



LAPORAN HASIL SURVEY PELAYANAN INFORMASI OTENTIKASI PEROLEHAN SUARA PARNPOL

Survey ini dilakukan oleh KPU Kabupaten Jombang dalam rangka untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya partai politik dalam mendapatkan pelayanan informasi otentikasi perolehan suara parpol selama tahun 2021 oleh PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) KPU Kabupaten Jombang.

1. Latar Belakang

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KPU Kabupaten Jombang melalui survey dan evaluasi. Adapun unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang disurvei, meliputi: cara responden meminta data otentikasi ke KPU Jombang, kondisi ruang pelayanan, biaya/tarif otentikasi perolehan suara partai politik, petugas PPID KPU Kabupaten Jombang responsif dalam melayani permohonan informasi, waktu pelayanan, kompetensi petugas, tingkat kepuas pelayanan dan saran dan masukan Anda terhadap layanan.

Unsur tersebut merupakan komponen yang terdapat pada standar layanan informasi yang digunakan dalam operasional PPID KPU Jombang. Responden yang disurvei adalah pemohon/pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh PPID KPU Jombang, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 11 orang. Diharapkan dari survey yang dilakukan ini dapat diketahui hal-hal yang harus diperbaiki dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik dan sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di PPID KPU Jombang.

2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan dan pelaporan Survey Kepuasan Pengguna Pelayanan Informasi Publik ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di PPID KPU Jombang pada tahun 2021. Adapun tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan feedback dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan PPID KPU Jombang kepada partai politik sebagai mitra kerja KPU.

3. Metode Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan survei online kepada seluruh responden, instrumen yang digunakan yaitu kuesioner dalam format Formulir Google. Link kuisisioner dapat diakses melalui:
<https://forms.gle/oWFshBYTFCFhyaw18>

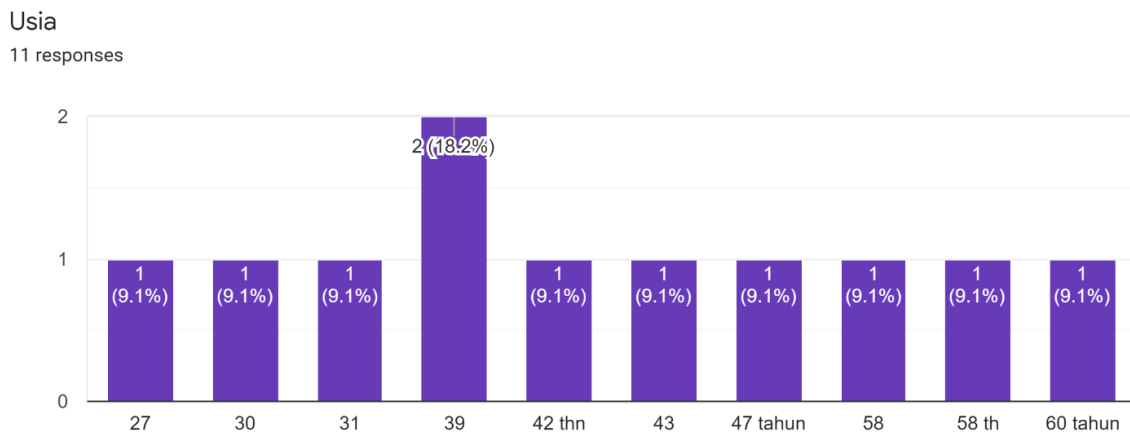
4. Ruang Lingkup

Survey Kepuasan Pengguna Pelayanan Informasi Publik Tahun 2021 dilaksanakan terhadap 11 responden partai politik di Kabupaten Jombang yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan PPID KPU Jombang. Survey tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan pada periode September sampai dengan Oktober 2021.

