

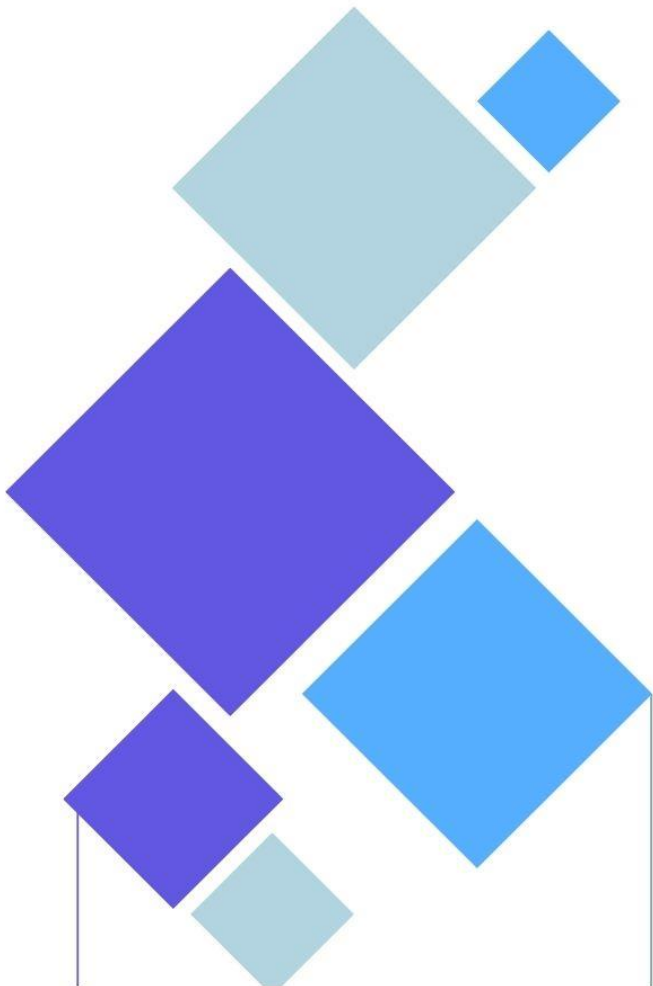


KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BALANGAN

LAPORAN

**HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PALAYANAN PUBLIK TERPADU
KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BALANGAN**

PERIODE JANUARI S.D. JUNI 2025
(SEMESTER I)



Jl. A. Yani Km. 5 Kel. Batu Piring Kec. Paringin
Selatan Kab. Balangan Prov. Kalimantan Selatan

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK

TERPADU

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BALANGAN

PERIODE JANUARI S.D JUNI 2025

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

Disahkan di Balangan
Pada hari Senin, 08 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Balangan


Khair Rifhani

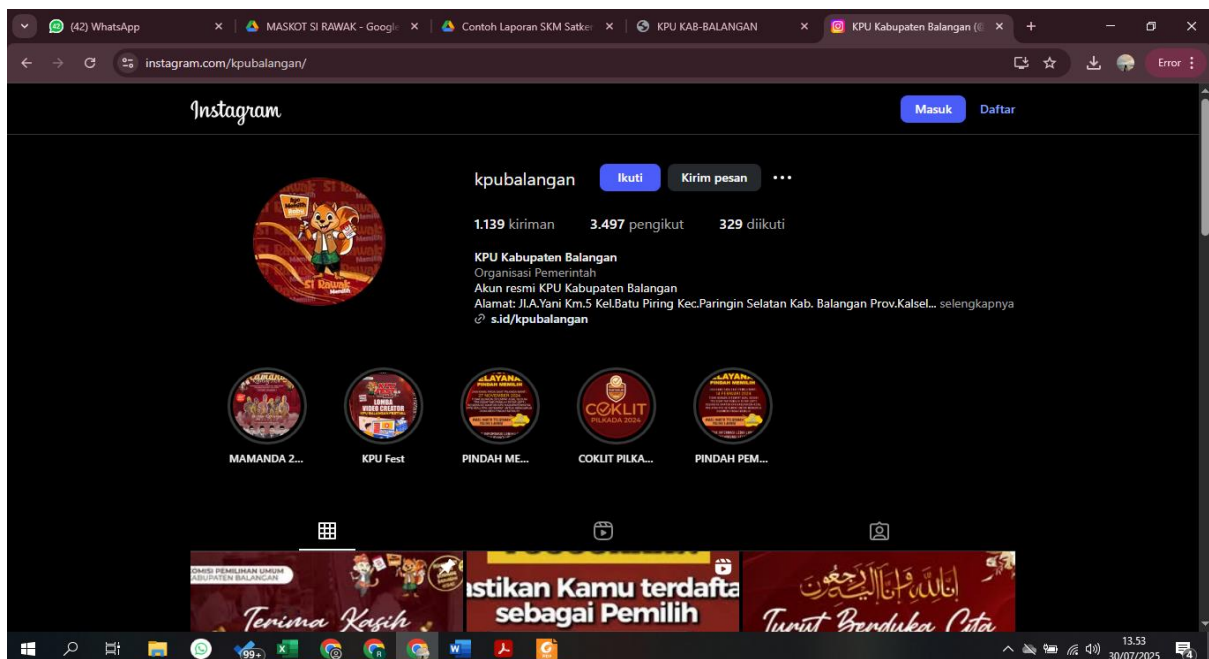
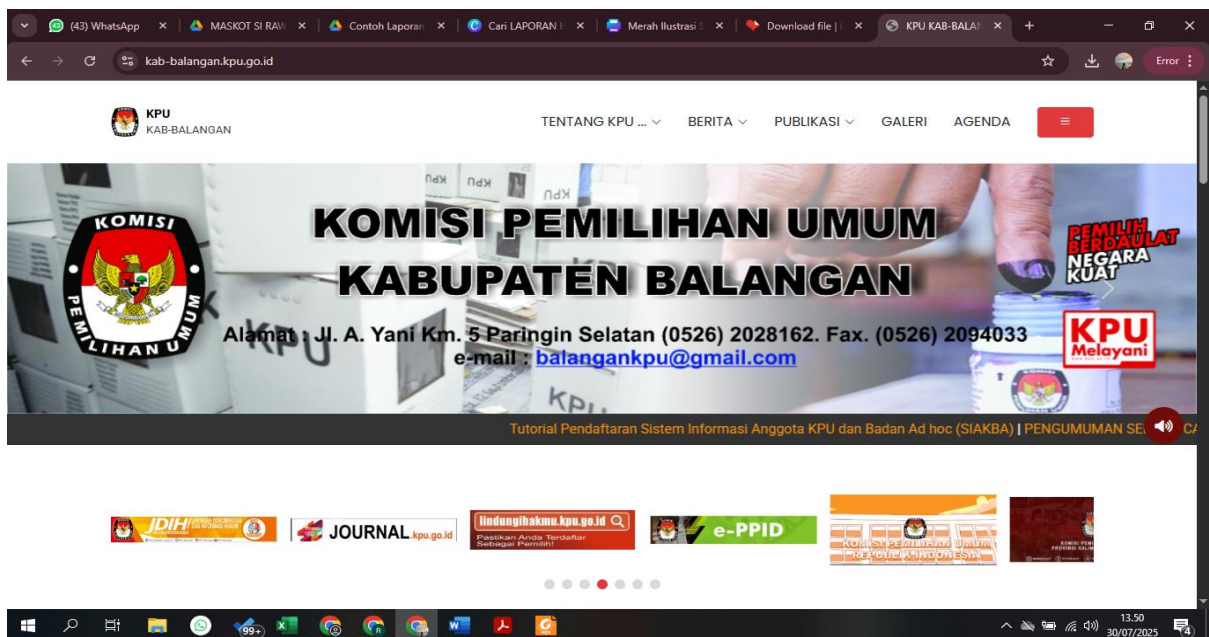
DAFTAR ISI

