

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KPU KABUPATEN BERAU

SEMESTER I TAHUN 2024



KABUPATEN BERAU

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	4
2.1 Kriteria Responden.....	4
2.2 Pelaksana SKM	6
2.3 Metode Pengumpulan Data	6
2.4 Lokasi Pelaksanaan SKM	8
2.5 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.6 Teknik Pengolahan Data.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA	10
3.1 Analisis Hasil Survei	10
3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei	20
BAB IV KESIMPULAN.....	23
LAMPIRAN.....	24
1. Tampilan Kuisioener	24
2. Hasil Pengunduhan <i>Gform</i> SKM.....	26

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan dan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314 Tahun 2021 tentang petunjuk teknis pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan komisi pemilihan umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kabupaten Berau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314 Tahun 2021 tentang petunjuk teknis pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan komisi pemilihan umum, komisi pemilihan umum provinsi dan komisi pemilihan umum Kabupaten/Kota.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Berau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada KPU Kabupaten Berau terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kabupaten Berau. Pengguna layanan dapat mengakses survei *gform* dengan *link* https://bit.ly/SurveyKepuasanMasyarakatKPU_Berau2023 atau bisa melalui website KPU Kabupaten Berau pada tautan <https://berau.kpu.go.id/> dengan mengklik menu SKM. Adapun Data Responden pada *form* kuesioner survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri atas :

1. Nama Responden
2. Jenis Kelamin
3. Pendidikan

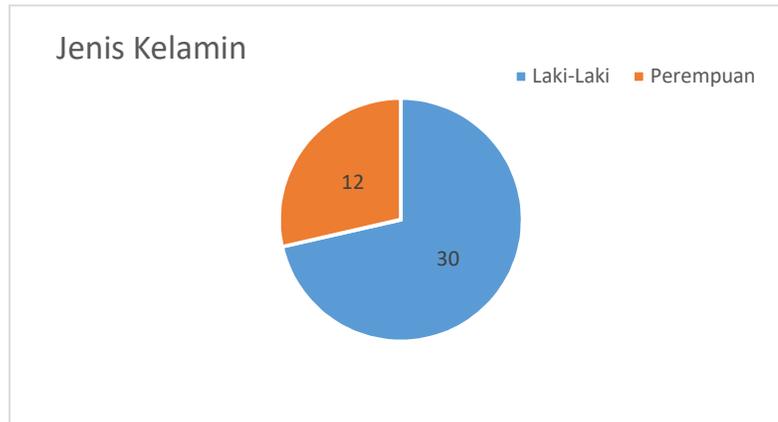
1. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 44 reponden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki–Laki sebanyak 31 orang atau 70 % dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 13 orang atau 30 %.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	30	71%
		Perempuan	12	29%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut .



Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

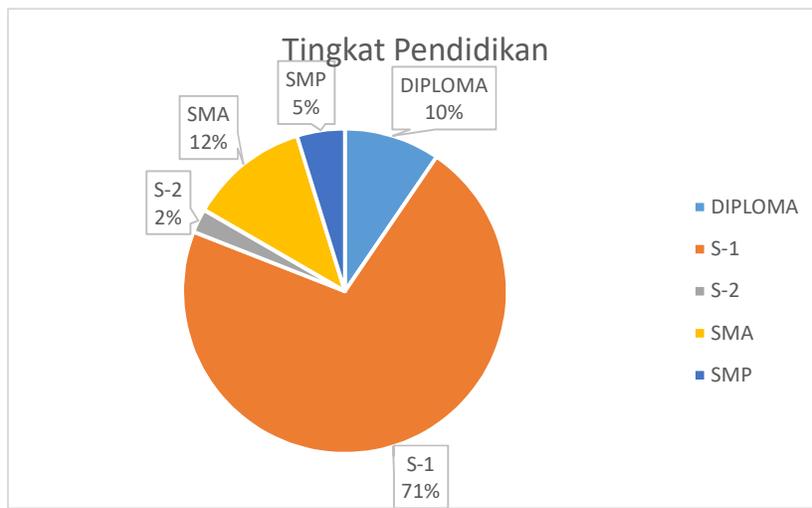
2. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di KPU Kabupaten Berau Tingkat SD sebanyak 0 atau 0 %, Tingkat SMP 0 orang atau 0 %, Tingkat SMA sebanyak 19 atau 29.5%, Diploma sebanyak 6 orang atau 9,5%, mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 37 orang atau 56,5 %, S2 sebanyak 2 atau 3% dan S3 sebanyak 0 orang atau 0%.

