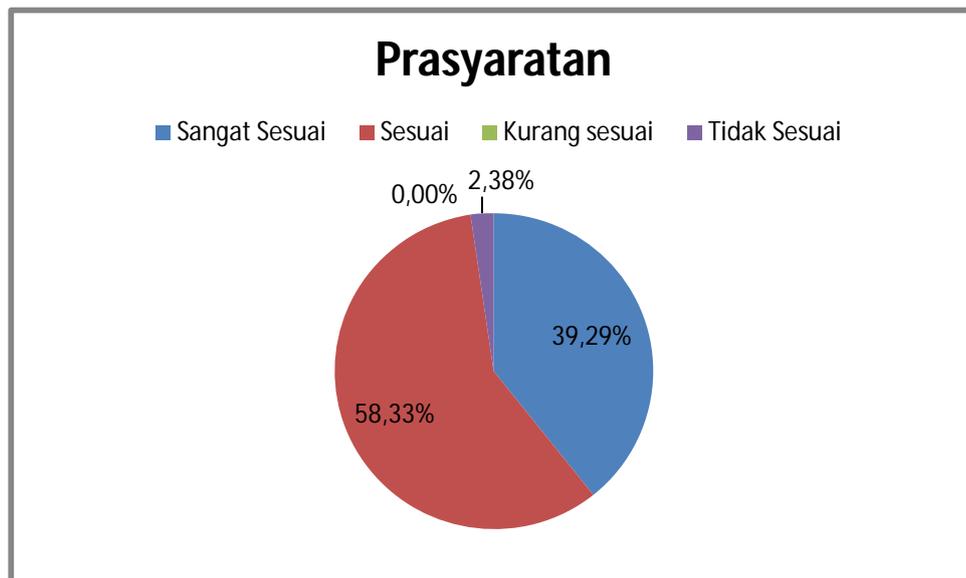
1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang Jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil sangat sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Kota Jakarta Timur sangat sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 7. Indikator Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	33	39,29%
2	Sesuai	3	49	58,33%
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00%
4	Tidak Sesuai	1	2	2,38%
Jumlah			84	100%

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



Grafik 5. Indikator Persyaratan Penyelesaian

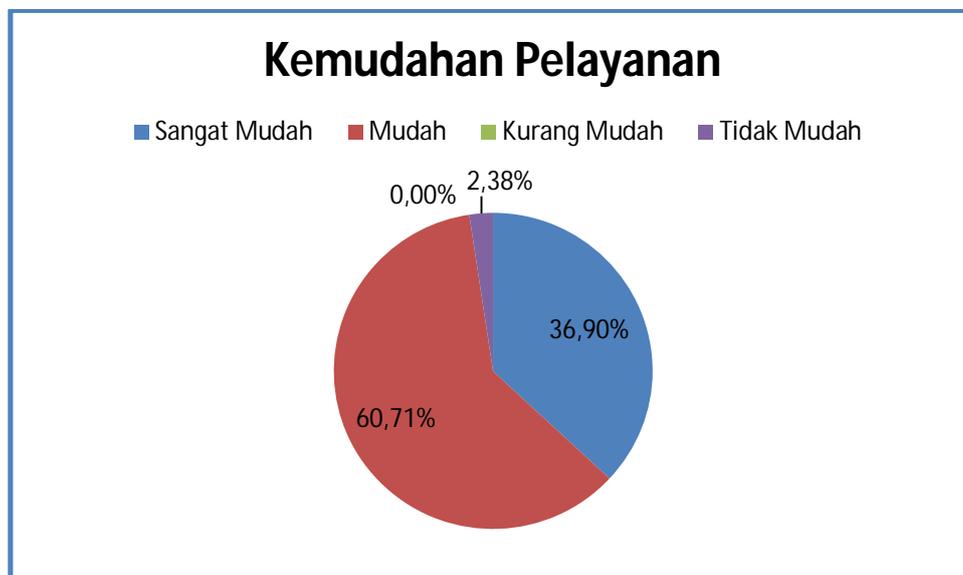
2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dari rentang Jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil sangat 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 Kota Jakarta Timur.