BAB I	3
BAB. II	8
A.Kriteria Responden.....	8
B. Metode Pencacahan	10
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	12
BAB. III	14
A.Analisis Hasil Survei	14
B.Tindak Lanjut Hasil Survei.....	19
BAB IV	22
A.Data Responden	22
B.Data Dukung Lainnya	24

BAB I

KUESIONER SURVEI

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BALANGAN melaksanakan survei mandiri yang terdiri atas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Kabupaten Balangan. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei *gform* dengan link <https://bit.ly/surveiskmkpublg> dan bisa melalui website KPU Kabupaten Balangan pada tautan <https://kab-balangan.kpu.go.id/> dengan mengklik menu Berita dan Instagram @kpubalangan.



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode Januari s.d Juni 2025 dilaksanakan pada tanggal 01 sampai dengan 31 Agustus 2025 dan diperoleh sebanyak 80 Responden.

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

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada pelayanan di KPU Kabupaten Balangan.

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 Kabupaten Balangan

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 Kabupaten Balangan

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.

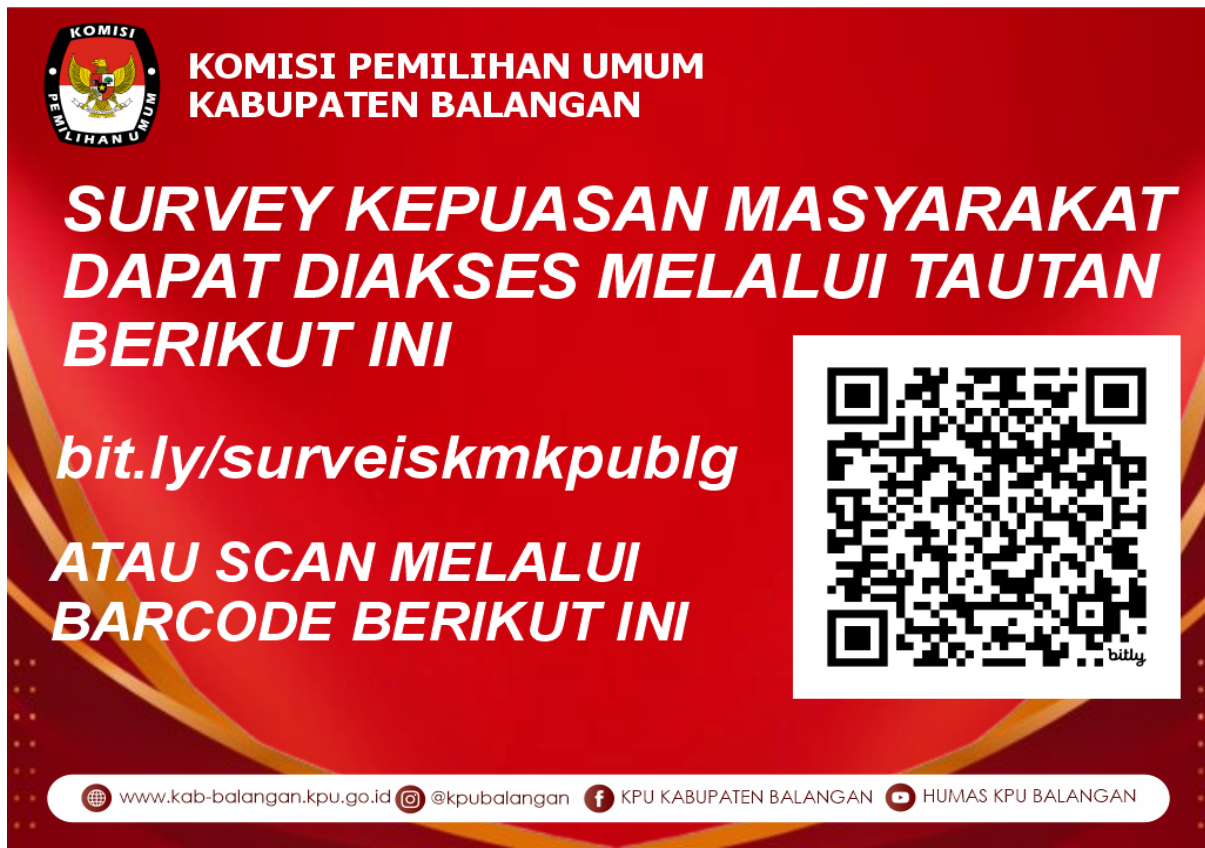
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

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 Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *gform* mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Terlampir sebagai berikut :

A red poster with white and yellow text and graphics. At the top left is the KPU logo. The main text in white reads: 'KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BALANGAN', 'SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAPAT DIAKSES MELALUI TAUTAN BERIKUT INI', 'bit.ly/surveiskmcpubl', and 'ATAU SCAN MELALUI BARCODE BERIKUT INI'. On the right is a QR code. At the bottom is a white bar with social media links: a globe icon for 'www.kab-balangan.kpu.go.id', an Instagram icon for '@kpubalangan', a Facebook icon for 'KPU KABUPATEN BALANGAN', and a YouTube icon for 'HUMAS KPU BALANGAN'.

Gambar 1. Dashboard survei mandiri pada melalui *gform* KPU Kabupaten Balangan



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BALANGAN

www.kab-balangan.kpu.go.id @kpubalangan KPU KABUPATEN BALANGAN HUMAS KPU BALANGAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN KPU KABUPATEN BALANGAN

Sub Bagian Perencanaan Data dan Informasi Sekretariat KPU Kabupaten Balangan 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 Kabupaten Balangan.

Gambar 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PROFIL

Nama *

Jawaban Anda

No. HP *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ L

☐ P

docs.google.com

Gambar 3. Data Responden survei mandiri pada *gform*

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

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

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- ☐ a. Tidak Mudah
- ☐ b. Kurang Mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat Mudah



docs.google.com

Gambar4. Form kuesioner Gambar

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada KPU Kabupaten Balangan terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kabupaten Balangan. Pengguna layanan dapat mengakses survei *gform* dengan link <https://bit.ly/surveiskmkpublg> atau bisa melalui website KPU Kabupaten Balangan pada tautan <https://kab-balangan.kpu.go.id/> dengan mengklik menu Berita dan Instagram @kpubalangan.

Adapun Data Responden pada form kuesioner survei secara mandiri Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Kabupaten Balangan mayoritas berada dalam kelompok usia produktif yaitu usia 28 - 38 Tahun dengan prosentase 47,22 %.

