

# LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN (SPKP)  
DI KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
TRIWULAN 1  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya Peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, Komisi melaksanakan Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), yang mudah diakses oleh publik kapanpun dan dimanapun. Survei ini bertujuan memberikan *feedback* dan masyarakat pencari keadilan untuk menilai secara objektif atas layanan yang telah diberikan untuk perbaikan pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul dan sebagai komitmen Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul untuk menuju Wilayah Bebas Dan Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani.

Oleh karena itu adanya laporan ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam hal pengawasan atas layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, semoga bermanfaat bagi unit pelayanan instansi pemerintahan maupun masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Wonosari, 8 April 2025



# **BAB I**

## **KUESIONER SURVEI**

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), yang berfokus pada 2 (dua) sasaran utama yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut melalui komponen pengungkit 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul berupaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) kepada para pencari informasi selaku pengguna layanan dan sebagai wujud pelaksanaan etas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) menggunakan QR Code untuk link pengisian survei yang memudahkan responden mengakses survei tersebut melalui handphone kapanpun dan dimanapun.

Kuesioner dalam menyusun Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data persepsi Kualitas Pelayanan penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Bagian Kuesioner Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

1. Bagian Pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
4. Bentuk Jawaban Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
  - 1) sangat baik, diberi nilai persepsi 4;
  - 2) baik, diberi nilai persepsi 3;
  - 3) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
  - 4) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan?

Tidak mudah

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat mudah

2. Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan?

Tidak mudah

- 1
- 2
- 3
- 4

Sangat mudah

3. Bagaimana kecepatan kami dalam memberikan layanan?

tidak cepat

1

2

3

4

Sangat cepat

4. Apakah saudara dikenai tarif untuk layanan kami?

Sangat sering (setiap kali kunjungan)

Sering (kunjungan lebih dari 5 kali)

Sesekali ( 3 sd 4 kali kunjungan)

Tidak pernah

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas produk/jasa/Tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan?

Tidak berkualitas

1

2

3

4

Sangat berkualitas

6. Bagaimana kompetensi petugas kami dalam memberikan layanan?

Tidak kompeten

1

2

3

4

Sangat kompeten

7. Bagaimana perilaku petugas kami terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan?

Tidak sopan dan tidak ramah

1

2

3

4

Sangat sopan dan sangat ramah

8. Bagaimana pendapat saudara terkait sarana dan prasarana layanan?

Tidak baik

1

2

3

4

Sangat baik

9. Bagaimana layanan kami terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan kami?

Tidak ada fasilitas penanganan aduan

Ada tapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikekola dengan baik

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### A. Kriteria Responden

Kriteria Responden Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu siapa saja yang telah menggunakan layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, yaitu :

<b>Kriteria Responden</b>	
Jenis Kelamin	Laki-laki dan Perempuan
Usia	Minimal 18 Tahun
Pekerjaan	PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wirausaha, Lainnya (Mahasiswa dan Masyarakat Pencari Keadilan Lainnya)
Pendidikan	Tidak, SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, S2 dan S3

Tabel 1 Kriteria Responden

Penetapan jumlah responden dengan menggunakan 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 table sampel dan **Krejcie** dan **Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{t^2 N P Q}{d^2 (N + 1) + X.P.O}$$

dimana :

$S$  : Jumlah sample

$t$  : faktor pengali dengan derajat bebas 1 dan taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

$N$  : Jumlah populasi

$P$  : sebaran normal (0,5)

$d$  : margin of error (toleransi kesalahan)

## B. Metode Pencacahan

Metode Pencacahan dalam Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terdiri dari:

### 1. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### 2. Periode Survei

Survei dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat, survei akan dilaksanakan secara periodik setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan). Untuk periode ini survei dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2024 Bulan Januari s.d. Maret 2025, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

JADWAL TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEI

No	Rincian	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan I													
3	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan I													
4	Pelaksanaan Survei Triwulan II													
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan II													
6	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan II													
7	Pelaksanaan													

	Survei Triwulan III													
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan III													
9	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan III													
10	Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
12	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan IV													

Tabel 2 Jadwal Survei

-  : Survei sudah dilaksanakan
-  : Survei sedang dilaksanakan
-  : Rencana Survei untuk triwulan selanjutnya

### 3. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan scan QR Code yang tersedia di Meja Pelayan yang dapat digunakan untuk melaksanakan survei secara elektronik dan juga secara manual dengan mengisi blanko questioner.

### 4. Pengisian Survei

Responden dapat langsung mengisi survei yang telah disediakan oleh KPU Kabupaten Gunungkidul, dapat melalui scan QR Code maupun secara manual. :

1. Data Responden  
Berupa isian data pribadi responden;
2. Jenis Layanan  
Berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden;
3. Kuisisioner Berupa  
Menjawab pertanyaan yang telah disediakan
4. Kesan dan Pesan  
Berupa isian bebas kesan dan pesan.