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	2	5%
		SMA	5	12%
		Diploma	4	10%
		S1	30	71%
		S2	1	2%
		S3	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Grafik 2. Tingkat Pendidikan Responden

2.2 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kabupaten Berau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Berau pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 :

Penanggungjawab : Dwi Agustina Sari

Ketua : Suci Puji Rahayu

Anggota : 1. Ismail
2. Chairun Rahmi
3. M Noor Fajidillah
4. Arief Fachrureza

2.3 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Berau Tahun 2023 dilaksanakan dengan menggunakan metode survei daring. Survei dilaksanakan dengan mengirimkan tautan survei kepada responden melalui kuesioner *online* berupa *link google form* <https://bit.ly/SKMKPUBerauJuni2024> ke media pesan pendek *whatsapp* dan diinformasikan dalam *Website* dan Media Sosial sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Berau yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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;
5. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
6. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
7. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
8. **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);
9. **Kecepatan Respon pada Aplikasi/fitur layanan online**: Penilaian tentang kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan;
10. **Kemudahan fitur layanan online**: Penilaian tentang kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan;
11. **Kualitas isi/konten layanan online**: Penilaian tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan;

12. **Saran dan Masukan:** Hal-hal yang perlu diperbaiki dalam keseluruhan proses kegiatan pelayanan.

2.4 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan berlangsung/jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan berupa *link google form* kemudian diolah dan disajikan sehingga mudah dibaca dan dipahami. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri sehingga diharapkan jawaban dari kuesioner tersebut objektif.

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sekretariat KPU KPU Kabupaten Berau Tahun 2023 dilaksanakan pada periode 2 Januari – 30 Juni 2024.

2.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data Survei kepuasan masyarakat terhadap KPU Kabupaten Berau Tahun 2023 dilaksanakan dengan menggunakan teknik pengolahan data sesuai ketentuan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Berau Tahun 2023 dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan.

$$\text{Bobot nilai rata rata} \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \text{ tertimbang} =$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Total Per Unsur

$IKM = \text{Total unsur yang terisi} \times \text{Nilai Penimbang}$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Berau, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \times 25$$

Untuk Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel. 3 Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	135	135	133	136	136	140	129	135	122	131	135
IKM per unsur	3,21	3,21	3,17	3,17	3,24	3,33	3,17	3,21	3,10	3,17	3,21
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	79,98 (B atau Baik)										

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

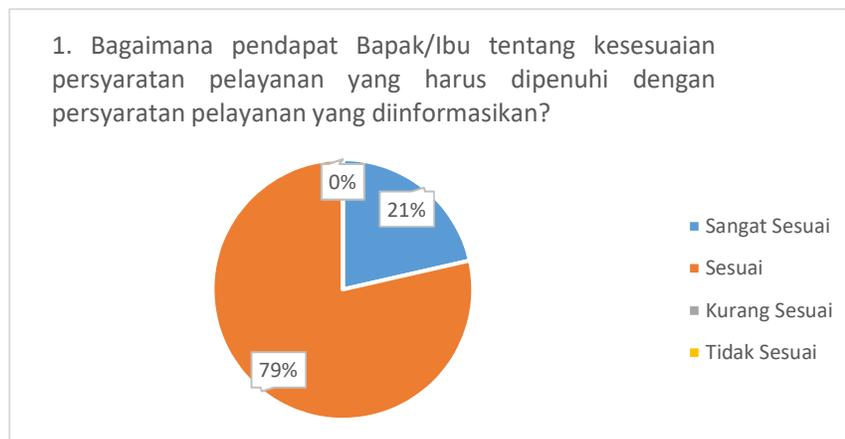
1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 79% responden menyatakan sesuai dan 21% menyatakan sangat sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada KPU Kabupaten Berau sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel. 4 Indikator penyelesaian

