



**KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN
KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

Alamat : Jln. Bukit Hijau No.63 Komplek Perkantoran Keudai Paya

Tlp. (0656)91725,91798

Email :kip_acehbaratdaya@kpu.go.id

**LAPORAN
TENTANG
KEGIATAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN ACEH BARAT DAYA**

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan terhadap kegiatan penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan dalam Kabupaten Aceh Barat Daya dan sebagai salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik. Sebagaimana hal ini juga sangat kontras dengan Tagline yang digaungkan Sekjen KPU RI. “Tagline kita sekarang adalah KPU Melayani, Integritas 24 Jam, jadi kita sebagai penyelenggara pemilu adalah melayani dengan integritas yang maksimal baik kepada pemilih maupun peserta Pemilu. Melayani dengan tetap memegang teguh “Independensi” KIP Aceh Barat Daya sebagai Penyelenggara Pemilu dan Pemilihan.

Pada Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Barat Daya dalam menjalankan Tugas dan fungsinya terdapat 5 (lima) orang Ketua dan Anggota KIP, dibantu oleh Sekretaris, 4 (empat) Kepala Sub Bagian, 1 (satu) Jabatan Fungsional dan 25 (dua puluh lima) orang PNS dan Tenaga PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri). Dalam hal pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap lembaga Komisi Independen Kabupaten Aceh Barat Daya meliputi layanan informasi, layanan yang berhubungan dengan pelaksanaan tahapan pemilu, layanan kepegawaian dan layanan yang lain berhubungan dengan ketugasan instansi.

Kegiatan evaluasi yang dilaksanakan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (pengguna layanan) ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Disamping itu juga Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini tentunya sejalan dengan apa yang canangkan dalam Roadmap KPU Tahun 2020-2024, dan juga sebagaimana yang menjadi tujuan Reformasi Birokrasi di Lingkungan KPU.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kegiatan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayan publik yang dilaksanakan dalam lingkungan Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Barat Daya yang berdampak positif bagi peningkatan terhadap kualitas penyelenggara Pemilu dengan harapan dengan menciptakan “Penyelenggara berintegritas, Pemilu Berkualitas”. Sedangkan tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas kinerja KIP Kabupaten Aceh Barat Daya pada bidang Pelayanan dan informasi publik;
2. Merumuskan rekomendasi/rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan kepada penerima layanan seperti masyarakat, stakeholder, Partai Politik dan penerima layanan lainnya.

Tujuan Survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survey ini diharapkan dapat memberi manfaat, sebagai berikut:

- a. Dapat diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Dapat diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam upaya tindak lanjut penetapan yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat;
- d. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

- e. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

3. RUANG LINGKUP

Survey dilakukan dengan pendekatan sebagaimana sesuai pedoman yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Persiapan (Penetapan responden dan penyusunan Unsur kuisisioner);
2. Layanan Informasi;
3. Layanan Ijin Riset/Penelitian;
4. Layanan Pengadaan Barang/Jasa;
5. Layanan Persuratan
6. Layanan Autentifikasi Perolehan Suara Hasil Pemilu;
7. Layanan Lainnya.

Adapun Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini meliputi:

a. Metode Survey

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 survey. 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 jawaban dari pilihan yang tersedia.

b. Pelaksanaan dan Teknik Survey

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumen Survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan Survei;
5. Mengolah hasil Survei

6. Menyajikan dan melaporkan hasil

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Sedangkan untuk kuesioner disusun dengan memenuhi unsur sebagai berikut:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah

segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

4. DASAR

1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Keputusan KPU Nomor 314/ORT.07-kpt/01/KPU/V/2021 tentang Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/kota;

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggaraan pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik; Dalam Hal ini Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Barat Daya adalah *Leading sector* pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Pada KIP Kabupaten Aceh Barat Daya. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Tim Reformasi Birokrasi dan secara mandiri atau swakelola dengan melakukan penyebaran angket bagi tiap masyarakat yang datang langsung ke Kantor KIP Aceh Barat Daya pengisian Kuisisioner Survey Persepsi Terhadap Pelayanan dan melalui sebaran google form dengan mengisi link <http://bit.ly/KIPAbdya-SurveiKepuasanMasyarakat>.

C. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, Sebagaimana:

- a. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pada Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Barat Daya sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kementerian Pertahanan, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berikut Hasil Survey terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan :

1. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner kepada 100 orang responden. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, dan S2 ke atas), pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, Wartawan, dan Lain-lain), serta jenis layanan (Permohonan Informasi Kepemiluan, Izin Magang, Surat Menyurat dan informasi terkait lainnya).

Kuisisioner yang sudah diisi kemudian dikumpulkan secara Kuanlitatif dengan menggunakan aplikasi Microsof Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai Penimbang ditetapkan dengan Rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} + \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = 1/9 = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM Unit Pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang Total Unsur yang terisi}$$

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

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

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 9 (Sembilan unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Pengolahan data dan Analisis data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam table berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU LAYANAN (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	3,06 - 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,35 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Hasil Pengukuran dan Evaluasi

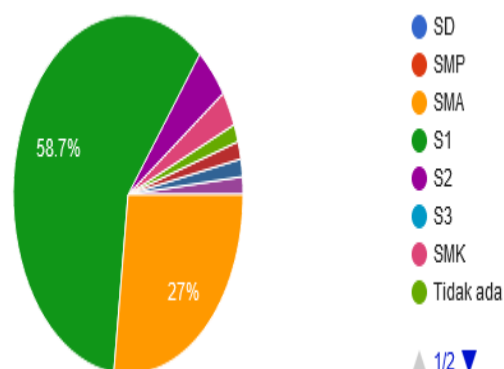
Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada KIP Aceh Barat Daya sebagai berikut:

a. Analisa Data Responden

1. Berdasarkan karakteristik Jenis kelamin

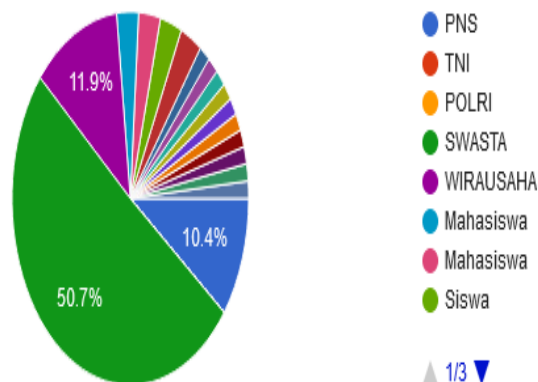
No	Usia	Laki-laki	Perempuan
1.	17-30 Tahun	24 Orang	4 Orang
2.	30-40 Tahun	36 Orang	10 Orang
3.	40-50 Tahun	7 Orang	10 Orang
4.	50-60 Tahun	6 Orang	3 Orang
5.	>60 Tahun	-	-

2. Berdasarkan Pendidikan :



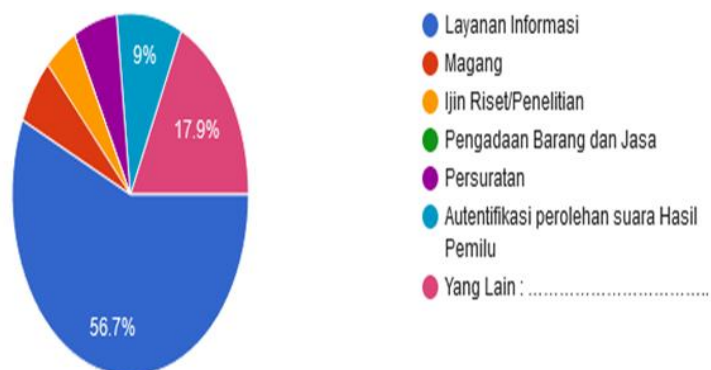
Berdasarkan Pendidikan dapat dilihat bahwa 58,7% responden dengan pendidikan S1 dan 27% responden dengan pendidikan SMA.

3. Berdasarkan Pekerjaan



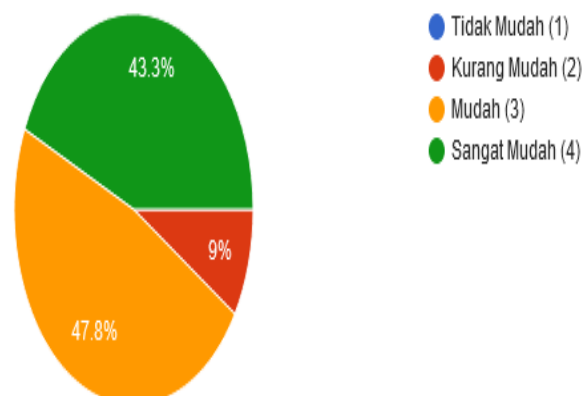
Berdasarkan karakteristik Pekerjaan, Sebagian besar responden mempunyai latar belakang sebagai pekerja Swasta adalah 50,7 %, Wirausaha 11,9% dan PNS sebanyak 10,4%.

