



TAPIN

LAPORAN

SURVEI

KEPUASAN

MASYARAKAT

(SKM)

PERIODE SEMESTER I TAHUN 2025

PELAYANAN PUBLIK

TERPADU

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN TAPIN

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK TERPADU
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TAPIN
PERIODE JANUARI S.D JUNI 2025

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 Tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) Serta Pelaksanaan Survei Mandiri ZI Tahun 2025

Disahkan di Rantau

Pada hari Rabu, 03 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapin



Ariana Maryanto, S.Sos
NIP. 198403012009121002

DAFTAR ISI

BAB I.....	3
BAB II.....	7
A. Kriteria responden.....	7
B. Metode Pencacahan.....	8
C. Metode Pengolahan Data dan Analisa	10
BAB III.....	12
A. Analisis Hasil Survei.....	12
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	16
BAB IV.....	18
A. Data Responden	28
B. Data Dukung Lainnya	28

BAB I KUESIONER

SURVEI

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapin melaksanakan survey mandiri yang terdiri atas Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan pelayanan KPU Kabupaten Tapin. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei google form dengan link <https://bit.ly/SURVEISKMKPUTAPIN>

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan diperoleh sebanyak 55 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 Kabupaten Tapin.

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 Tapin.

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 Tapin.

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.

Gambar 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TAPIN
 Jl. Jendral Sudirman No. 9 (By Pass) Rantau
 Kodepos 71111 Telp. (0517) 31330

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU KABUPATEN TAPIN

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

Untuk itu Sub Bagian Perencanaan Data dan Informasi Sekretariat KPU Kabupaten Tapin berupaya menyajikan indeks kepuasan pelayanan secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, Sub Bagian Perencanaan Data dan Informasi Sekretariat KPU Kabupaten Tapin memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan Sub Bagian Perencanaan Data dan Informasi Sekretariat KPU Kabupaten Tapin. Atas perhatiannya dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Mohon Isikan Berdasarkan Pengalaman Anda.!

sekretariat.kpu.kabupaten.tapin@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

Nama *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

Domisili (Kabupaten/Kota dan Provinsi) *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki-Laki (L)

Perempuan (P)

Pendidikan *

Pilih Salah Satu

SD

SMP / SLTP

SMA / SLTA

S-1

S-2

S-3

Pekerjaan *

Pilih Salah Satu

PNS

Swasta

Wirausaha

TNI / Polri

Mahasiswa / i / Pelajar

Lainnya

No Telp / WA Aktif *

Jawaban Anda

Email *

Jawaban Anda

Tanggal *

Tanggal

mm / dd / yyyy

Jam Survei *

Waktu

-

[Berikutnya](#) Kosongkan formulir

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

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

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

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

Tidak Sopan dan Ramah

Kurang Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

Tidak Ada

Ada Tetapi Tidak Berfungsi

Berfungsi Kurang Maksimal

Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Gambar 2. Form kuesioner Gambar

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Kepuasan Masyarakat pada KPU Kabupaten Tapin terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kabupaten Tapin. Pengguna layanan dapat mengakses survei gform dengan link <https://bit.ly/SURVEISKMKPUTAPIN>

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

1. Nama
2. Email
3. Usia
4. Domisili
5. Jenis Kelamin
6. Pendidikan
7. Pekerjaan
8. No. Telp / WA Aktif

1. Jenis Kelamin

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 55 Responden dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 37 orang atau 67,3 % dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 18 orang atau 32,7%.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	37	67,3
2	Perempuan	18	32,7
Jumlah		55	100

2. Pendidikan

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Kabupaten Tapin mayoritas berpendidikan SMA sebanyak 54,5%.

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SMP / SLTP	0	0
3	SMA / SLTA	16	29,1
4	S-1	32	58,2
5	S-2	7	12,7
6	S-3	0	0
Jumlah		55	100

3. Pekerjaan

Dari sisi jenis pekerjaan responden pengguna layanan pada KPU Kabupaten Tapin yaitu sebesar 45,5% PNS.