JAWABAN 1	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Sesuai	4	9	21%
Sesuai	3	33	79%
Kurang Sesuai	2	0	0%
Tidak Sesuai	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik.3 Grafik Indikator Penyelesaian

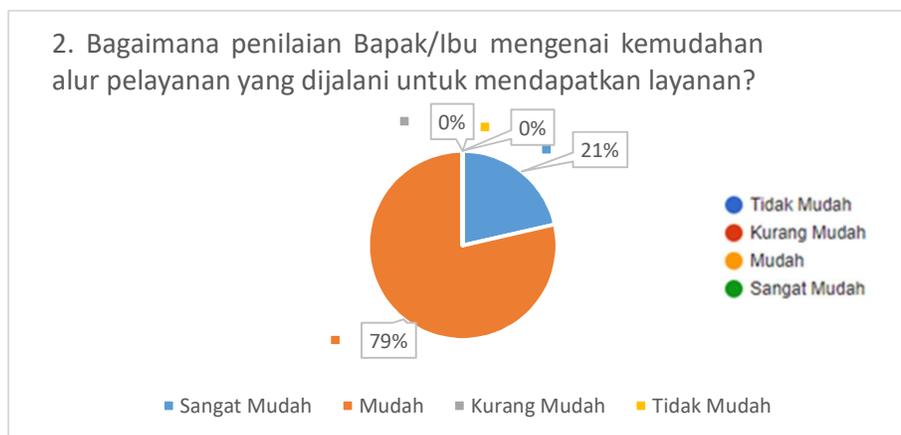
2. Indikator Kemudahan Alur Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan Alur pelayanan menunjukkan hasil 79% menyatakan mudah dan 21% menyatakan 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 Berau.

Tabel 5. Indikator Kemudahan Alur Pelayanan

JAWABAN 2	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Mudah	4	9	21%
Mudah	3	33	79%
Kurang Mudah	2	0	2%
Tidak Mudah	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik.3 Grafik Kemudahan Alur Pelayanan

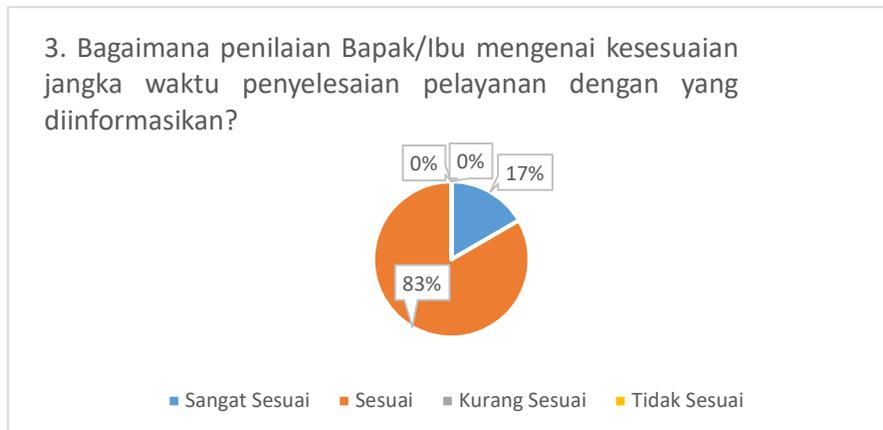
3. Indikator Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan menunjukkan hasil sebanyak 83% sesuai dan 17% sangat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh KPU Kabupaten Berau.