Tabel 8. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	31	36,90%
2	Mudah	3	51	60,71%
3	Kurang Mudah	2	0	0,00%
4	Tidak Mudah	1	2	2,38%
Jumlah			84	100%

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



Grafik 6. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

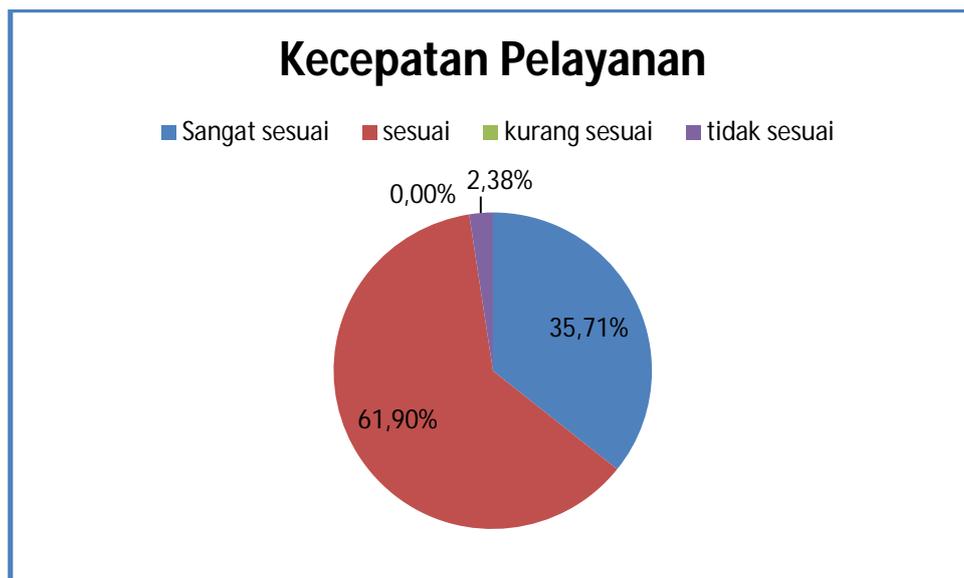
3. Indikator Kecepatan Waktu

Dari rentang Jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil sangat cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Kota Jakarta Timur.

Tabel 10. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	30	35,71%
2	Cepat	3	52	61,90%
3	Kurang Cepat	2	0	0,00%
4	Tidak Cepat	1	2	2,38%
Jumlah			84	100%

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



Grafik 7. Indikator Kecepatan Waktu

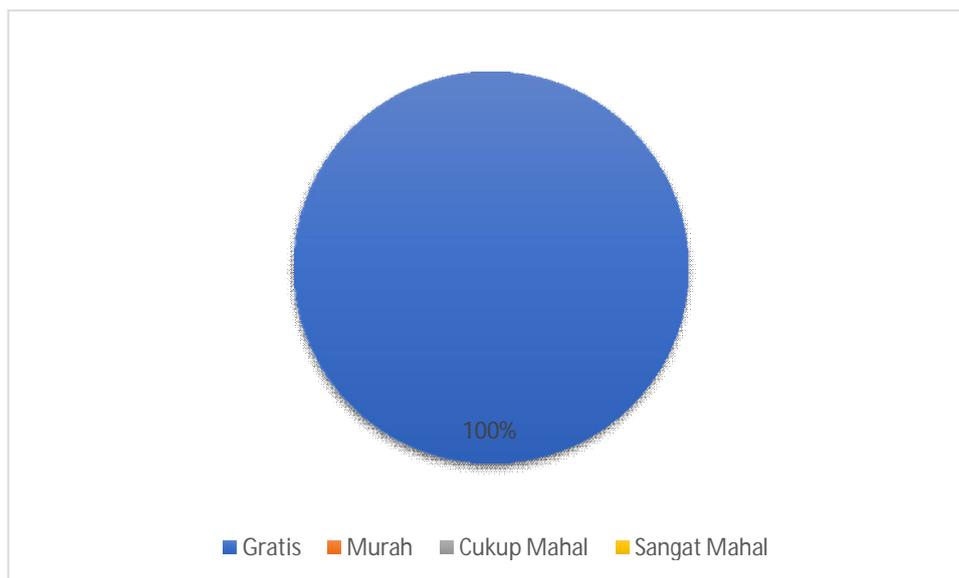
4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