### C. Metode Pengolahan Data dan Analisis Pengukuran Skala *Likert*

- a) Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur di kaji sebanyak 5 (lima) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

Untuk memperoleh nilai SPKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPKP yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
  - b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 5 (lima) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.
- b) Analisis data pada pengukuran Indeks Persepsi Anti Korupsi Zona Integritas di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 5 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di KPU Kabupaten Gunungkidul ditentukan sebagai berikut:

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 -2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
<b>3</b>	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,5234-4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3 Bobot Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

##### 1. Profil Responden

###### 1) Jenis Kelamin

Berdasarkan data jenis kelamin responden pada KPU Kabupaten Gunungkidul Triwulan I Tahun 2025 sebagai berikut:

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase
1	Laki-laki	16	55%
2	Perempuan	14	45%
Jumlah			

Tabel 4 Jenis Kelamin

###### 2) Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan data pendidikan responden pada KPU Kabupaten Gunungkidul Triwulan I Tahun 2025 sebagai berikut:

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah responden	Persentase
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SMP	0	0%
4	SMU	9	35%
5	DIPLOMA 1	0	0%
6	DIPLOMA 2	0	0%
7	DIPLOMA 3	2	5%
8	Sarjana Strata Satu	19	60%
9	S2	0	0%
10	S3	0	0%
Jumlah			100%

Tabel 51 Tingkat Pendidikan

###### 3) Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Pekerjaan responden pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul Triwulan I Tahun 2025 sebagai berikut :

No	Pekerjaan Utama	Jumlah responden	Persentase
1	PNS	18	60%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	Swasta	4	13%
5	Wirausaha	0	0%
6	Tenaga Kontrak	0	0%
7	Lainnya	8	27%
Jumlah		30	100%

Tabel 6 Pekerjaan

#### 4) Domisili

Berdasarkan data dari responden pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul Triwulan I Tahun 2025 sebagai berikut:

No	Alamat	Jumlah responden	Persentase
1.	Kabupaten Gunungkidul	30	100%
Jumlah		30	100%

## 5) Data Umur Respoden

Berdasarkan data dari Umur respoden pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul Triwulan I Tahun 2025 sebagai berikut:

No	Usia	Jumlah responden	Persentase
1	18-28	15	50%
2	29-39	15	50%
3	40-49	0	0
4	50-59	0	0
5	60-69	0	0
Jumlah		30	100%

Tabel 9 Data Umur

## 2. Nilai Unsur Survei Persepsi Persyaratan Pelayanan (SPKP)

Nilai Unsur dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, sebagai Berikut:

1. Unsur Kemudahan Persyaratan dalam memperoleh Pelayanan Informasi (U1)  
Pertanyaan : Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi respoden pada unsur kemudahan Pelayanan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 22 (73,3%) dari jumlah respoden memilih jawaban “**sangat mudah**” (4)” dan 8 (26,7%) responden memilih jawaban “**mudah**” (3) sehingga nilai rata-rata sebesar “**3,73**” dimana berada pada interval 3,26-4,00 indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul “**sangat baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur Informasi Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak mudah	1	-	-
2	Kurang mudah	2	-	-
3	Mudah	3	8	26,7
4	Sangat mudah	4	22	73,3
Jumlah			30	100

Tabel 10 Unsur Kemudahan Persyaratan dalam memperoleh Pelayanan Informasi (U1)

## 2. Unsur Prosedur memperoleh Pelayanan (U2)

Pertanyaan : Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur indikasi Persyaratan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 22 (73,3%) dari jumlah responden memilih jawaban “**sangat mudah**” (4)” dan 8 (26,7%) responden memilih jawaban “**mudah**” (3) sehingga nilai rata-rata sebesar “**3,73**” dimana berada pada interval 3,26-4,00 indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul “**sangat baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur indikasi Persyaratan disajikan pada tabel berikut ini

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak mudah	1	-	-
2	Kurang mudah	2	-	-
3	Mudah	3	8	26,7
4	Sangat mudah	4	22	73,3
Jumlah			30	100

Tabel 11 Unsur Prosedur memperoleh Pelayanan (U2)

### 3. Unsur Kecepatan dalam memberikan layanan (U3)

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan kami dalam memberikan layanan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Prosedur/Alur ini menunjukkan hasil analisis perolehan 20 (66,7%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sangat Cepat**” (4)” dan 10 (33,3%) responden memilih jawaban “**cepat**” (3) sehingga nilai rata-rata sebesar “3,67” dimana berada pada interval 3,26-4,00 dengan kategori “**Sangat Cepat**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur Prosedur/Alur disajikan pada tabel berikut ini

