

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Pihak Teradu Terhadap Pelayanan DKPP

Pedoman Konversi Skor IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval Skor IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,80	25,00 – 40,00	E	Sangat Buruk
2	1,81 – 2,60	40,01 – 55,00	D	Buruk
3	2,61 – 3,40	55,01 – 70,00	C	Cukup
4	3,41 – 4,20	70,01 – 85,00	B	Baik
5	4,21 – 5,00	85,01 – 100,00	A	Sangat baik

Indeks Kepuasan Pihak Teradu DKPP

No	Aspek	Unsur/Indikator Kepuasan Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Rata-Rata Per Aspek
I	Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Produk Pelayanan	1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Teknis dan Administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan	3.93	4.22
		2. Unsur Kemudahan prosedur pelayanan	4.32	
		3. Unsur Kesesuaian antara waktu pelaksanaan pelayanan dengan standar waktu yang telah ditetapkan	4.09	
		4. Unsur Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan standar pelayanan	4.05	

No	Aspek	Unsur/Indikator Kepuasan Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Rata-Rata Per Aspek
II	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	1. Unsur Kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) petugas dalam memberikan pelayanan	4.17	4.06
		2. Unsur Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	4.19	
		3. Unsur Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan	4.20	
		4. Unsur Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	4.47	
		5. Unsur Ketersediaan petugas pelayanan dalam jumlah yang memadai	4.05	
		6. Kualitas Pelayanan petugas saat sidang berlangsung (dipersilahkan duduk, tanda tangan absensi, dll)	4.24	
III	Maklumat Pelayanan dan Pengaduan	1. Unsur Ketersediaan maklumat pelayanan (janji pelayanan)	3.88	4.06
		2. Unsur Ketersediaan sarana penyampaian pengaduan (kotak saran, pengaduan via	4.14	

		telepon, sms, email, dsb)		
		3. Unsur Kemudahan prosedur penyampaian pengaduan	4.16	
		4. Unsur Tindak lanjut penanganan pengaduan Pihak Teradu	4.07	
IV	Peralatan	1. Unsur Kerapian dan kebersihan peralatan pelayanan	4.09	4.03
		2. Unsur Kemutakhiran peralatan pelayanan	4.00	
		3. Unsur Ketersediaan peralatan pelayanan dalam jumlah yang memadai	3.85	
		4. Unsur Kelengkapan peralatan pelayanan	3.78	
		5. Mendapatkan dokumen Berkas Aduan	4.15	
		6. Mendapatkan Salinan Putusan	4.33	
V	Lain-lain	1. Unsur Keamanan	4.40	4.23
		2. Unsur Kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tata cara menyampaikan pengaduan	4.47	
		3. Unsur Prinsip First in First Out (Pengaduan yang masuk lebih dahulu diverifikasi lebih dahulu	4.20	
		4. Unsur Teradu untuk mendapatkan pelayanan (pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani)	4.30	
		5. Unsur Kenyamanan tempat Pelayanan	3.93	
		6. Unsur keamanan saat sidang berlangsung	4.09	
Overall				4.22
Rata-Rata Semua Aspek				4.14
Nilai Index Kepuasan Pihak Teradu				82.79 (BAIK)

Uraian Hasil :

1. Secara kuantitatif tingkat kepuasan pelayanan pihak teradu di Sekretariat Biro Administrasi DKPP berada pada indeks 82,50 berada dalam kategori PUAS. Walaupun belum mencapai sangat puas (lebih besar 85) tetapi sudah menunjukkan hasil yang menggembirakan. Indeks kepuasan Pihak Teradu di DKPP RI adalah sebesar 4,14 dan dikonversikan menjadi indeks kepuasan masyarakat sebesar 82,79 dan masuk dalam kategori BAIK;
2. Aspek yang PUAS ini secara berurutan meliputi Aspek lain-lain, sebesar 4,23; Aspek kompetensi dan perilaku pelaksana, sebesar 4,22; Aspek Persyaratan, prosedur, waktu pelayanan dan produk pelayanan sebesar 4,09; Aspek Maklumat pelayanan dan pengaduan, sebesar 4,06; dan Aspek Peralatan, sebesar 4,03;
3. Secara kualitatif, pihak teradu memiliki persepsi positif (baik) atas IKM pada Sekretariat Biro Administrasi DKPP, namun dengan catatan. Aspek positif pada ketersediaan website yang informatif, lokasi persidangan bisa di daerah, dan pemanfaatan semua sarana komunikasi untuk memastikan surat pemberitahuan jadwal sidang diterima pihak teradu. Adapun yang menjadi catatan

kekurangannya adalah keterbatasan personil, kekurangcermatan petugas, dan keterbatasan sarana dan prasarana persidangan di daerah;

4. DKPP menawarkan pilihan lokasi sidang, di Jakarta atau di daerah (locus delicti), jika di Jakarta sidang digelar di Kantor DKPP atau di gedung pemerintah lainnya (MPR) dan di daerah di Kantor Bawaslu Provinsi atau gedung pemerintah lainnya (Mapolda), tatap muka atau video conference, telah menjadikan biaya persidangan bagi teradu lebih murah dan ada efisiensi waktu;
5. Persidangan di daerah yang dilaksanakan di Kantor Bawaslu Provinsi menjadikan pihak teradu dari jajaran Bawaslu lebih diuntungkan dibandingkan jika pihak teradu dari jajaran KPU. Hal ini terutama dirasakan karena petugas Sekretariat Biro Administrasi DKPP yang mengawal pelaksanaan sidang jumlahnya terbatas, sehingga tidak maksimal dalam melayani pihak teradu. Lain halnya dengan pihak teradu dari jajaran Bawaslu ia kenal dengan staf sekretariat Bawaslu;
6. Keterbatasan jumlah personil Sekretariat Biro Administrasi DKPP yang ditugasi memfasilitasi pihak teradu selama proses sidang membuatnya tidak cermat: alpa menyiapkan formulir penerimaan alat bukti dokumen, tidak rapi dalam meng-set fotocopy berkas perkara yang dibagikan kepada pihak teradu, ada yang kelebihan (rangkap) dan yang kurang lengkap;
7. Warna seragam pakaian petugas Sekretariat Biro Administrasi DKPP dan staf sekretariat Bawaslu provinsi adalah sama telah menyulitkan pihak eksternal untuk mengenali mereka;
8. Dalam hal keamanan faktor kenyamanan persidangan di daerah tergantung pada kondisi Kantor Bawaslu Provinsi setempat. Pihak aparat kepolisian memastikan keamanan sidang kode etik di daerah. Sementara persidangan di Kantor DKPP belum ada jaminan keamanan paska sidang.