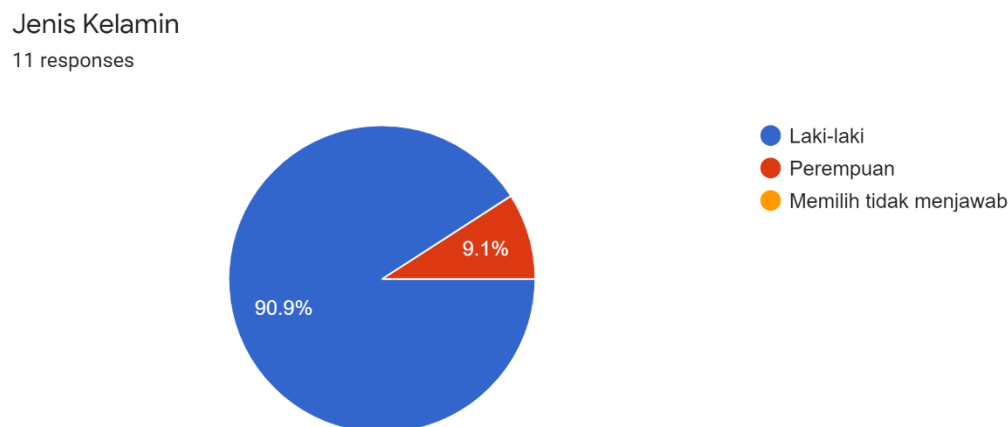
5. Hasil Statistik Survey Kepuasan Pengguna Pelayanan Informasi Publik

PPID KPU Jombang telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survey Kepuasan Pengguna Pelayanan Informasi Publik dengan keseluruhan responden sebanyak 11 orang. Seluruh responden telah mengisi dengan baik seluruh pertanyaan yang disajikan pada survey tersebut, sehingga data yang diperoleh dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut

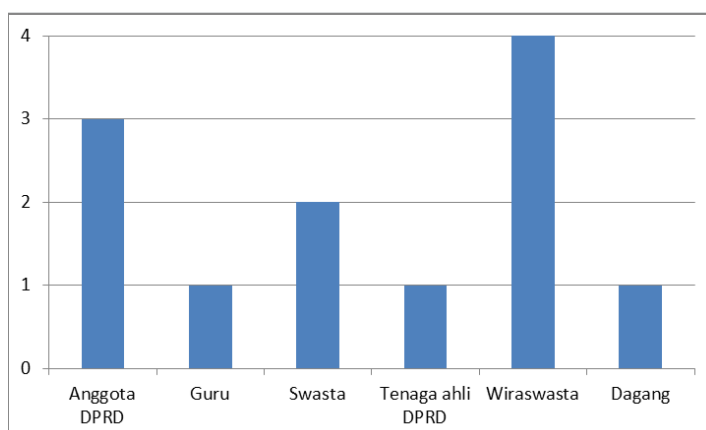
Tabel 1.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia



Tabel 1.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

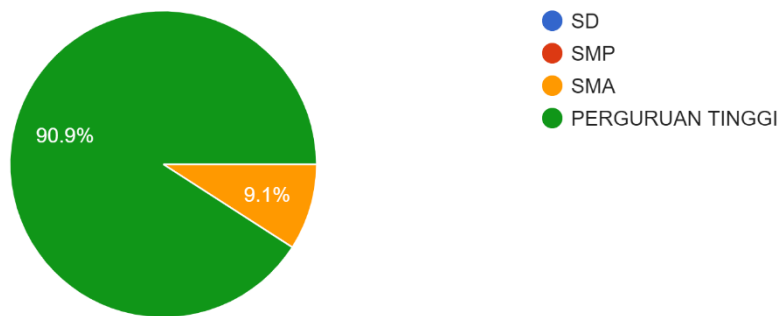


Tabel 1.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



Tabel 1.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

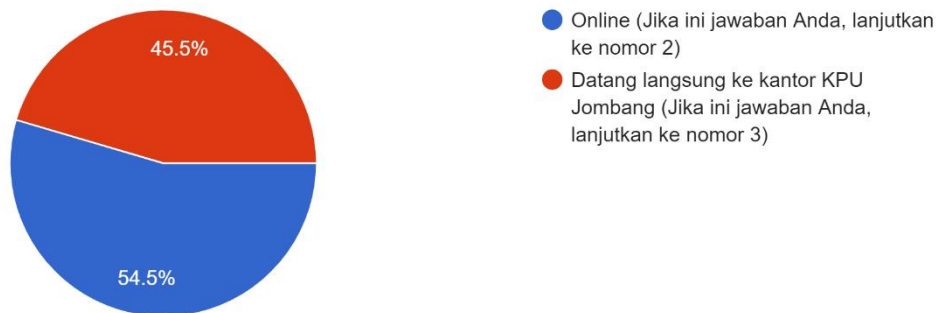
Pendidikan Terakhir
11 responses



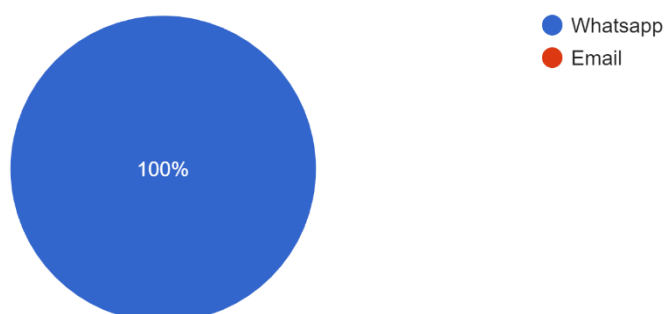
Berdasarkan keempat tabel tersebut, dapat diketahui bahwa responden survey kepuasan pengguna pelayanan informasi paling banyak berasal dari kelompok usia 27 - 40 tahun yakni sebanyak 5 orang, usia 4—58 sebanyak 5 orang, berjenis jenis kelamin 90.9% laki-laki 9,1 % perempuan. Berdasarkan Pekerjaan Anggota DPRD sebanyak 3 orang, tenaga ahli DPRD 1, Wiraswasta 6 Orang , Dosen 1 orang. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan SMA 1 (9,1%) orang, perguruan tinggi 10 orang (90,9%).

kuesioner survey pelayanan informasi otentikasi perolehan suara parpol

1. Bagaimana cara responden meminta data otentikasi ke KPU Jombang?
11 responses

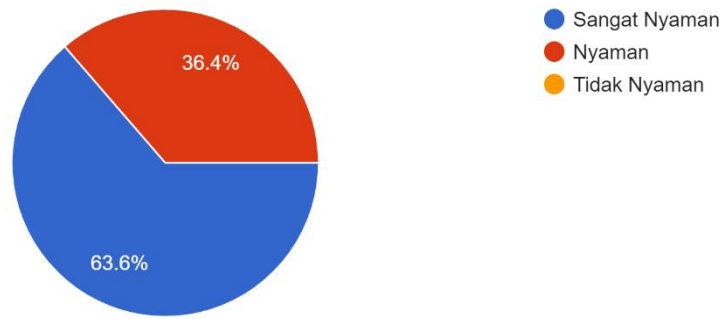


2. Media online apa yang Anda gunakan? (Setelah menjawab pertanyaan ini lanjut ke pertanyaan nomor 4)
7 responses



3. Menurut Anda, Bagaimana kondisi ruang pelayanan KPU Kabupaten Jombang?

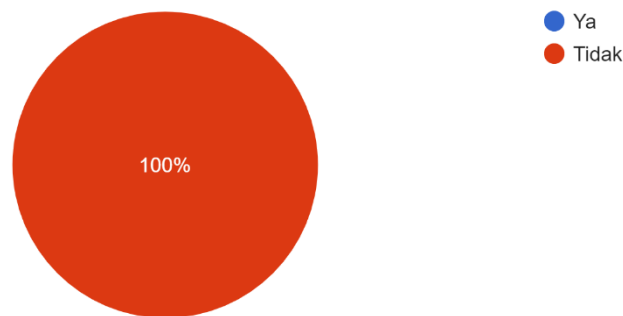
11 responses



Kenyamanan Ruang dan Tempat Pelayanan Informasi Publik juga menjadi poin yang tidak kalah penting dalam kegiatan survei ini. Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh PPID KPU Jombang sebanyak 36,4% persen menilai nyaman dan 63,6% persen. sangat nyaman dengan ruangan pelayanan yang ada di PPID KPU Jombang

4. Apakah KPU Kabupaten Jombang meminta biaya otentikasi perolehan suara partai politik?

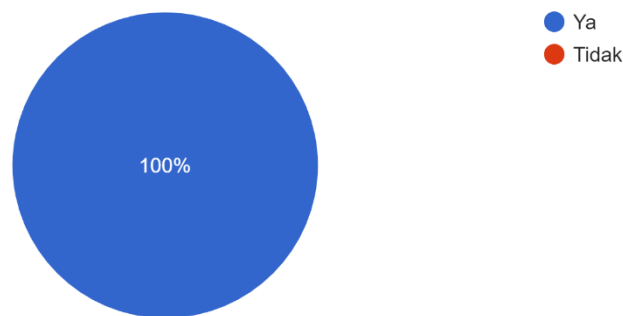
11 responses



Dalam hal biaya, PPID KPU Jombang tidak di kenakan biaya bagi pemohon, 100% persen responden menyatakan tidak pernah di mintai biaya terkait informasi otentikasi perolehan suara parpol