Dari rentang Jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil gratis, berarti dapat disimpulkan tidak ada biaya pelayanan (gratis) pada KPU Kota Jakarta Timur.

Tabel 10. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	84	100,00
2	Murah	3	0	0
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			84	100%

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



Grafik 8. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

5. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

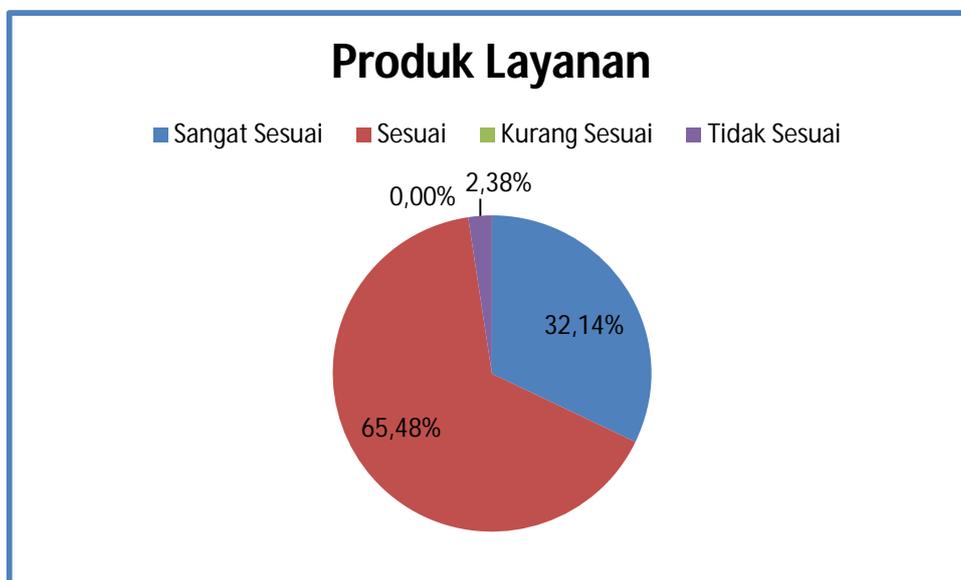
Dari rentang Jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil sangat sesuai, berarti dapat disimpulkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis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

Tabel 11. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	27	32,14%
2	Sesuai	3	55	65,48%