4. Berdasarkan Jenis Layanan yang diterima



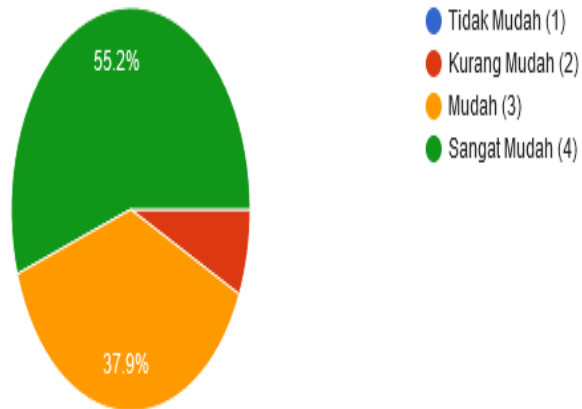
Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang diterima, sebanyak 56,7% Menggunakan Layanan Informasi, 9% menggunakan jenis layanan Informasi dan 17,9% dengan jenis layanan lainnya .

5. Berdasarkan Kemudahan Prosedur



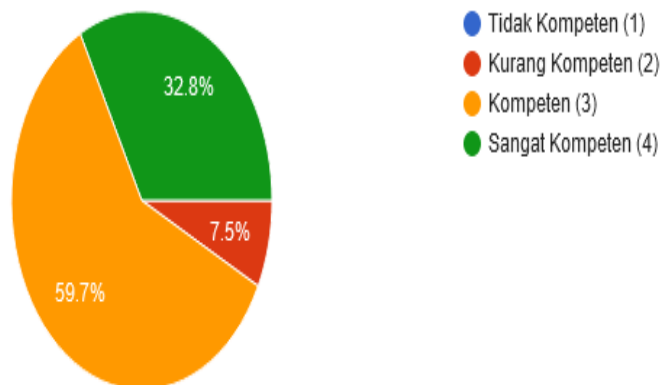
Dalam hal responden mendapat kemudahan dalam pelayanan prosedur sebanyak 43,3% menyatakan kemudahan prosedur dengan sangat Mudah, 47,8% dengan Mudah dan 9% menyatakan Kurang Mudah.

6. Berdasarkan waktu pelayanan



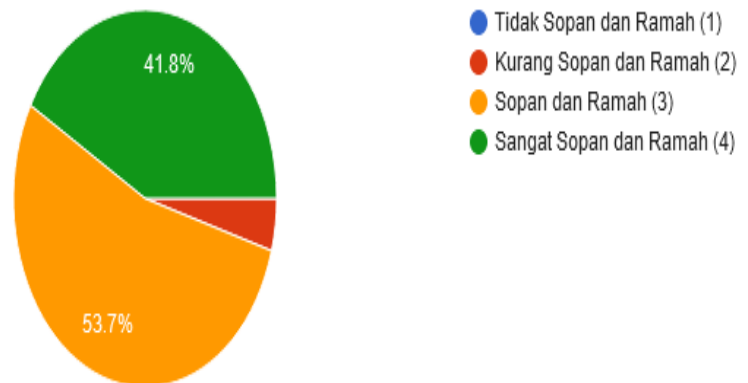
Berdasarkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam merespon Permintaan pelayanan, responden yang menyatakan waktu Pelayanan Sangat Mudah/sangat cepat, sementara yang menyatakan Mudah/cepat sebanyak 37,9%.