Tabel 6. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

JAWABAN 3	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Sesuai	4	7	17%
Sesuai	3	35	83%
Kurang Sesuai	2	0	0%
Tidak Sesuai	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik.4 Grafik Kemudahan Alur Pelayanan

4. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

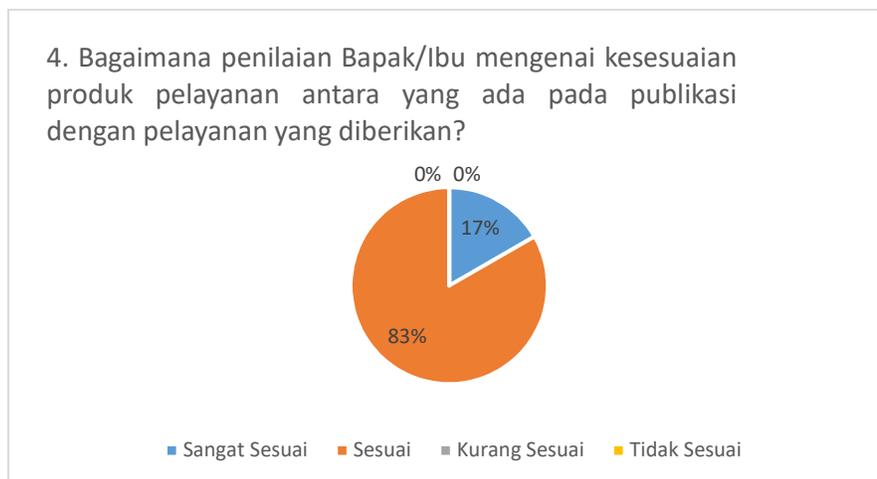
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil 83% sesuai dan 17% sangat sesuai, berarti dapat

disimpulkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 7. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

JAWABAN 4	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Sesuai	4	7	17%
Sesuai	3	35	83%
Kurang Sesuai	2	0	3%
Tidak Sesuai	1	0	0%
JUMLAH		44	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 5. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

5. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

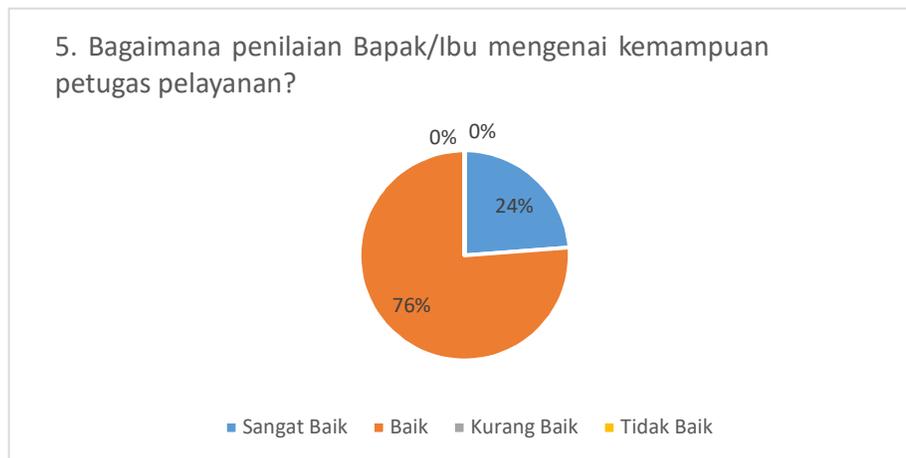
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil 76% baik dan 24% sangat baik,

berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keahlian, kompetensi/kemampuan.