3	Kurang Sesuai	2	0	0,00%
4	Tidak Sesuai	1	2	2,38%
Jumlah			84	100%

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



Grafik 9. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

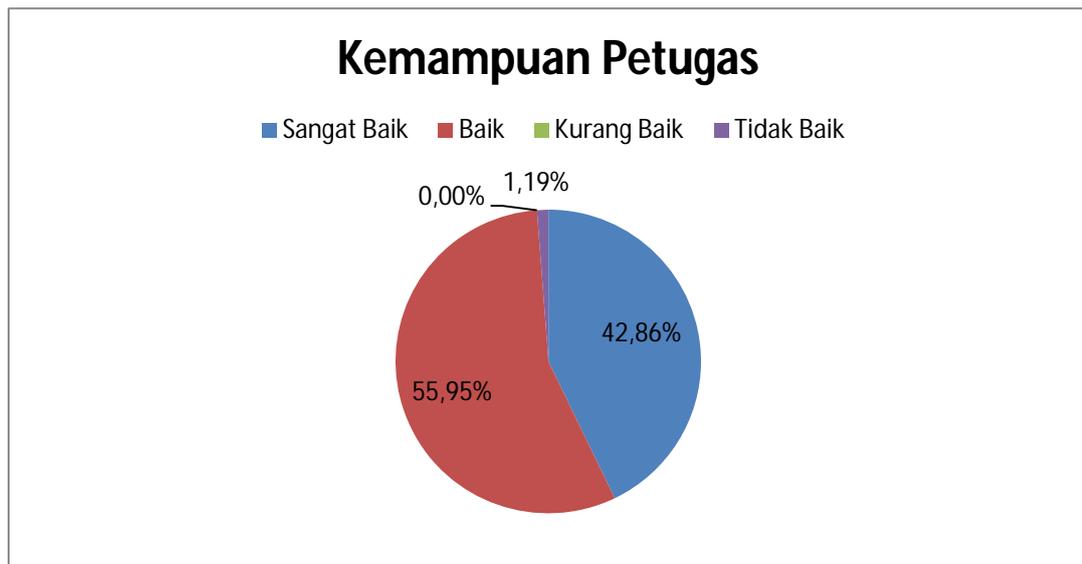
6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

Dari rentang Jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil sangat kompeten, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Tabel 12. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	36	42,86%
2	Kompeten	3	47	55,95%
3	Kurang Kompeten	2	0	0,00%
4	Tidak Kompeten	1	1	1,19%
Jumlah			84	100%

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



Grafik 10. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

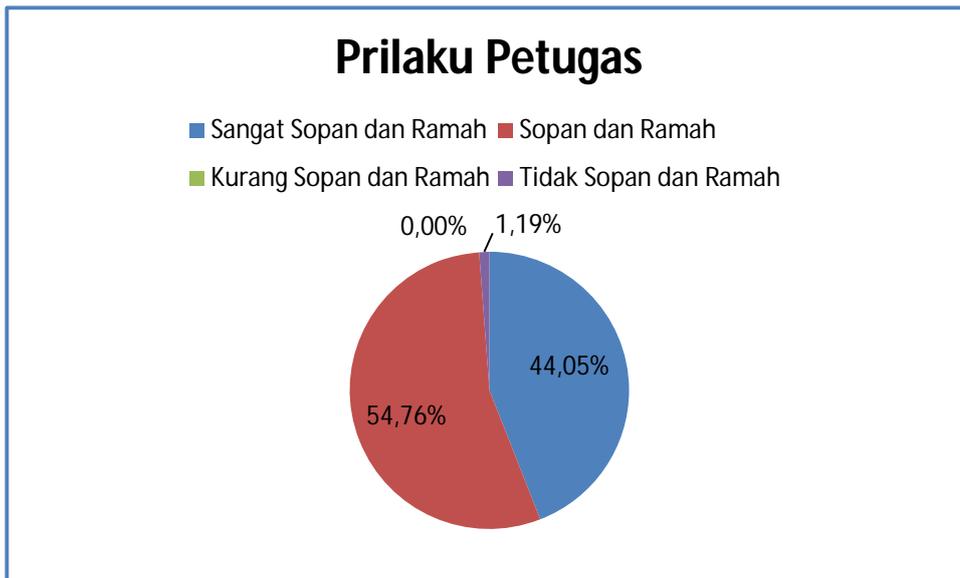
7. Indikator Perilaku Petugas

Dari rentang Jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil sangat sopan dan ramah, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan KPU Kota Jakarta Timur.