Tabel 3. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	19	34,5
2	Swasta	11	20
3	Wirausaha	3	5,5
4	TNI / POLRI	0	0
5	Mahasiswa/ i / Pelajar	0	0
6	Lainnya	22	40
Jumlah		55	100

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan 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 Sample

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

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

Keterangan

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

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

B.2 Pelaksanaan Dan Teknik Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada KPU Kabupaten Tapin dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarluaskan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK), Panitia Pemungutan Suara (PPS), Sekretariat-nya, Partai Politik dan masyarakat selaku pengguna layanan. Teknik pengambilan

sampel menggunakan teknik purposive sampling atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian. 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 dan menyebarkan link survei kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan dari KPU Kabupaten Tapin.
- b. Penginputan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan mengakses link survei KPU Kabupaten Tapin melalui link <https://bit.ly/SURVEISKMKPUTAPIN>
- c. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem survei untuk mengetahui perkembangan survey.

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 Kabupaten Tapin melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Kabupaten Tapin, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator survey.

Tabel 4. Ruang Lingkup Survei Mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

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

Tabel 5. 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 66,7% responden menyatakan sesuai dan 33,3% Sangat Sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Tapin sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 6. Indikator Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	30	54,5
2	Sesuai	3	25	45,5
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			55	100

2. Indikator Kemudahan Prosuder Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil 66,6% mudah dan 33,4 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 Kabupaten Tapin.

Tabel 7. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	27	49,1
2	Mudah	3	28	50,9
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			55	100

3. Indikator Kecepatan Waktu

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil 72,7% cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Kabupaten Tapin.

Tabel 8. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	24	43,6
2	Cepat	3	31	56,4
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			55	100

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 Kabupaten Tapin.

Tabel 9. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	51	92,7
2	Murah	3	4	7,3
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			55	100

5. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil 72,7% 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 10. Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	27	49,1
2	Sesuai	3	28	50,9
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			55	100

6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil 63,6% kompeten dan 36,4 Sangat Kompeten, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Tabel 11. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	33	60
2	Kompeten	3	22	40
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			55	100

7. Indikator Perilaku Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil 57,6% sopan dan ramah dan 42,4% Sangat Sopan dan Ramah, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan KPU Kabupaten Tapin.

Tabel 12. Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat sopan dan ramah	4	35	63,6
2	Sopan dan ramah	3	20	36,4
3	Kurang Sopan dan ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan ramah	1	0	0
Jumlah			55	100

8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kualitas sarana dan prasarana menunjukkan hasil 63,6% baik dan 33,3% Sangat Baik, berarti dapat disimpulkan

bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 13. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	28	50,9
2	Baik	3	23	41,8
3	Cukup	2	4	7,3
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			55	100

9. Indikator Penanganan Pengaduan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil 93,9% dikelola dengan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana dan prasarana memberikan kenyamanan para pengguna layanan.

Tabel 14. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan baik	4	51	92,7
2	Berfungsi kurang maksimal	3	4	7,3
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			55	100

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 55 responden. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut.

Tabel 15 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan KPU Kabupaten Tapin

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1	Persyaratan	3,55	Sangat baik
2	Prosedur	3,49	Baik
3	Waktu	3,43	Baik
4	Biaya	3,92	Sangat baik
5	Produk	3,49	Baik
6	Kompetensi	3,60	Sangat baik
7	Perilaku	3,63	Sangat baik
8	Sarana dan Prasarana	3,43	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,92	Sangat baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)	3,60	SANGAT BAIK

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Kabupaten Tapin, sebagai berikut :

- a) Nilai Tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan
 - 1. Penanganan Pengaduan dan Biaya (3,92)
- b) Nilai Terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :
 - 1. Waktu dan Sarana Prasarana (3,43)

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Tapin diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat 3,60 atau termasuk kategori SANGAT BAIK (kisaran nilai 3,54 – 4,00). Dengan demikian, aparatur pada KPU Kabupaten Tapin dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak Lanjut hasil Nilai Terendah survei kepuasan masyarakat pada pelayanan sebagai berikut:

1. Waktu dan Sarana Prasarana

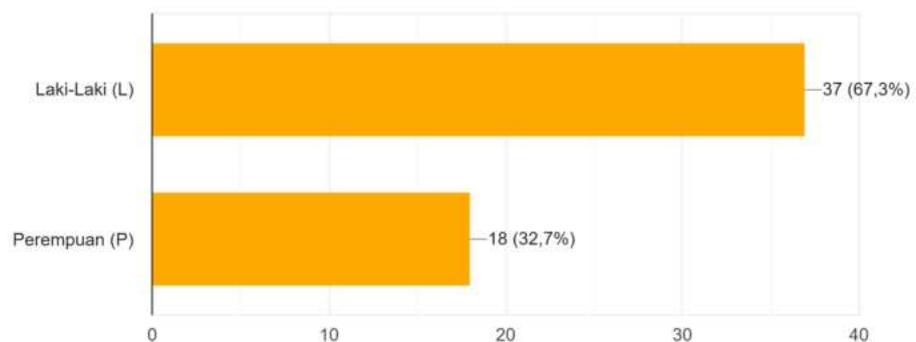
Untuk mempercepat waktu pelayanan dan Sarana Prasarana maka KPU Kabupaten Tapin melakukan evaluasi standar pelayanan dan melakukan penyusunan standar pelayanan dengan mengadakan forum konsultasi publik penyusunan standar pelayanan.

BAB IV HASIL SURVEI

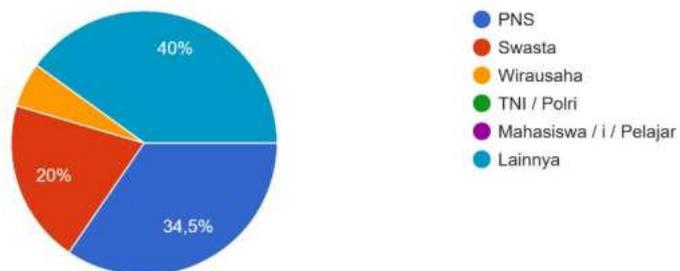
A. Data Responden

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KPU Kabupaten Tapin, maka data penelitian ini, disimpulkan bahwa terangkum dalam Bukti Screenshot Diagram Hasil Survei Dibawah ini:

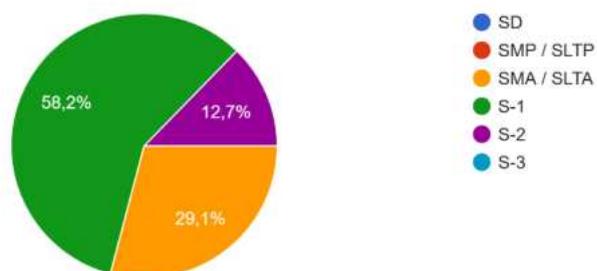
Jenis Kelamin
55 jawaban



Pekerjaan
55 jawaban

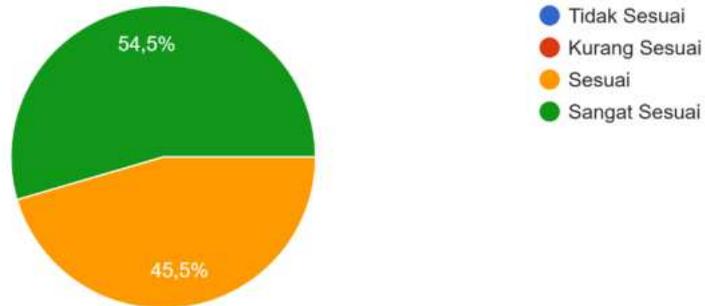


Pendidikan
55 jawaban



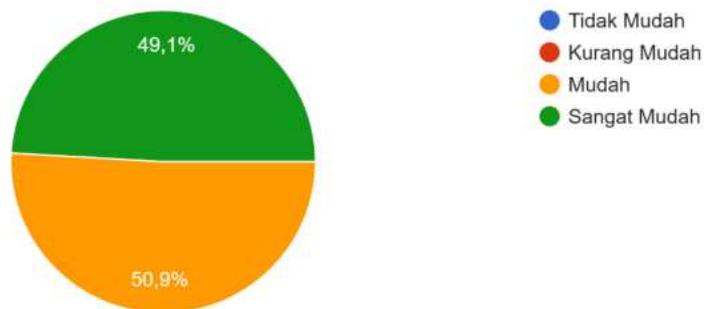
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