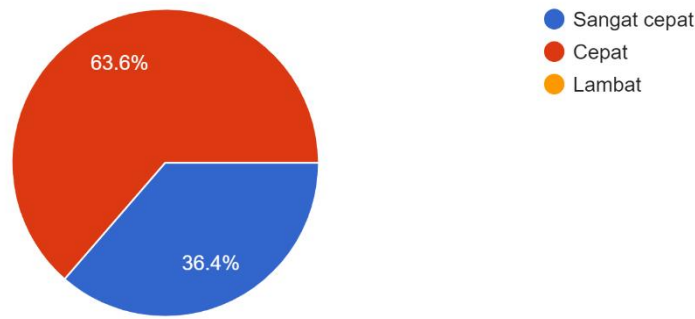
5. Apakah petugas PPID KPU Kabupaten Jombang responsif dalam melayani permohonan informasi?

11 responses



6. Bagaimana kecepatan petugas PPID KPU Kabupaten Jombang dalam melayani permohonan?

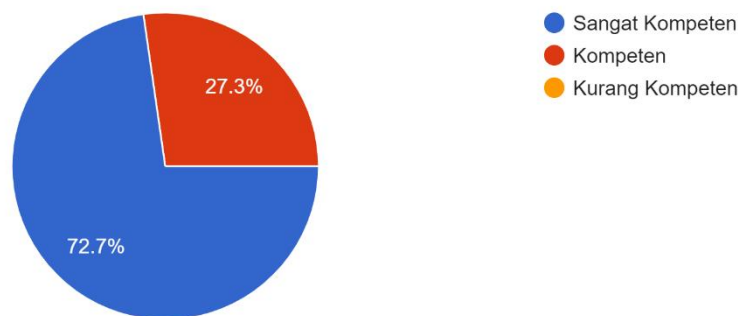
11 responses



Jangka waktu dalam memberikan layanan juga penting dalam proses pelayanan informasi. Semakin cepat waktu yang digunakan, semakin cepat pula pemohon informasi mendapatkan jawaban atas informasi yang diminta, 36,4 % responden PPID KPU Jombang sangat cepat dalam melayani pemohon.

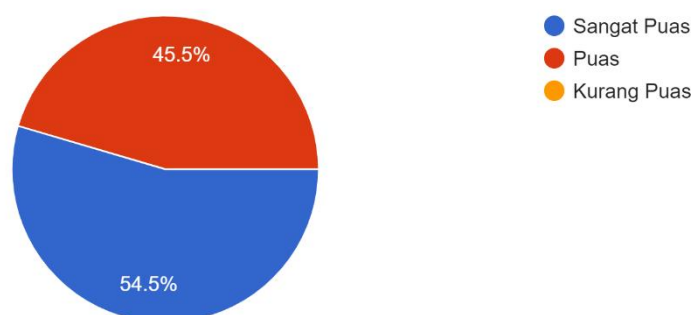
7. Bagaimana kompetensi petugas PPID KPU Kabupaten Jombang menurut Anda?

11 responses



8. Apakah Anda puas dengan pelayanan PPID KPU Kabupaten Jombang?

11 responses



9. Saran dan masukan Anda terhadap layanan informasi publik KPU Kabupaten Jombang

1. Pelayanan di maksimalkan lagi.. Syarat permohonan data diperjelas dan pemberian data ada batas waktunya
2. Dijaga servis pelayanan yang sudah bagus
3. selama ini sudah cukup bagus namun untuk berikutnya mohon ditingkatkan lagi agar bisa lebih baik lagi
4. Biasakan yang benar jangan membenarkan yang biasa
5. trimakasih KPU jombang
6. sangat bagus informasi dan pelayanannya KPU jombang

7. Semoga Tetap bisa Mempertahankan pelayanan yang baik
8. Semoga tetap menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik
9. Jaga integritas dan Pelayanan Prima
10. Saya berharap, Website KPU Jombang bisa meningkatkan interface-nya, agar lebih user friendly sehingga akses informasi bisa lebih mudah.
11. Sudah cukup baik. Lebih ditingkatkan lagi