Tabel 13. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	37	54,76%
2	Sopan dan Ramah	3	46	44,05%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	1	1,19%
Jumlah			84	100%

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



Grafik 11. Indikator Perilaku Petugas

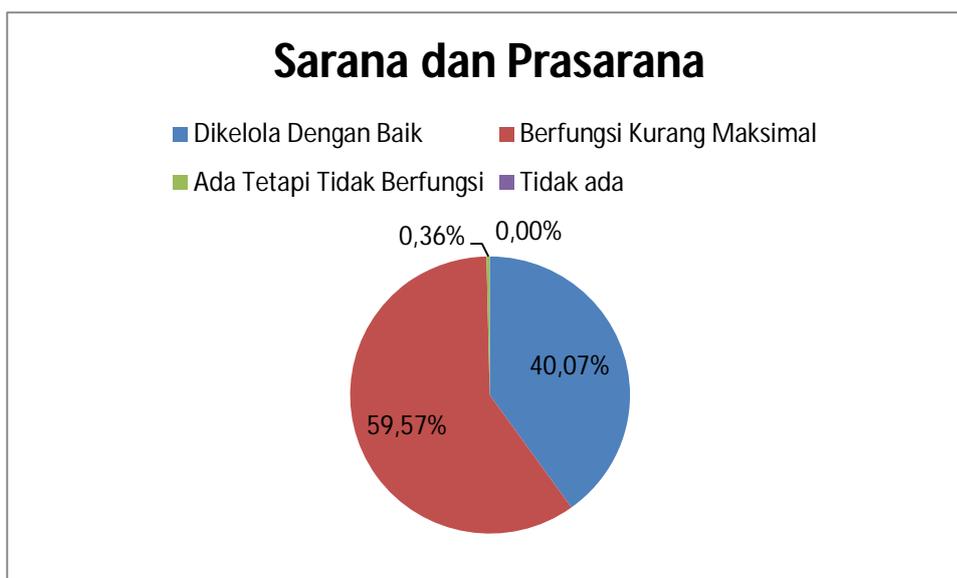
8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

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 14. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola Dengan Baik	4	36	42,86%
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	47	55,95%
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	1	1,19%
4	Tidak ada	1	0	0%
Jumlah			84	100%

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



Grafik 12. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

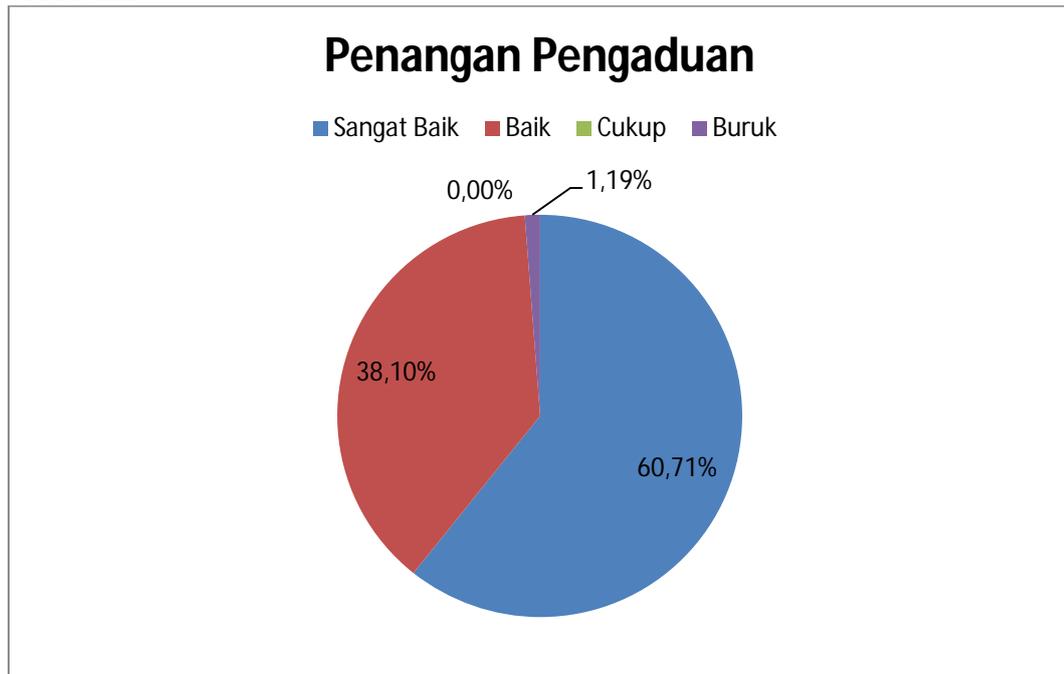
9. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang Jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil sangat baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 15. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	51	60,71%
2	Baik	3	32	38,10%
3	Cukup	2	0	0,00%
4	Buruk	1	1	1,19%
Jumlah			84	100%