55 jawaban



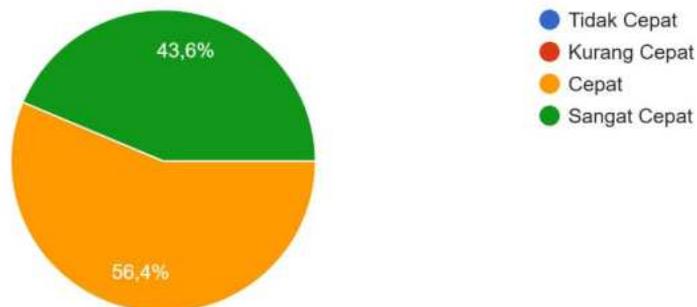
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

55 jawaban



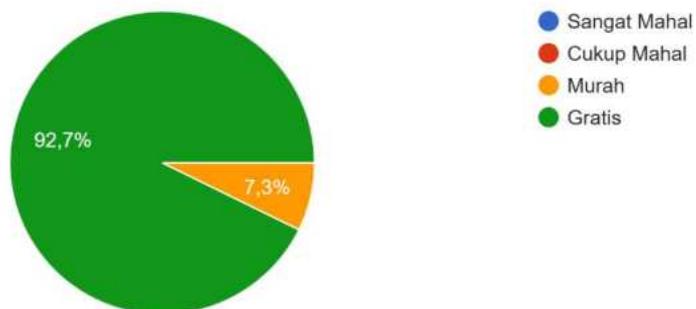
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

55 jawaban



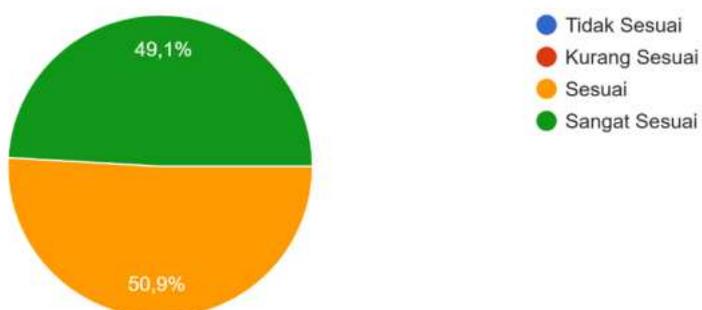
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

55 jawaban



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

55 jawaban



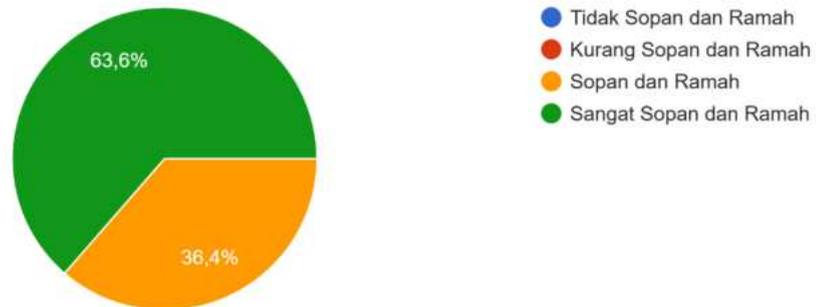
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

55 jawaban



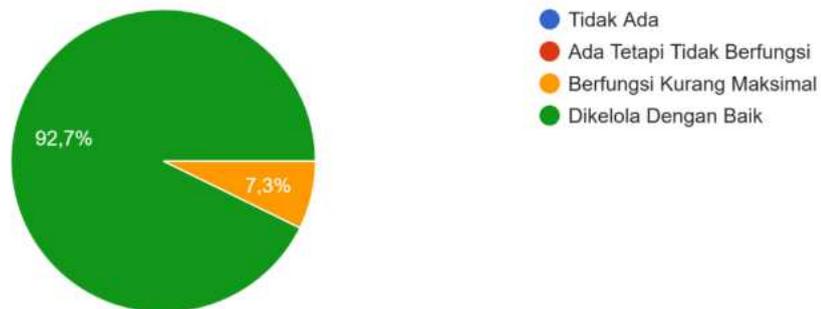
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