Tabel 1. Rentang Usia Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17 - 27	42	52,5
2	28 - 38	32	40
3	39 - 49	6	7,5
4	50 -60	0	0
Jumlah		80	100

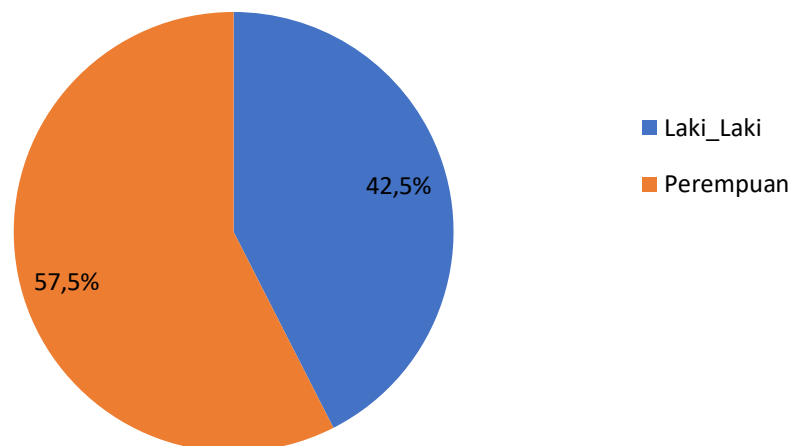
2. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 108 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 63 orang atau 58,33 % dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 45 orang atau 41,67%.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	34	42,5
2	Perempuan	46	57,5
Jumlah		80	100

Jenis Kelamin
80 Jawaban



3. Domisili Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa domisili pengguna layanan semuanya di Kabupaten Balangan dengan total responden sebanyak 108 Orang.

Tabel 3. Domisili Responden

No	Daerah Domisili	Frekuensi	%
1	Kabupaten Balangan	80	100
Jumlah		80	100

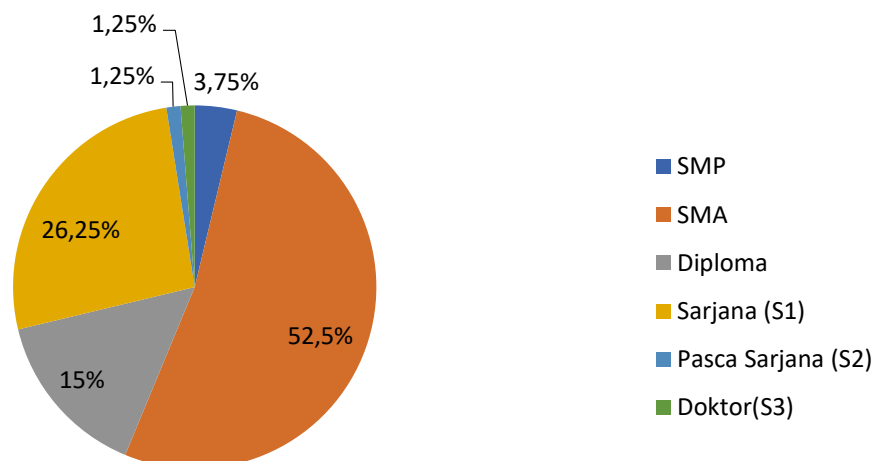
4. Pendidikan Pemilih

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Kabupaten Balangan mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) = 59,26 %.

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Pemilih

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SMP	3	3,75
2	SMA	42	52,5
3	Diploma	12	15
3	Sarjana (S1)	21	26,25
4	Pasca Sarjana (S2)	1	1,25
5	Doktor(S3)	1	1,25
Jumlah		80	100

Pendidikan
80 Jawaban



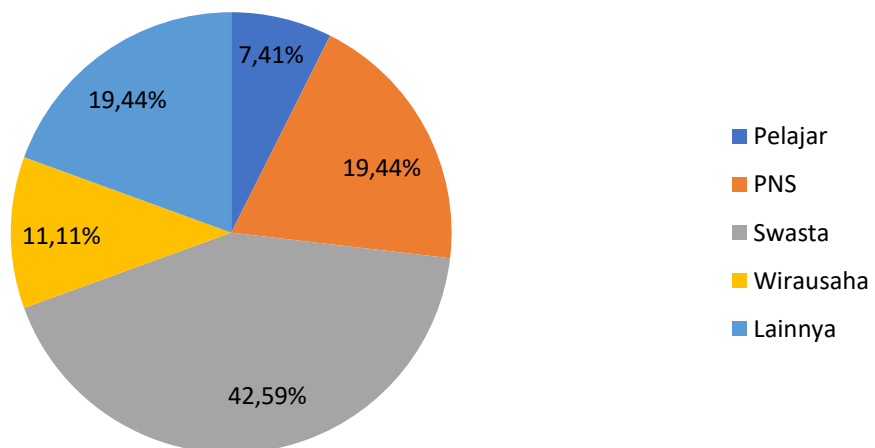
5. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Kabupaten Balangan yaitu sebesar 42,59 % pekerjaan Swasta.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Pelajar	8	7,41
2	PNS	21	19,44
3	Swasta	46	42,59
4	Wirausaha	12	11,11
5	Lainnya	21	19,44
Jumlah		108	100

Pekerjaan
80 jawaban



B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan metode *deskriptif kuantitatif*. Penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif *kuantitatif* bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

B.1. Populasi dan Sampel

Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan masing- masing unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui system pemilihan secara acak. Responden yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengancakupan 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:

Keterangan :

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

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

Dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan pada KPU Kabupaten Balangan kurang lebih sebanyak 80 Orang, maka total responden yang ditentukan seluruh pengguna layanan pada KPU Kabupaten Balangan yaitu 80 orang.

B.2. Pelaksanaan Dan Teknik Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada KPU Kabupaten Balangan dilakukan melalui metode penelitian *deskriptif kuantitatif* dengan menyebarluaskan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu Partai Politik, Badan *Adhoc*, 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 Partai Politik, Badan *Adhoc*, mahasiswa dan masyarakat yang menerima pelayanan selama periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2025.

Adapun tahapan survey adalah sebagai berikut :

1. PERSIAPAN

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei SKM
 - b. Membangun *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun
 - c. Membuat surat pengantar pengisian survei melalui *e-survey*
2. PROSES SURVEI
- a. Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui *gform kuesioner* yang telah disematkan pada *website* KPU Kabupaten Balangan dan menyebarkan *link* survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Kabupaten Balangan.
 - b. Penginputan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan mengakses *link* survei KPU Kabupaten Balangan melalui *link* :
<https://forms.gle/Dr5AGdUigEMWbrC89>
 - c. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survey.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.

Analisis data untuk menentukan Kepuasan Masyarakat 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 Kepuasan Masyarakat (SKM) disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

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

C.1 Prosedur Survei

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

Tabel 6. Ruang Lingkup Survei Mandiri Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 7. Nilai Interval Kepuasan Masyarakat

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

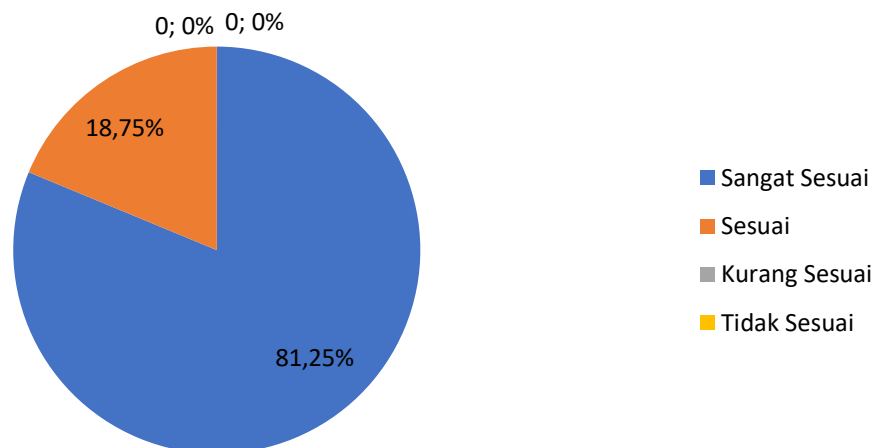
1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil kepuasan responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 68,52% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Kabupaten Balangan sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 8 . Indikator Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	65	81,25
2	Sesuai	3	15	18,75
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			80	100