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Cepat	4	20	66,7
2	Cepat	3	10	33,3
3	Kurang Cepat	2		
4	Tidak Cepat	1		
Jumlah			30	100

Tabel 12 Unsur Kecepatan dalam memberikan layanan (U3)

### 4. Unsur Biaya dalam Pemberian Layanan (U4)

Pertanyaan : Apakah saudara dikenai tarif untuk layanan kami?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 30 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak Pernah**” (4)” pada nilai rata-rata

sebesar “4” dimana berada pada interval 3,26-4,00 dengan kategori “**Tidak pernah**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur Praktik Penyelesaian pada tabel berikut ini:

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	Present
1	Tidak Pernah	4	30	100
2	Sesekali	3		
3	Sering	2		
4	Sangat Sering	1		
Jumlah			30	100

Tabel 13 Unsur Biaya dalam Pemberian Layanan (U4)

5. Unsur Kualitas Produk/Jasa/Tindakan Administratif yang diberikan(U5)  
 Pertanyaan : Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas produk/jasa/Tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Tarif/Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 20 (36,7%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sangat Berkualitas**” (4)” dan 20 (33,3%) responden memilih “**berkualitas**” (3), sehingga nilai rata-rata sebesar “**3,73**” dimana berada pada interval 3,26-4,00 dengan kategori “**Sangat Berkualitas**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur Tarif/Biaya disajikan pada tabel berikut ini

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Berkualitas	4	20	67,7
2	Berkualitas	3	10	33,3
3	Cukup Berkualitas	2		
4	Tidak Berkualitas	1		
Jumlah			30	100

Tabel 14 Unsur Kualitas  
Produk/Jasa/Tindakan Administratif  
yang diberikan (U5'

6. Unsur Kompetensi Petugas dalam Memberikan layanan (U6)  
Pertanyaan : Bagaimana kompetensi petugas kami dalam memberikan layanan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Praktik Sarana Prasarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 21 (70%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sangat Kompeten**” (4)” dan 9 (30%) responden memilih “Kompeten” (3), sehingga nilai rata-rata sebesar “**3,70**” dimana berada pada interval 3,26-4,00 dengan kategori “**Sangat Kompeten**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur Sarana Prasarana disajikan pada tabel berikut ini

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Kompeten	4	21	70
2	Kompeten	3	9	30
3	Cukup Kompeten	2		
4	Tidak Kompeten	1		
Jumlah			30	100

Tabel 15 Unsur Kompetensi Petugas dalam Memberikan layanan U6)

7. Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam memberikan Layanan (U7)  
 Pertanyaan : Bagaimana perilaku petugas kami terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Praktik Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 19 (63,3%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sangat Sopan dan sangat ramah” (4)** dan 11 (36,7%) responden memilih **“sopan dan Ramah” (3)**, sehingga nilai rata-rata sebesar **“3,63”** dimana berada pada interval 3,26-4,00 dengan kategori **“Sangat Sopan dan sangat ramah”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur Praktik Respon disajikan pada tabel berikut ini

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	19	63,3%
2	Sopan dan Ramah	3	11	36,7
3	Cukup Sopan dan Cukup ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0
Jumlah			30	100

Tabel 16 Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam memberikan Layanan (U7)

#### 8. Unsur Sarana dan Prasarana Layanan (U8)

Pertanyaan : Bagaimana pendapat saudara terkait sarana dan prasarana layanan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Praktik Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 17 (56,7%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sangat Baik**” (4)”, 11 (36,7%) Responden memilih “**Baik** (3)” dan 2 (6,6%) responden memilih “**Cukup baik** (2)” pada nilai rata-rata sebesar “**3,50**” dimana berada pada interval 3,26-4,00 dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur Praktik Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	4	17	56,7
2	Baik	3	11	36,7
3	Cukup Baik	2	2	6,6
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			38	100%

Tabel 17 Unsur Pengaduan (U8)

9. Unsur Penanganan Pengaduan \, Saran dan Masukan kami (U8)

Pertanyaan : Bagaimana layanan kami terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan kami?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Praktik Penanganan Pengaduan \, Saran dan Masukan kami menunjukkan hasil analisis perolehan 21 (70%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sangat Baik**” (4)” dan 9 (30%) responden memilih “Baik” (3), sehingga nilai rata-rata sebesar “**3,67**” dimana berada pada interval 3,26-4,00 dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, ruang lingkup Unsur Praktik Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Dikelola dengan baik	4	21	70%
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	9	30
3	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak ada Fasilitas penanganan aduan	1	0	0
Jumlah			30	100%