55 jawaban



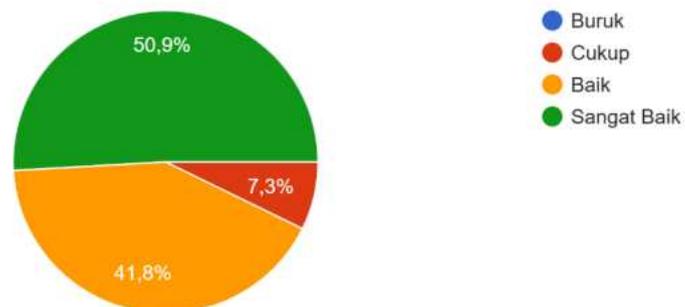
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

55 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

55 jawaban



Email	Nama	Usia	Domisili (Kabupaten/Kota dan Provinsi)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	No Telp / WA Aktif
Afriyanoor12345@gmail.com	Afri Yanoor	24	Banjarmasin	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	087716333581
Hagandownload@gmail.com	Putra	42	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	081351800077
syarifah.rivai19@gmail.com	Ade	29	Tapin	Perempuan (P)	S-1	Lainnya	081348381820
Annisarahmah200@gmail.com	Annisa Rahmah Andriyani	25	Tapin	Perempuan (P)	S-1	Lainnya	081366376378
harisilkom13@gmail.com	Haris Abdillah	29	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	082111346428
lianaindriati28@gmail.com	Liana Indriati	30	Tapin	Perempuan (P)	S-1	PNS	082251303361
lindawati@gmail.com	Lindawati	30	Tapin/Kalimantan selatan	Perempuan (P)	S-1	Lainnya	081253110551
darsimhammad802@gmail.com	M.Darsi	53	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	Swasta	085386403027
lya.mulya1904@gmail.com	Sri Mulyani	29	Tapin, Kalimantan Selatan	Perempuan (P)	S-1	Lainnya	081937135125
Yantpto@gmail.com	suyanto	42	Tapin/ Kal-sel	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Swasta	081228715937
mira.ylita@gmail.com	Mira yulita	25	Tapin	Perempuan (P)	S-1	Lainnya	081346046239
coco.wirawan@gmail.com	Triatmoko Agung Wirawan	34	Banjarbaru	Laki-Laki (L)	S-2	PNS	081249654477
rony.effendi1977@gmail.com	Roni Effendi	42	tapin kalsel	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Wirausaha	081253537977
leenymarleena@gmail.com	Leny	30	Kabupaten Tapin	Perempuan (P)	S-1	PNS	088246814690
abdul.tpm3@gmail.com	Mohamad Abdul Kholiq	30	Kabupaten Tapin	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Swasta	085654771229
edhokputapin@gmail.com	M. Ridho Ansyari	25	Kota Banjarmasin dan Provinsi Kalimantan Selatan	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	082151058643
marjoky33@gmail.com	Ahmad Marzuki	30	Tapin	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Lainnya	081234441467
ramdanifahrian83@gmail.com	Ramdani Fahrian	32	Tapin Kalimantan Selatan	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	082157064321
ariessufi55@gmail.com	Aries Sufi	42	Tapin, Kalimantan Selatan	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	082290420676
mhmmdnrfdllh99@gmail.com	Rahmah	25	Tapin	Perempuan (P)	SMA / SLTA	Lainnya	087818481535
acungbangkirai@gmail.com	ACUNG	26	TAPIN	Laki-Laki (L)	S-1	Swasta	082252192171
akhmadramadani597@gmail.com	Akhmad Ramadani	28	Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Lainnya	081521725134
madipulaupinang5@gmail.com	Asmadi	48	Tapin Kalimantan Selatan	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Lainnya	085332110700
swanditapin@gmail.com	Swandi	33	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	Lainnya	082152253065
didy.az17@gmail.com	Ahmad jumaidi, S.Pd	35	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	Lainnya	081255500199
akhrama4ever@gmail.com	Akhmad Ramadhan	30	Tapin, Kalimantan Selatan	Laki-Laki (L)	S-1	Lainnya	082199409960
Raudatulhsnh3@gmail.com	RAUDATUL HASANAH	24	TAPIN	Perempuan (P)	S-1	Swasta	085849405044
mustahiel17@gmail.com	Hariyadi	40	Tapin	Laki-Laki (L)	S-2	PNS	081348012255
fajarangkung002@gmail.com	Surya	30	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	Lainnya	081549511996