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
80 jawaban



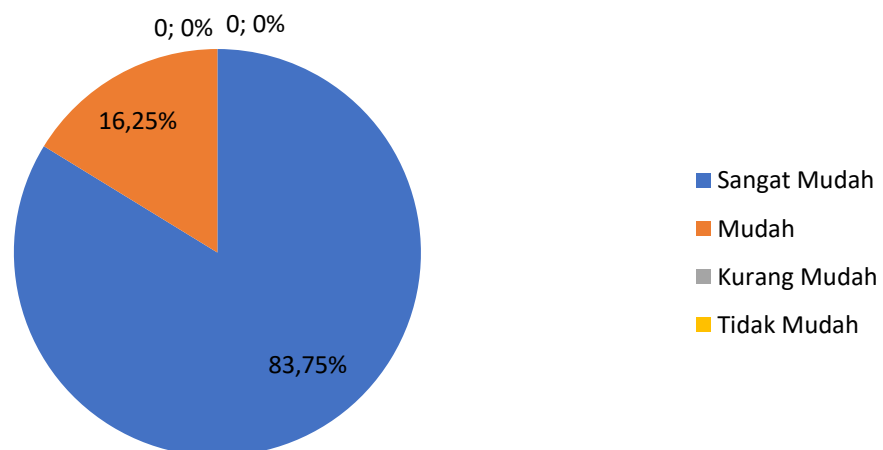
2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

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

Tabel 9 . Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	67	83,75
2	Mudah	3	13	16,25
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			108	100

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada unit ini 80 jawaban



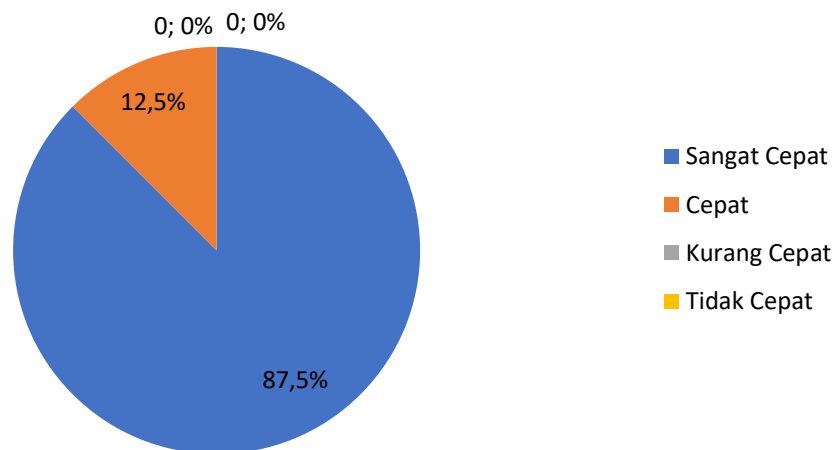
3. Indikator Kecepatan Waktu

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 Kabupaten Balangan.

Tabel 10 . Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	70	87,5
2	Cepat	3	10	12,5
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			80	100

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 80 jawaban



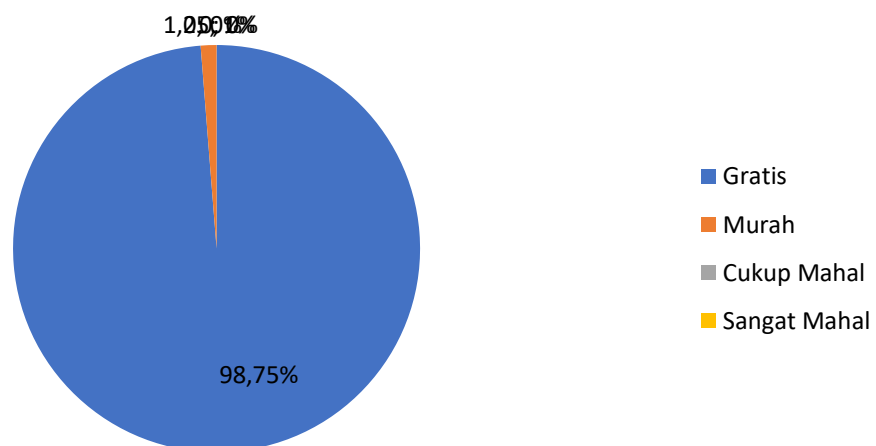
4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil murah pada KPU Kabupaten Balangan.

Tabel 11 . Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	79	98,75
2	Murah	3	1	1,25
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			80	100

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
80 jawaban



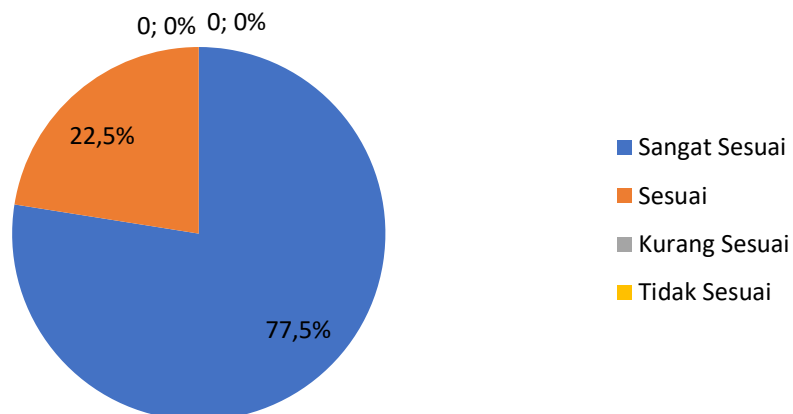
5. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil yang 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 12 . Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	62	77,5
2	Sesuai	3	18	22,5
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			80	100

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
80 jawaban



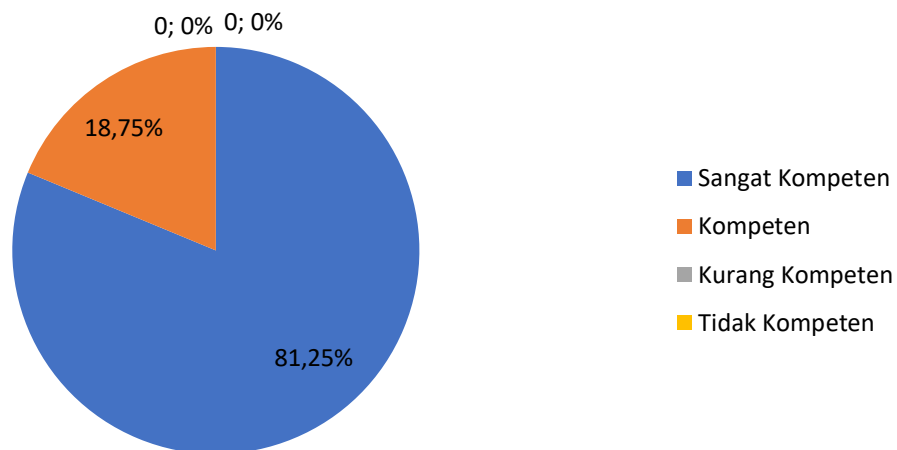
6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