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



Grafik 13. Indikator Penanganan Pengaduan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 277 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 Kota Jakarta Timur adalah **SPKP (3,46) dan Prosentase (86,60 %)** berada pada kategori "**Baik**" (pada interval 3,07 - 3,53).

Tabel.16 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Kota Jakarta Timur

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1.	Persyaratan	3,36	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,39	Sangat Baik
3.	Waktu	3,36	Sangat Baik
4.	Biaya	4	Sangat Baik
5.	Produk	3,36	Sangat Baik
6.	Kompetensi	3,45	Sangat Baik

7.	Perilaku	3,45	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,39	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,39	Sangat Baik
	NRR Tertimbang/Unsur	3,46	Sangat Baik

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Kota Jakarta Timur, sebagai berikut :

a) Tiga Unsur Tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :

1. Biaya (4,00)
2. Prilaku (3,45)
3. Kompetensi (3,45)

b) Tiga Unsur Terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :

1. Waktu (3,36)
2. Produk (3,36)
3. Persyaratan (3,36)

Secara umum, hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kota Jakarta Timur diperoleh nilai Survei Persepsi Kualtias Pelayanan **3,46** atau masuk kategori **BAIK** (kisaran nilai 3,07 - 3,53). Dengan demikian, aparatur pada KPU Kota Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak Lanjut hasil 3 (tiga) Unsur Terendah survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai berikut :

Waktu, persyaratan, produk

Untuk mempercepat waktu pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan kesesuaian produk maka KPU Kota Jakarta Timur akan melakukan evaluasi standar pelayanan dan melakukan penyusunan standar pelayanan dengan mengadakan forum konsultasi publik penyusunan standar pelayanan.

BAB IV HASIL SURVEI

A. Data Responden

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

- Jumlah Responden:
Laki-laki = 57
Perempuan = 31
Total= 84

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diperoleh sebanyak 84 Responden dengan rincian sebagai berikut :

Data Respoden Survei

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Jarden Dawana Kristo Pakpahan	Laki-Laki	41 - 50 Th	Pasca Sarjana (S2)	PNS
2	Darwis Darus sopandi solih	Laki-Laki	31 - 40 Th	SMA	Wiraswasta
3	Adi hartanto	Laki-Laki	31 - 40 Th	SMA	Karyawan Swasta
4	Ari Siswanto	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Wiraswasta
5	Riano	Laki-Laki	17 - 30 Th	Sarjana (S1)	PNS
6	RENDI ALFIANSYAH	Laki-Laki	31 - 40 Th	Sarjana (S1)	Anggota TNI/Polri
7	Suryani	Perempuan	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Pkk
8	Bambang	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	PNS
9	Selva	Perempuan	31 - 40 Th	SMA	Ibu rumah tangga
10	Gusmaneli	Perempuan	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
11	Maimunah	Perempuan	> 50 Th	Pasca Sarjana (S2)	Wiraswasta
12	Ari Budi Yuswanto	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	PNS
13	Ilham Adriansyah	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Wiraswasta
14	Rachmad Aprizal	Laki-Laki	> 50 Th	Sarjana (S1)	Freelance
15	Rudiyono	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Wiraswasta