eddiehamied@gmail.com	Abdul Hamid	23	Kalimantan Selatan	Laki-Laki (L)	S-1	Lainnya	081250001392
Adi99@gmail.com	Adi	35	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	081350066888
edikafajar@gmail.com	Edika Fajar Bastariyanto	31	Rantau	Laki-Laki (L)	S-1	Lainnya	087874883353
Lestaria1981@gmail.com	Ria lestari	44	KPU Tapin(kab)	Perempuan (P)	S-1	PNS	0895332355453
firazulfii@gmail.com	Safira	23	Tapin, kalimantan Selatan	Perempuan (P)	S-1	Swasta	085158225743
immuhammadsepriadi@gmail.com	Muhammad Sepriadi	28	Tapin	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Lainnya	087771992571
kpu.kabupatentapin@gmail.com	Nur Rahmat Taufiq	30	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	Lainnya	085754468989
zuuraida.1980@gmail.com	Zuraida	44	Tapin	Perempuan (P)	S-1	PNS	081249554433
Hafipah18@gmail.com	HAFIPAH ARIANI	26	Tapin	Perempuan (P)	SMA / SLTA	Lainnya	081226064950
jdihkpuabtapi@gmail.com	William	32	Tapin	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Swasta	082348252833
Irmalia251190@gmail.com	Irmalia	35	Tapin	Perempuan (P)	SMA / SLTA	Lainnya	081352611431
triatmoko.wirawan1991@gmail.com	Triatmoko	34	Tapin	Laki-Laki (L)	S-2	PNS	081249654477
takehiruka@gmail.com	Surya Dhani	48	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	Swasta	081351509648
fikrizzahkp02@gmail.com	Kesumangtiyas Nafisyah	24	Tapin	Perempuan (P)	S-1	Wirausaha	087882910928
arsatria.narendr@gmail.com	Muhammad Narendra	20	Rantau	Laki-Laki (L)	S-1	Lainnya	08984933777
sanusi2saman@gmail.com	Sanusi	38	Tapin/Rantau	Laki-Laki (L)	S-2	PNS	081248805420
fadilripcurl079@gmail.com	Muhammad Nor Padillah	25	Tapin	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	PNS	089691459646
m40utech@gmail.com	Ahmad Nasdim	45	Tapin	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Swasta	085971885486
rijanikun@gmail.com	Jani	23	Tapin	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Lainnya	085923275688
keluargacemaranantau@gmail.com	Rahmah	26	Tapin	Perempuan (P)	SMA / SLTA	Wirausaha	082158508481
kpu.tapin8@gmail.com	Rahmawati Isabella	38	Rantau	Perempuan (P)	S-2	Lainnya	082152797977
gazalirizalm@gmail.com	Muhammad Gazali Rizal	39	Tapin	Laki-Laki (L)	SMA / SLTA	Swasta	082253321269
h4d109@gmail.com	Boy	41	Tapin	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	083184602308
endy.radhitya@gmail.com	Endy	40	Tapin	Perempuan (P)	S-2	PNS	08115006285
rianthomas46@gmail.com	Fakhrian Noor	53	Kab. Tapin, Prov Kalsel	Laki-Laki (L)	S-2	Swasta	081349741308
sekretariat.kpu.kabupaten.tapin@gmail.com	Griyana Maryanto	41	Banjarbaru	Laki-Laki (L)	S-1	PNS	081351800077