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

Tabel 13. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	65	81,25
2	Kompeten	3	15	18,75
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			80	100

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan 80 jawaban



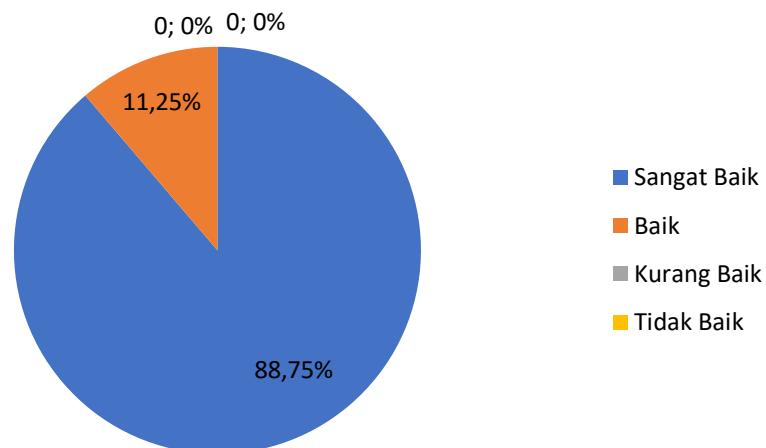
7. Indikator Perilaku Petugas

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

Tabel 14. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	71	88,75
2	Baik	3	9	11,25
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			80	100

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 80 jawaban



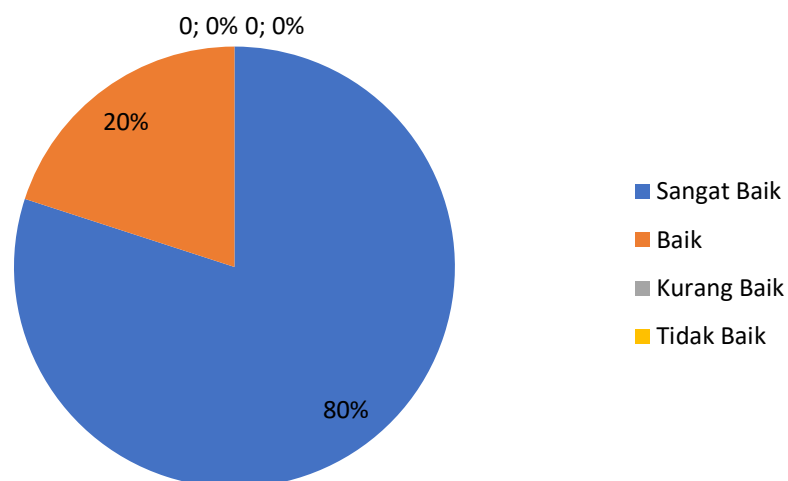
8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

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 15. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	64	80
2	Baik	3	16	20
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			80	100

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 80 jawaban



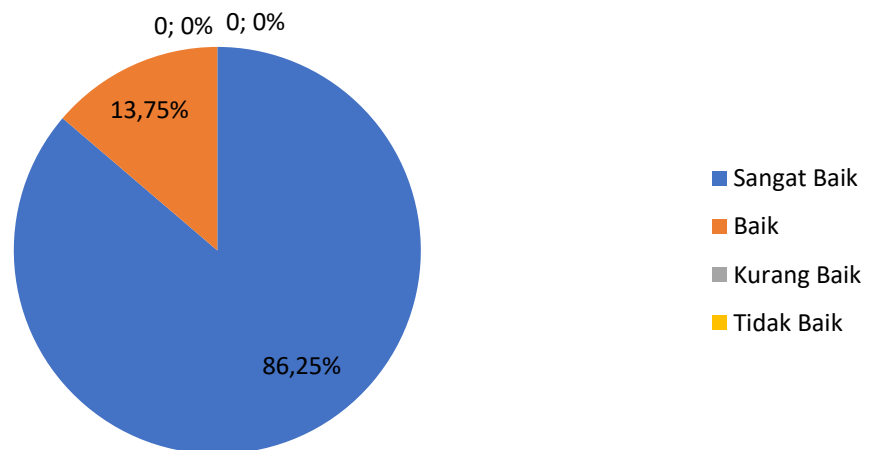
9. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil yang baik, berarti dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan pengaduan sudah baik dan selalu akan ditingkatkan.

Tabel 16. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	69	86,25
2	Baik	3	11	13,75
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			80	100

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 80 jawaban



Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 108 responden. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Balangan adalah SKM (3,41) dan berada pada kategori “Baik” (pada interval 3,07 s/d 3,53).

Tabel 17. Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Balangan

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1	Persyaratan	3,81	Sangat Baik
2	Aspek Prosedur	3,80	Sangat Baik
3	Waktu	3,88	Sangat Baik
4	Biaya	3,98	Sangat Baik
5	Produk	3,78	Sangat Baik
6	Kompetensi	3,81	Sangat Baik
7	Perilaku	3,89	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,80	Sangat Baik
9	Pengaduan	3,86	Sangat Baik
	NRR Tertimbang/Unsur	3,85	Sangat Baik

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada KPU Kabupaten Balangan, sebagai berikut :

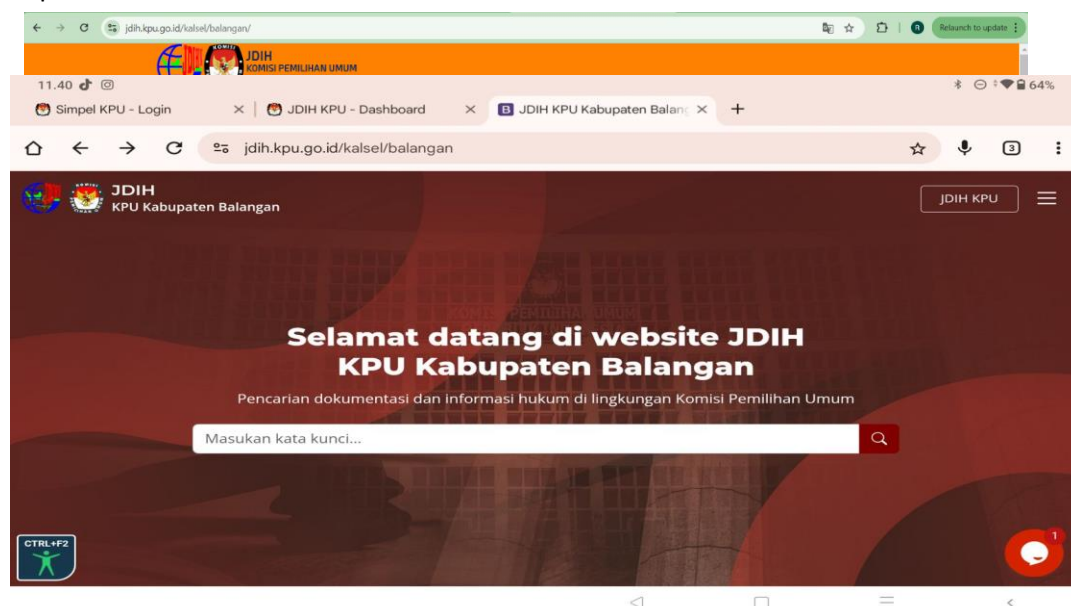
- a. Tiga Unsur Tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) :
 1. Biaya (3,98)
 2. Prilaku (3,89)
 3. Waktu (3,88)
- b. Unsur Terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) :
 1. Produk (3,78)