Tabel 18 Unsur Pengaduan (U)

**3. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul** Berdasarkan hasil perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Periode Triwulan I 2025, jumlah nilai setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata dan peringkat pada setiap unsur dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul, sebagaimana tabel berikut:

#### Penilaian Hasil Survei

Bentuk jawaban dari setiap pertanyaan survei yang diberikan adalah pilihan ganda dengan nilai persepsi yang menggunakan skala 1 hingga 4, dimana nilai 1 berarti tidak setuju dan 4 berarti sangat setuju. Hasil dari pengisian formulir kuesioner elektronik (*e-survey*) dan kuesioner yang dibagikan secara langsung dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

#### Data Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

R	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	3	3	4	3
3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	4	4	4	4	4	2	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	3
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	3	3	4	3
11	3	4	3	4	4	4	4	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4

R	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
13	4	4	4	4	3	3	3	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	3	4	4	4	3	4	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	4	3	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	3	3
19	4	3	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	3	4	3	4	3	3	4
22	3	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	3	4	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4
25	4	3	4	4	3	4	3	4	4
26	3	4	3	4	3	3	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	3	4	4	4	4	3	3	4
29	3	4	3	4	3	3	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	2	4

Rekapitulasi data tersebut kemudian ditabulasikan sehingga menghasilkan perhitungan indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

#### Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan									Total Unsur Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai Per Unsur	112	112	110	120	110	111	109	105	110	1.000
Nilai Rata-rata Per Unsur	3,73	3,73	3,67	4,00	3,67	3,70	3,63	3,50	3,67	33,30
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,39	0,41	3,70
IPK Unit Pelayanan										92,50

**KPU Kabupaten Gunungkidul mendapatkan angka 92,50**

#### 4. Unsur Terendah dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada 3 (tiga) unsur terendah harus dilakukan monitoring dan evaluasi untuk perbaikan dalam pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul kepada responden ke depannya yang disertai dengan tindak lanjut terhadap monitoring dan evaluasi tersebut, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nilai 2 (dua) unsur terendah dan 3 (tiga) unsur tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gunungkidul Triwulan I 2024 sebagai berikut:

#### 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

##### Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur / Pertanyaan	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket
1	Sarana dan Prasarana Layanan	30	3,50	U8
2	Perilaku Petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan	30	3,63	U7

Tabel 19 Unsur Terendah SPKP

### 3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur / Pertanyaan	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket
1	Biaya dalam Pemberian Layanan	30	4	U4
2	Kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan	30	3,73	U2
3	Prosedur untuk memperoleh pelayanan	30	3,73	U3

Tabel 20 Unsur Tertinggi SPKP

#### B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Tindak Lanjut dari 2 Unsur Terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai berikut:

#### Tindak Lanjut 2 (dua) Terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Triwulan I Tahun 2025

	Unsur	Tindak Lanjut
1	Sarana dan Prasarana Layanan	Melengkapi sarana dan prasarana layanan, sehingga membuat penerima layanan nyaman dan mudah.
2	Perilaku Petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan	Meningkatkan kemampuan dan profesionalitas petugas, dengan memberikan bimtek dan pelatihan tentang pelayanan kepada petugas pelayanan.

## **BAB IV**

### **DATA SURVEI**

#### **A. Data Respoden**

Data Respoden Untuk Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagaimana lampiran laporan survei ini dan merupakan satu kesatuan dalam laporan ini.

#### **B. Data Dukung Lainnya**

Data dukung lainnya untuk Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagaimana lampiran laporan survei ini dan merupakan satu kesatuan dalam laporan ini.

# LAMPIRAN

**PRINT SCREEN  
SURVEI**



## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 KPU KABUPATEN GUNUNGKIDUL

[hukumkpu gunungkidul@gmail.com](mailto:hukumkpu gunungkidul@gmail.com) [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nomor HP \*

Jawaban Anda

Nama \*

Jawaban Anda

Please fill out this field.

Pekerjaan/Instansi \*

- ASN
- TNI/POLRI
- KARYAWAN SWASTA
- WIRASWASTA
- Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan Terakhir \*

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Usia \*

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 KPU KABUPATEN GUNUNGKIDUL

[hukumkpu Gunungkidul@gmail.com](mailto:hukumkpu Gunungkidul@gmail.com) [Ganti akun](#)

 [Draf disimpan](#)

 Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 KPU KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Jenis Layanan \*

- Layanan Informasi
- Magang
- Ijin Riset/ Penelitian
- Pengadaan Barang dan/ Jasa
- Persuratan
- Autentifikasi Perolehan Suara Hasil Pemilu
- Yang lain: \_\_\_\_\_