Tabel 8. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

JAWABAN 5	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Baik	4	10	24%
Baik	3	32	76%
Kurang Baik	2	0	0%
Tidak Baik	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 6. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

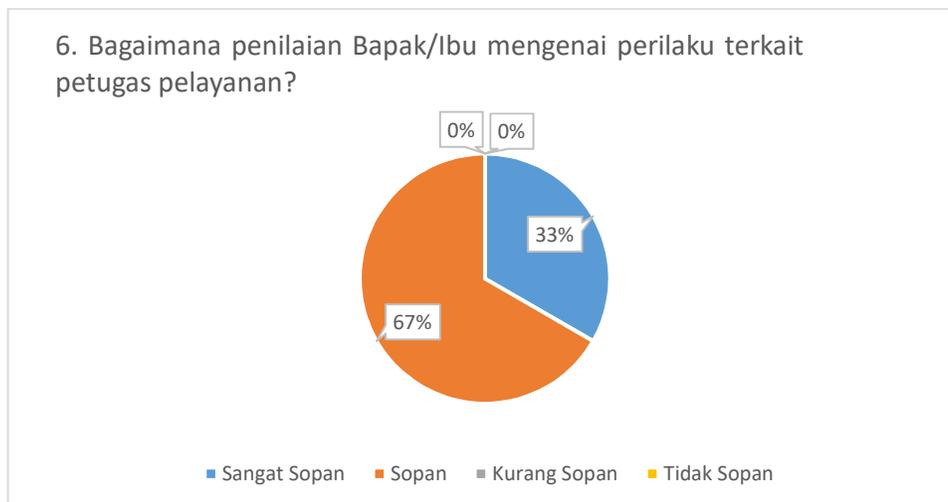
6. Indikator Perilaku Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku petugas menunjukkan hasil 67% sopan dan 33% sangat sopan, berarti dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan KPU Kabupaten Berau.

Tabel. 9 indikator Perilaku Petugas

JAWABAN 6	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Sopan	4	14	33%
Sopan	3	28	67%
Kurang Sopan	2	0	0%
Tidak Sopan	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 7. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas

7. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

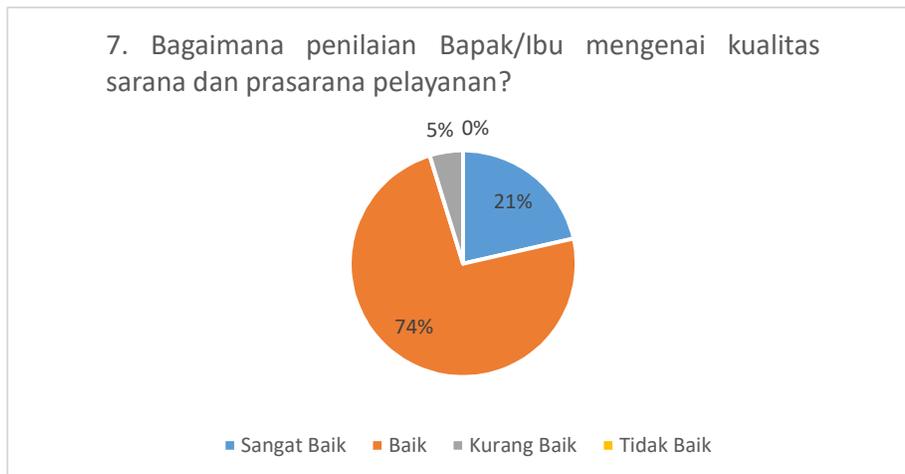
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kualitas sarana dan prasarana menunjukkan hasil 74% dikelola dengan baik dan 21% menyatakan

sangat baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel. 10 Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

JAWABAN 7	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Baik	4	9	21%
Baik	3	31	74%
Kurang Baik	2	2	5%
Tidak Baik	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 8. Indikator Perilaku Petugas