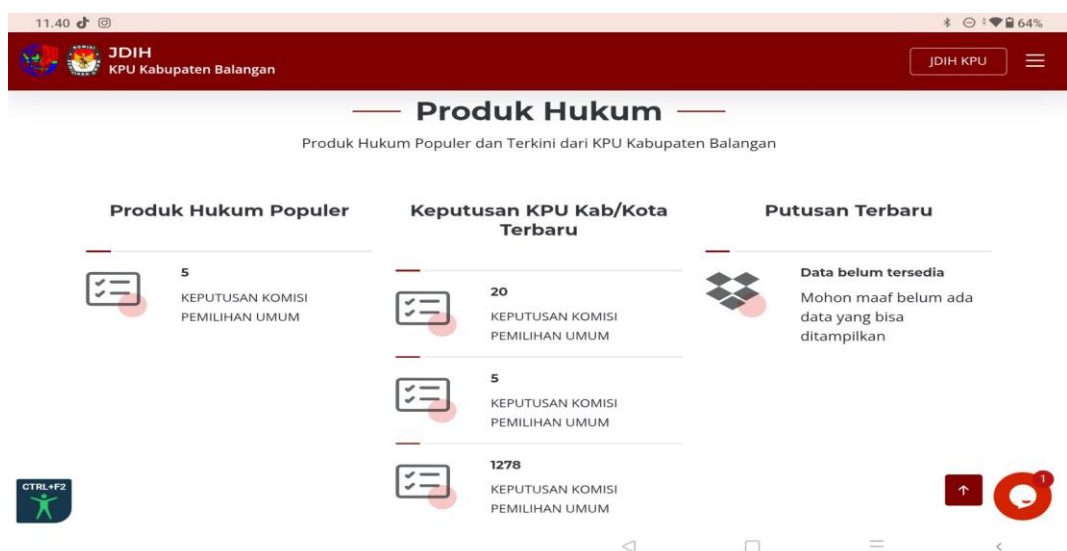
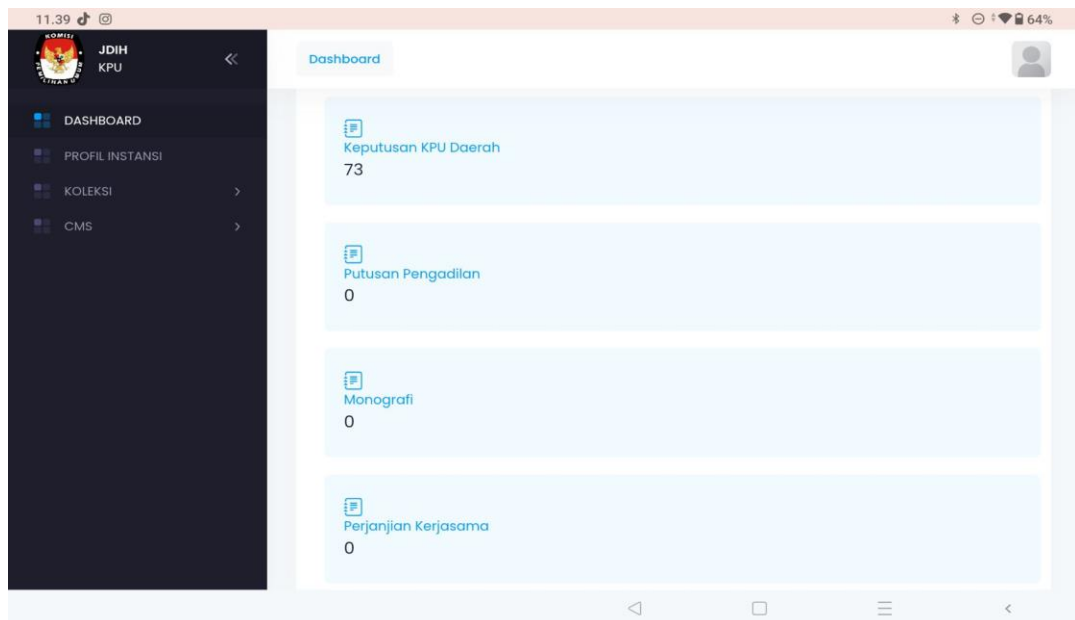
Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Balangan diperoleh nilai Survei Survei Kepuasan Masyarakat 3,85 atau masuk kategori SANGAT BAIK (kisaran nilai 3,54 – 4,00). Dengan demikian, aparaturnya pada KPU Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

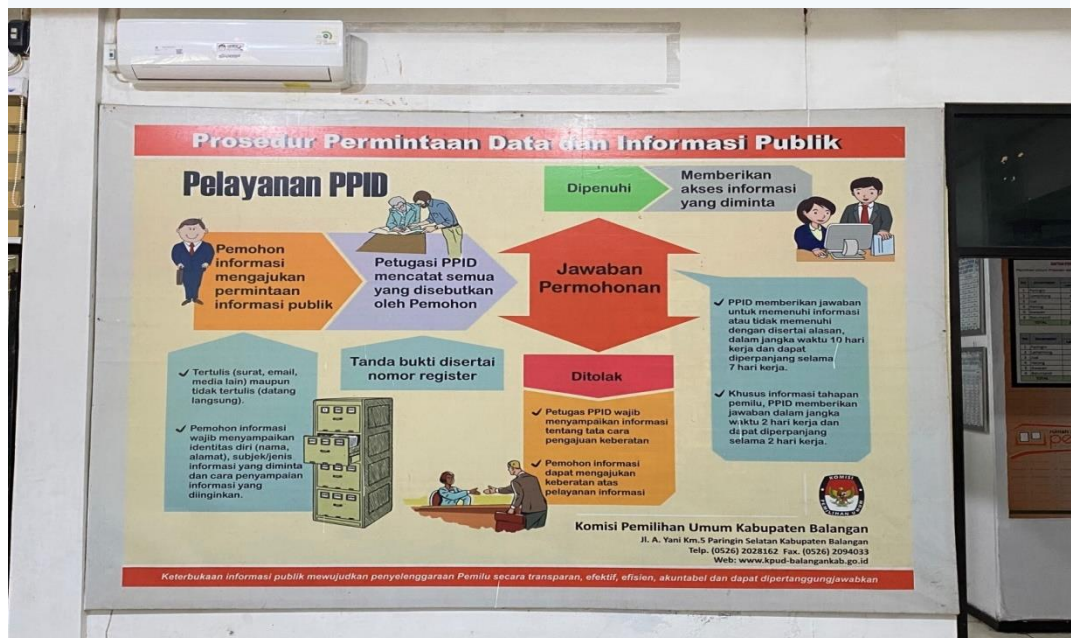
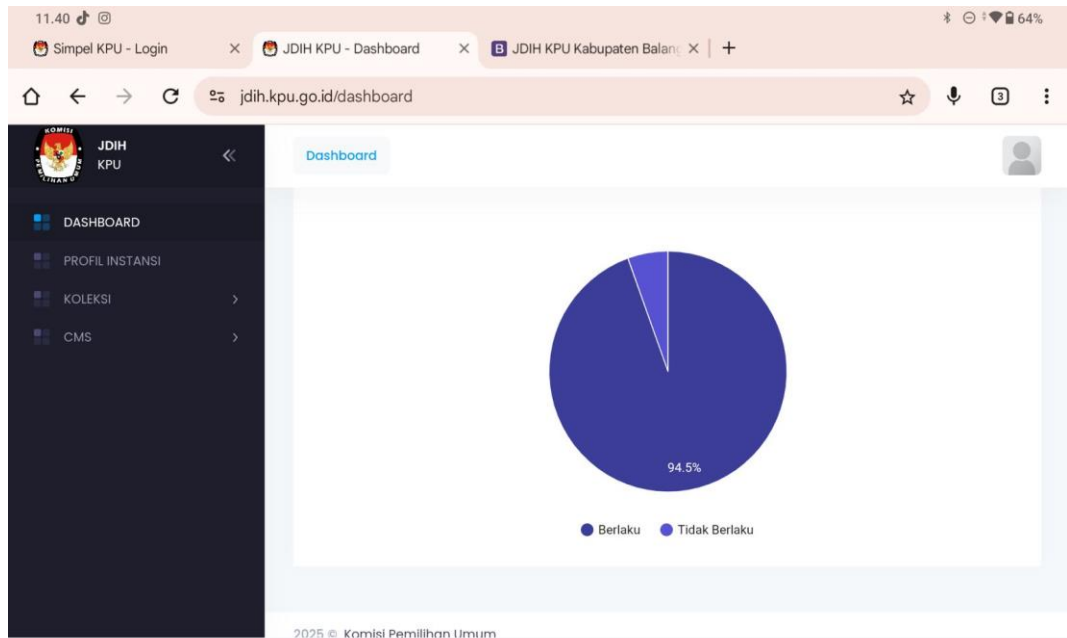
Tindak Lanjut hasil Unsur Terendah survei mandiri, Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