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
16	Fiki Alfinnimah	Perempuan	17 - 30 Th	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
17	Sendyla Astri	Perempuan	17 - 30 Th	Diploma	Wiraswasta
18	AROCHMAN	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Freelance
19	Sulistiawati	Perempuan	41 - 50 Th	SMA	Ibu rumah tangga
20	Masduki	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
21	Dian herdianawati	Perempuan	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
22	Bayu Elwinardhi	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Karyawan Swasta
23	Firmansyah	Laki-Laki	31 - 40 Th	SMA	Wiraswasta
24	Pujo Semedi	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
25	Choirulloh	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Wiraswasta
26	Chairul Fatwa	Laki-Laki	31 - 40 Th	Sarjana (S1)	buruh harian lepas
27	Andi B	Laki-Laki	> 50 Th	Sarjana (S1)	Wiraswasta
28	Albilal Masria	Laki-Laki	17 - 30 Th	Sarjana (S1)	Wiraswasta
29	Imam Rohmatulloh	Laki-Laki	31 - 40 Th	Pasca Sarjana (S2)	Wiraswasta
30	Danang Dwi Prakoso	Laki-Laki	31 - 40 Th	Sarjana (S1)	PNS
31	Suryani	Perempuan	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Pkk
32	ALI IMRON	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
33	Baro Mutiah	Perempuan	31 - 40 Th	SMA	Wiraswasta
34	Utamawati	Perempuan	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Guru
35	Kreisson Kornelius Silaban	Laki-Laki	17 - 30 Th	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
36	Nurul Hidayanti	Perempuan	41 - 50 Th	SMA	Irt
37	MERI AFNELIZA	Perempuan	> 50 Th	Sarjana (S1)	ibu rumah tangga
38	Sistanto Purnomo, S.Kom	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Wiraswasta
39	Teti widiah	Perempuan	> 50 Th	SMA	Ibu rumah tangga
40	Dedi amzah	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Wiraswasta
41	Sahuri	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
42	Asep Darudin	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
43	Shinta Setiawaty	Perempuan	> 50 Th	SMA	Freelancer
44	M soleh	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Satpam
45	Darus	Laki-Laki	31 - 40 Th	SMA	Wiraswasta
46	M soleh	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Satpam

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
47	Risa	Perempuan	17 - 30 Th	Sarjana (S1)	Freelance
48	Fathan	Laki-Laki	31 - 40 Th	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
49	Siraya	Perempuan	31 - 40 Th	Diploma	Ibu Rumah Tangga
50	Muhamad rifai	Laki-Laki	31 - 40 Th	SMA	Wiraswasta
51	Munadji Mulyadi Sahi	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
52	Wulandari	Perempuan	> 50 Th	SMA	Ibu rumah tangga
53	Kartini	Perempuan	31 - 40 Th	SMA	Mengurus Rumah Tangga
54	Vaira Doria	Perempuan	41 - 50 Th	Diploma	Wiraswasta
55	Chandra Yudono Nugroho	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Satpam
56	Sri Mulyana	Perempuan	> 50 Th	SMA	Mengurus Rumah Tangga
57	joe	Laki-Laki	17 - 30 Th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
58	Mustakim	Laki-Laki	> 50 Th	SMP	Karyawan Swasta
59	Burhan Efendi	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Wiraswasta
60	Sadam husen	Laki-Laki	17 - 30 Th	SMA	Freelance
61	Samsudin	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
62	Dwi ary	Perempuan	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Wiraswasta
63	Syaipul bachri	Laki-Laki	> 50 Th	Diploma	Wiraswasta
64	Sadjiman	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
65	Nanang supriadi	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Karyawan Swasta
66	Evita Zulfiah	Perempuan	> 50 Th	Diploma	Ibu rumah tangga
67	Irawati	Perempuan	41 - 50 Th	SMA	Ibu rumah tangga
68	M.LUTHFI	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Wiraswasta
69	Sukardi	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Karyawan Swasta
70	Muhammad Ade Ramdani	Laki-Laki	17 - 30 Th	SMA	Wiraswasta
71	Jakaria	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
72	Zura Yana	Perempuan	17 - 30 Th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
73	Nanang kosim	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Wiraswasta
74	Zakaria	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Pengangguran
75	Murdiyanto	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Karyawan Swasta
76	Leni Meriyanti	Perempuan	41 - 50 Th	Diploma	Ibu Rumah Tangga
77	Bagus wibowo	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Wiraswasta
78	Bumy Hidayat	Laki-Laki	31 - 40	Pasca Sarjana	PNS