7. Berdasarkan Kompetensi Petugas



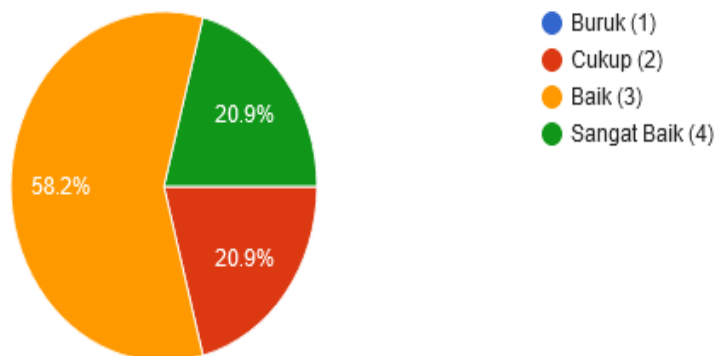
Berdasarkan kompetensi Petugas dalam melaksanakan unit pelayanan, 32,8% dengan penilaian sangat kompeten, 59,7% dengan penilaian Kompeten dan 7,5% Kurang kompeten.

8. Berdasarkan perilaku petugas



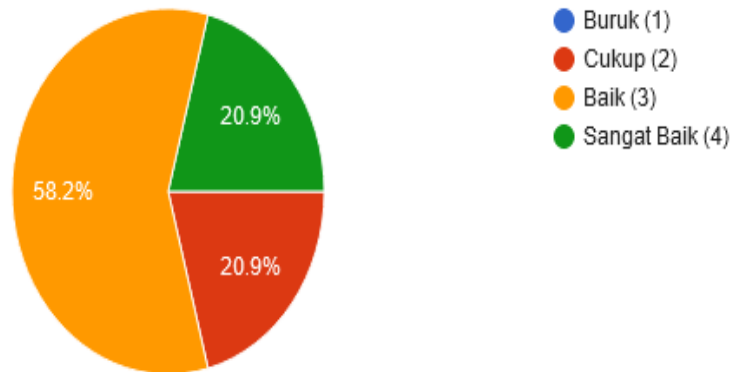
Perilaku petugas sangat sopan dan ramah dengan penilaian sebanyak 41,8% responden, dan 53,7% dengan penilaian Sopan dan Ramah.

9. Berdasarkan Biaya



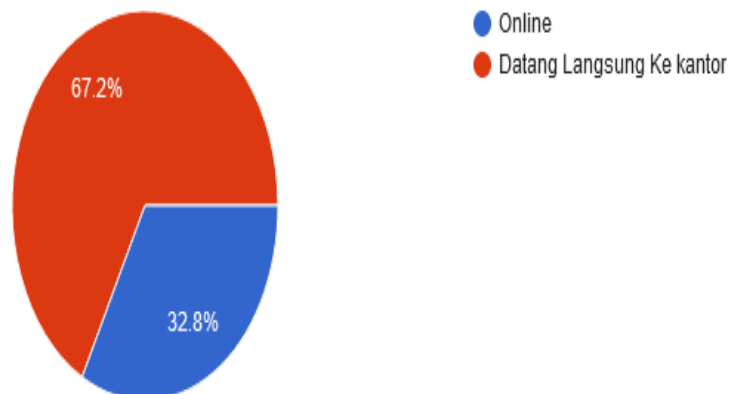
Komisi Independen Pemilihan Tidak memungut biaya apapun dalam pelaksanaan pelayanan public kepada setiap masyarakat dan stage holder yang datang untuk memindapatkan pelayanan kepada KIP Aceh Barat Daya. Namun dalam hal ini beberapa responden memberi penilaian 20,9% dengan nilai Sangat Baik, 58,2% Baik, dan 20,9% dengan penilaian cukup.

10. Berdasarkan kualitas sarana dan prasarana



Kualitas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Pelayanan Publik KIP Aceh Barat Daya dengan persentase 20,9% sangat Baik, 58,2% Baik, dan 20,9 % dengan penilaian cukup.

11. Cara responden mendapatkan data



Terdapat 2 (dua) cara dalam masyarakat atau stageholder lainnya mendapatkan pelayanan public oleh KIP Kabupaten Aceh Barat Daya yaitu dengan Datang Langsung ke Kantor KIP Aceh Barat Daya yang berada di Jln.Bukit Hijau,Komplek Perkantoran Aceh Barat Daya dan dengan sarana Online dengan menggunakan media social. Sebanyak 67,2 % menggunakan layanan dengan datang langsung ke kantor dan sebanyak 32,8 persen dengan menggunakan Media Online.