1. Produk

Untuk menangani tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, KPU Kabupaten Balangan akan mengevaluasi dan memberikan edukasi terhadap mutu seluruh pegawai KPU Kabupaten Balangan agar dapat memahami dan memberikan pemahaman secara tepat kepada Masyarakat agar segala kebutuhan Masyarakat terkait produk mendapatkan informasi terkait produk secara tepat. Untuk itu KPU Kabupaten Balangan akan meningkatkan pemahaman pegawainya dengan melakukan evaluasi rutin dengan melakukan rapat rutin dan *sharing knowledge* antar subbagian agar seluruh pegawai KPU Kabupaten Balangan dapat memahami secara merata.







BAB IV

HASIL SURVEI

A. Data Responden

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan KPU Kabupaten Balangan, maka data penelitian ini, disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada KPU Kabupaten Balangan adalah :

- Jumlah Responden :

Laki-laki = 34

Perempuan = 46

- Pendidikan :

SD = 0

SMP = 3

SMA = 42

DIPLOMA = 12

S1 = 21

S2 = 1

S3 = 1

- Pekerjaan :

PNS = 12

Swasta = 15

Wirausaha = 7

Polri = 2

Tni = 1

Lainnya = 43

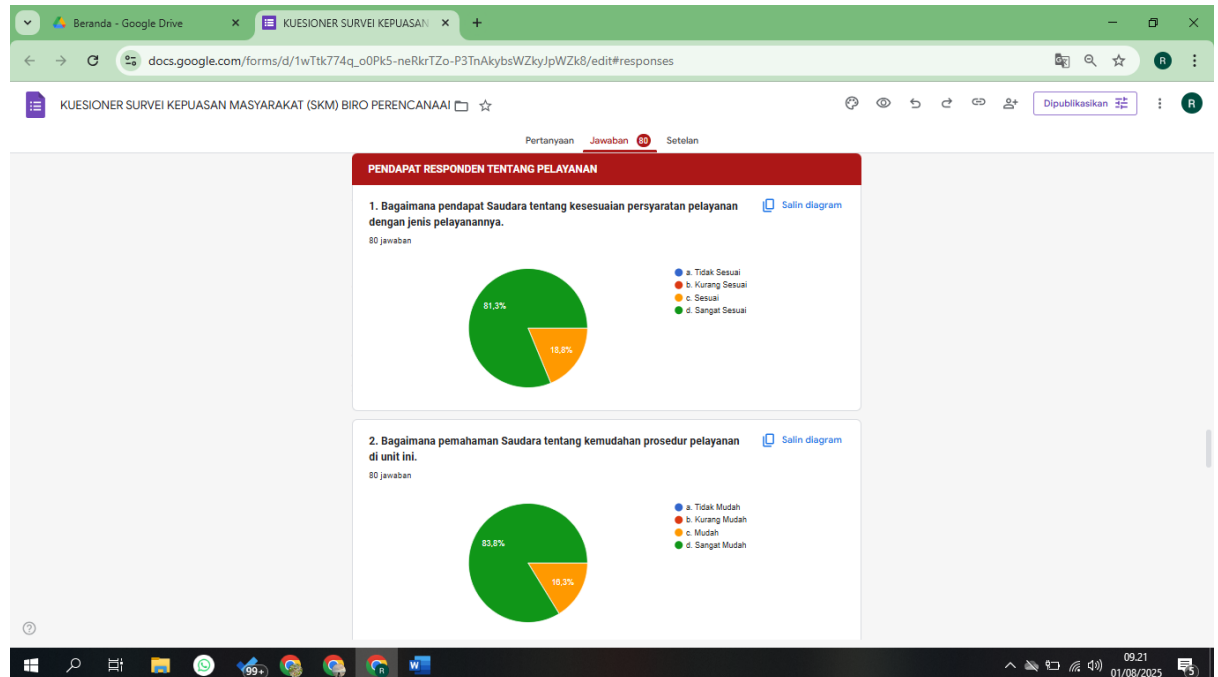
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh sebanyak 80 responden dengan rincian sebagai berikut :