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
			Th	(S2)	
79	Ricky Indra	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Wiraswasta
80	Tulus Muara Siregar	Laki-Laki	41 - 50 Th	SMA	Wiraswasta
81	R much sahrul	Laki-Laki	41 - 50 Th	Sarjana (S1)	Wiraswasta
82	Suwito	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Pelatih renang
83	iim ibrahim amir	Laki-Laki	> 50 Th	SMA	Karyawan Swasta
84	SANDRIYA BRILLIYANTI	Perempuan	> 50 Th	Sarjana (S1)	Karyawan Swasta

B. Data Dukung Lainnya

Berikut tangkapan layar kuesioner aplikasi/survei online

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYqzUUESZ8HMZ3HpLVIL0GUGSxj3tUyPAvaCO3TV7qMgoDOw/formResponse



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KPU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

triantoro.ak@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

REVIEW PALAYANAN

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang * harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

Sangat Tdak Sesuai

Tidak Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Activate W
Go to Settings

Dan berikut link hasil survei

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BjYid7M5X9AvwyCljxZN--ZMgf92OHQwyL4FnLamggc/edit?usp=drivesdk>

docs.google.com/spreadsheets/d/1BjYid7M5X9AvwyCljxZN--ZMgf92OHQwyL4FnLamggc/edit?gid=1510924325#gid=1510924325

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (Responses)2024

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100% | 123 | Default... | 10 | B I A

Sangat Sesuai

A	B	C	F	G	I	J
nestamp	Nama	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Bagaimana penilaian Ba	Bagaimana penilaie
9/12/2024 9:31:38	Maria Dorland,SH	> 50 Tahun	S-1	Wiraswasta	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:31:46	Muh Rajulan	17 - 30 Tahun	S-1	Wiraswasta	Sangat Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:31:55	Wishnu	40 - 50 Tahun	S-2	PNS	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:34:00	M Syamsuddin	30 - 40 Tahun	S-1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
9/12/2024 9:35:15	Sofyan Hadi	> 50 Tahun	S-1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
9/12/2024 9:36:05	Imamrojali	40 - 50 Tahun	SMA	Karyawan Swasta	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:36:05	Dyah Damayanti	17 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
9/12/2024 9:39:29	Prita Nur Amanah	30 - 40 Tahun	S-2	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
9/12/2024 9:40:41	Tubagus bangun satrio	30 - 40 Tahun	SD	Karyawan Swasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
9/12/2024 9:43:48	VIVI HARYANI	30 - 40 Tahun	S-1	IBU RUMAH TANGGA	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:43:52	Yuni	40 - 50 Tahun	SMA	Wiraswasta	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:44:14	Yanny famellia	40 - 50 Tahun	SMA	Ibu Rumah tangga	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
9/12/2024 9:51:05	Eliyani	> 50 Tahun	SMA	KA RT	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
9/12/2024 9:53:46	Maimunah	40 - 50 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:56:56	Andi Burhanuddin	> 50 Tahun	S-1	Karyawan Swasta	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:57:51	Mega ayu septya	30 - 40 Tahun	SMP	Kuli cuci	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:58:15	Iin mayasari	30 - 40 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:58:38	Septi Suharyati	40 - 50 Tahun	S-1	PNS	Sesuai	Mudah
9/12/2024 9:59:18	ANNISA RIDWAN	17 - 30 Tahun	S-1	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Sesuai	Sangat Mudah