12. Media Sosial yang paling sering dikunjungi

No	Media Sosia yang dikunjungi	Frekuensi Kunjungan
1.	Facebook	59.7 %
2.	Instagram	50,7 %
3.	JDIH	16,4%
4.	Website	35,8%
5.	Youtube	10,4%
6.	Tidak Mengunjungi Media Apapun	7,5%

b. Hasil Pengukuran Setiap Indeks

Indek Setiap unsur pelayanan berdasarkan hasil hitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap pelayanan. Adapun nilai Survey gabungan tiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan, dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,0111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut :

Rata-rata Skor dan peringkat Pada setiap unsur pelayan KIP Kabupaten Aceh Barat Daya

NO	Ruang Lingkup	Rata-rata skor	Katagori
1.	Persyaratan	3,35	Baik
2.	Prosedur	3,5	Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,37	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,47	Baik
5.	Jenis Layanan	3,47	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,45	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,57	Sangat Baik
8.	Sarana Prasarana	3,47	Baik
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	Baik

Maka untuk mengetahui nilai survey dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,35 \times 0,111) + (3,5 \times 0,111) + (3,37 \times 0,111) + (3,47 \times 0,111) + (3,47 \times 0,111) + (3,45 \times 0,111) + (3,57 \times 0,111) + (3,47 \times 0,111) + (3,4 \times 0,111) = 3,399$$

Nilai Survey adalah 3,399 sehingga nilai Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai SKM dikonversi = Nilai Survey x 25 = 3,399 = **84,975**
2. Mutu Pelayanan “**BAIK**”
3. Kinerja Unit Pelayanan “**BAIK**”

c. Adapun Saran Dan Masukan dari Responden

Berikut ini adalah beberapa masukan yang disampaikan oleh masyarakat dan stakeholder lainnya:

1. Terus dijaga konsistensinya para anggota KPU terhadap Parpol, Mohon diberi penegasan kepada partai politik agar tepat waktu saat rapat.
2. semoga tercipta kerukunan, kekompakkan & keharmonisan dalam kelompok kerja organisasi KIP Aceh, khususnya KIP Aceh Barat Daya untuk menjalankan Tugas & mengemban Amanah yg telah diatur dalam badan organisasi KIP Aceh serta perundang²-an negara.
3. Peningkatan kompetensi SDM dan peningkatan sarana prasarana KIP Abdya;
4. Semoga KIP Abdya selalu menyampaikan informasi lebih cepat dan terbuka melalui media social
5. Penyelenggaraan pemilu yang berintegritas merupakan ujung tombak dalam penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas KKN. terus jaga dan tingkatkan pelayanan dalam menyukseskan pemilu.
6. Prioritaskan ketepatan waktu dalam penanganan masalah dan selalu harus update informasi yg diperlukan oleh Parpol, dan dapat ditegaskan setiap kegiatan di KIP Aceh Barat Daya yg hadir dari Parpol harus ketua dan sekretaris klu tdk bisa hrs unsur pengurus Parpol sesuai dg SK Parpol.
7. Semoga kedepannya KIP bisa lebih meningkatkan Kualitas serta pelayanan nya yang lebih kompeten dan bisa lebih memuaskan lagi dalam satker pelayanan publik di KIP Aceh Barat Daya.

8. Terkait informasi publik lebih di sosialisasikan sesuai dengan informasi kekinian untuk menarik minat masyarakat
9. Semoga pelayanan KIP abdyo baik online maupun offline semakin mudah, cepat dan lebih baik kedepan.
10. Pelayanan publik sudah baik. Diharapkan agar semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

1. Secara Umum Kualitas Pelayanan Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Barat Daya DiPersepsikan “Baik” oleh Masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Yang diperoleh yaitu 84,975.
2. Unsur Pelayanan yang dinilai dengan nilai tertinggi oleh Responden adalah Perilaku Pelaksana (3,57), Prosedur (3,5), biaya/tariff (3,47), Sarana Prasarana (3,47) Kompetensi Pelaksana (3,45) jenis layanan(3,45);
3. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diprioritas adalah pada unsur yang mempunyai nilai rendah. Sedangkan yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

2. SARAN

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Komisi Independen Pemilihan Aceh Barat Daya sebagai Badan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.

- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan
- d. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik

E.PENUTUP

Survey kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Barat Daya dan dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pada Lingkungan Komisi Independen Kabupaten Aceh Barat Daya.

Dikeluarkan di Blangpidie
Pada Tanggal 05 Juli 2023
Sekretaris,
Komisi Independen Pemilihan Aceh Barat Daya



MAHRIZAL