Data Responden Survei

NO	Nama	Umur	Domisili	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Fatih	45	Balangan	LAKI-LAKI	S3	TNI
2	Uyhh	37	Sbahha	PEREMPUAN	SMA	POLRI
3	MAHRIATI	30	Balangan/Kalimantan Selatan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
4	ZAHRA ZULFA NAILI	27	Balangan, Kalimantan Selatan	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
5	SAHRI RAMDANI	25	Balangan, Kalimantan Selatan	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
6	MISDAWATI	37	Balangan, kalimantan selatan	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA
7	Zahrh	24	balangan	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA
8	SYUKRAN FADILLAH	30	balangan	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
9	IRMAN TAUFIK GAYA	29	balangan	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
10	HAYATUN NAZIAH	23	balangan	PEREMPUAN	S1	PNS
11	WAHYUDIN	39	balangan	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
12	NORLIANI	30	balangan	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA
13	M. ARIPIN	21	balangan	LAKI-LAKI	DIPLOMA	LAINNYA
14	SITI MUZALIPAH	29	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
15	REEM	40	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
16	MUHAMMAD ABDUL LATIF	26	balangan	LAKI-LAKI	DIPLOMA	LAINNYA
17	sariati	25	balangan	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA
18	hatni	23	balangan	PEREMPUAN	SMP	WIRAUUSAHA
19	hardiansyah	43	balangan	LAKI-LAKI	S1	PNS
20	heri purwanto	30	balangan	LAKI-LAKI	DIPLOMA	PNS
21	NIKEN GUSTI MELANIE	25	balangan	PEREMPUAN	S1	PNS
22	warko	29	BALANGAN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
23	baddrudin	37	balangan	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
24	mina cahya	24	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
25	noor aulia rahmah	30	balangan	PEREMPUAN	S2	PNS
26	m. renaldi akbar	20	balangan	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
27	rabiatal adawiyah	34	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
28	Ahyat	35	balangan	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
29	siti fatimah	40	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
30	wahidah	35	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
31	KHAWALIED	27	balangan	LAKI-LAKI	S1	PNS
32	hamrina	30	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
33	ZULFAH MAGHDALINA	25	balangan	PEREMPUAN	S1	PNS
34	ABDUL HADI	27	balangan	LAKI-LAKI	S1	POLRI
35	FEBRIYANTI	20	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
36	purima sari	23	balangan	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA
37	rizky pebrian	19	balangan	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
38	Riqka Fajeriah	22	balangan	PEREMPUAN	SMA	SWASTA
39	muhammad yadi	33	balangan	LAKI-LAKI	S1	PNS
40	rusdiana	34	balangan	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA
41	Miskiah	26	balangan	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA
42	toto siswanto	33	balangan	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
43	risna ariyanti	30	Balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
44	MUHAMMAD IHKSAN NOR RIDHA	40	balangan	LAKI-LAKI	SMA	WIRAUUSAHA
45	Maria Ulpah	26	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
46	Abdul Rahim	34	balangan	LAKI-LAKI	S1	PNS
47	amaliah	19	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
48	ahmad rezky imani	22	balangan	LAKI-LAKI	DIPLOMA	SWASTA
49	WIRDATUL LATIEFAH	31	BALANGAN	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA
50	barliyana	22	balangan	PEREMPUAN	S1	PNS
51	muhammad ar-razi	22	balangan	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
52	Leniati	25	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
53	pazri	27	balangan	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
54	FATAH BANGUN SUMARTA	25	balangan	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA
55	selvia	35	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
56	RIQKI FASHA RENANDA	22	balangan	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
57	GILANG ADITYA KEMAL	28	balangan	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
58	anita	28	balangan	PEREMPUAN	SMA	WIRAUUSAHA
59	Lely Rahmah	24	balangan	PEREMPUAN	S1	PNS
60	Dipo Alam	22	balangan	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
61	laila nor mila	31	balangan	PEREMPUAN	S1	PNS
62	MUHAMMAD NAURIL AKWAN	30	balangan	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
63	Ronaldi	35	BALANGAN	LAKI-LAKI	S1	SWASTA
64	ramliani	27	balangan	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
65	muhammad yanto	30	balangan	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA
66	HENDRO SOMANTRI	25	BALANGAN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
67	SITI ANNISA	22	BALANGAN	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA
68	NOOR AFIFAH	28	BALANGAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
69	FATIMAH AZZAHRA	24	BALANGAN	PEREMPUAN	DIPLOMA	SWASTA
70	MUHAMMAD HENDRA	33	BALANGAN	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA
71	ADRIAN NAJIB	26	BALANGAN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
72	SELVIA MARDIATI	29	BALANGAN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
73	NITA PURNAMA HIDAYAH	32	BALANGAN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
74	MIRA ALMIATI	26	BALANGAN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
75	SITI HAJAR	21	BALANGAN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
76	NADA WATI	27	BALANGAN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
77	MARIA SUHANA	26	BALANGAN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA
78	JIHAN ERLITA EKA PUTRI	22	BALANGAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA
79	CIPTO	27	BALANGAN	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA
80	SALMA	26	BALANGAN	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA

B. Data Dukung Lainnya

Berikut tangkapan layar kuesioner aplikasi/survei online



Dan berikut link hasil survey:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/10yJlJfjDGJdPkNmEQm1_Xzg4GYS1SAmYg_MnGW4b8YE/e?resourcekey=&gid=1563534526#gid=1563534526

Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1	Form Responses 1
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Waktu	Email	Tanggal Survei	Jam Survei	Nama	No. HP	Usia	Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Harap diisi untuk pilihan kolom 'Lainnya'											
29/07/2025 15:34:23	henryed@gmail.com	01/07/2025	8:30:00	Fatih	0811305353	45	Balangan	L	S3	TNI												
29/07/2025 15:57:09		01/08/2025	0:00:00	Uyhh	09837372	3737	Sbahha	P	SMA	POLRI												
29/07/2025 16:06:33	MAHRIATI	04/08/2025	12:25:00	MAHRIATI	6282236058512	30	Balangan/Kalimantan Selatan	P	SMA	LAINNYA												
29/07/2025 16:16:11		02/08/2025	9:30:00	ZAHRA ZULFA NAILI	6281348051157	27	Balangan, Kalimantan Selatan	P	SMA	WIRUSAHA												
29/07/2025 16:18:44		05/08/2025	16:00:00	SAHRI RAMDANI	6281345977512	25	Balangan, Kalimantan Selatan	L	SMA	SWASTA												
29/07/2025 16:21:17		27/08/2025	13:25:00	MISDAWATI	628225709857	37	Balangan, Kalimantan selatan	P	SMP	LAINNYA												
29/07/2025 16:23:27		11/08/2025	12:05:00	Zahrah	08265249460126	24	balangan	P	DIPLOMA	LAINNYA												
29/07/2025 16:25:31		02/08/2025	16:00:00	SYUKRAN FADILLAH	082157201838	30	balangan	L	S1	SWASTA												
29/07/2025 16:37:42		16/08/2025	14:00:00	IRMANI TALUFIK GAYA	082256665967	29	balangan	L	S1	SWASTA												
29/07/2025 16:29:45		23/08/2025	10:45:00	HAKTUN HAZIAH	087646915474	23	balangan	P	S1	PNS												
29/07/2025 16:32:40		20/08/2025	15:00:00	WAHYUDIN	082159217105	39	balangan	L	SMA	SWASTA												
29/07/2025 16:34:39		26/08/2025	8:00:00	NORLIANI	085219189996	30	balangan	P	DIPLOMA	LAINNYA												
29/07/2025 16:37:59		15/08/2025	14:35:00	M. ARIPIN	081346573517	21	balangan	L	DIPLOMA	LAINNYA												
29/07/2025 16:40:18		25/07/2025	17:00:00	SITI MUZALIPAH	08525230362	29	balangan	P	SMA	LAINNYA												
29/07/2025 16:42:46		19/08/2025	19:20:00	BEREM	082152112210	40	balangan	P	SMA	LAINNYA												
29/07/2025 16:45:53		22/08/2025	17:15:00	MUHAMMAD ABDUL LA	081345381940	26	balangan	L	DIPLOMA	LAINNYA												
29/07/2025 16:48:01		25/08/2025	9:10:00	sariati	082150829750	25	balangan	P	SMP	LAINNYA	ibu rumah tangga											
29/07/2025 16:49:27		12/08/2025	12:00:00	hatri	081347095316	23	balangan	P	SMP	WIRUSAHA												
29/07/2025 16:51:28		01/07/2025	8:30:00	hardiansyah	081350713994	43	balangan	L	S1	PNS												
29/07/2025 16:53:23		02/08/2025	10:30:00	heri purwanto	081254946704	30	balangan	L	DIPLOMA	PNS												
29/07/2025 16:54:51		30/08/2025	8:00:00	NKEN GUSTI MELANIE	082255977440	25	balangan	P	S1	PNS												