8. Indikator Konsultasi dan Penanganan Pengaduan

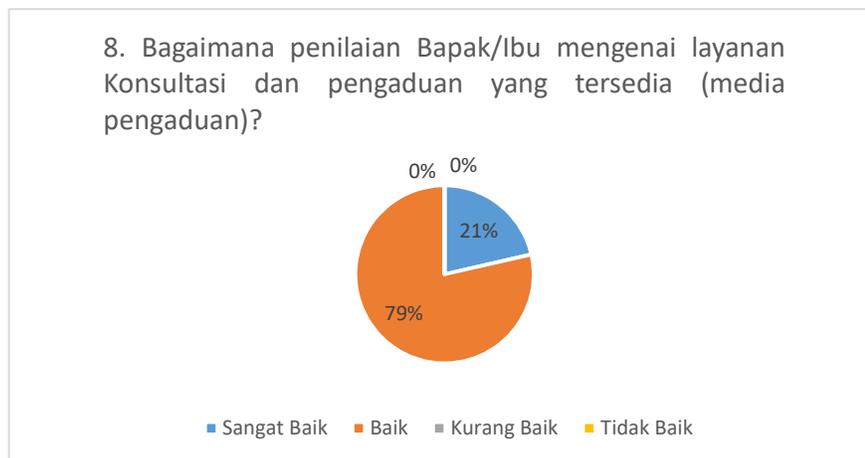
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Konsultasi

dan penanganan pengaduan menunjukkan hasil 79% baik dan 21% sangat baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel. 11 Indikator Konsultasi dan Penanganan Pengaduan

JAWABAN 8	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Baik	4	9	21%
Baik	3	33	79%
Kurang Baik	2	0	0%
Tidak Baik	1	0	0%
JUMLAH		40	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 9. Indikator Konsultasi dan Penanganan Pengaduan

9. Indikator Pelayanan *online* Kecepatan respon dari aplikasi.

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Pelayanan *online* Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi menunjukkan hasil 71% cepat dan 10% menyatakan

sangat cepat, berarti dapat disimpulkan bahwa Pelayanan KPU Kabupaten Berau cepat dalam respon pelayanan *online*.

Tabel 12. Indikator Pelayanan *online* Kecepatan respon aplikasi

JAWABAN 9	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Cepat	4	8	10%
Cepat	3	30	71%
Kurang Cepat	2	4	19%
Lambat	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

9. Secara Online bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?



Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

Grafik 10. Indikator Pelayanan *online* Kecepatan respon aplikasi

10. Indikator Pelayanan *Online* Kemudahan dalam penggunaan fitur

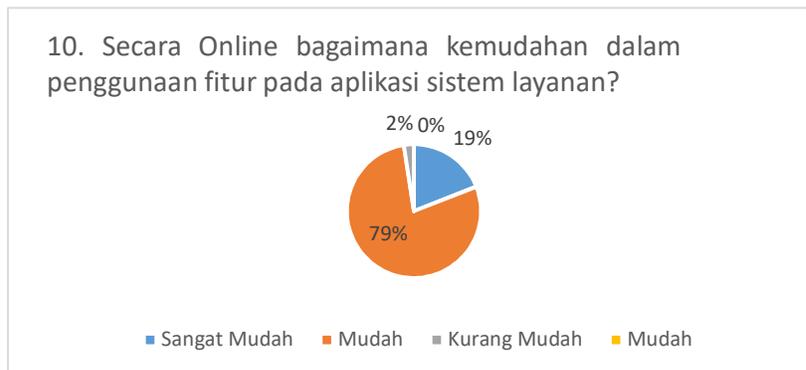
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Pelayanan *Online* Kemudahan dalam penggunaan fitur menunjukkan hasil 79% mudah dan 19% menyatakan sangat mudah, berarti dapat disimpulkan bahwa Pelayanan KPU

Kabupaten Berau mudah dalam menggunakan fitur pada aplikasi

Tabel 13. Indikator Pelayanan *Online* Kemudahan dalam penggunaan fitur

JAWABAN 10	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Mudah	4	8	19%
Mudah	3	33	79%
Kurang Mudah	2	1	2%
Tidak Mudah	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini



Grafik 11. Indikator Pelayanan *Online* Kemudahan dalam penggunaan fitur

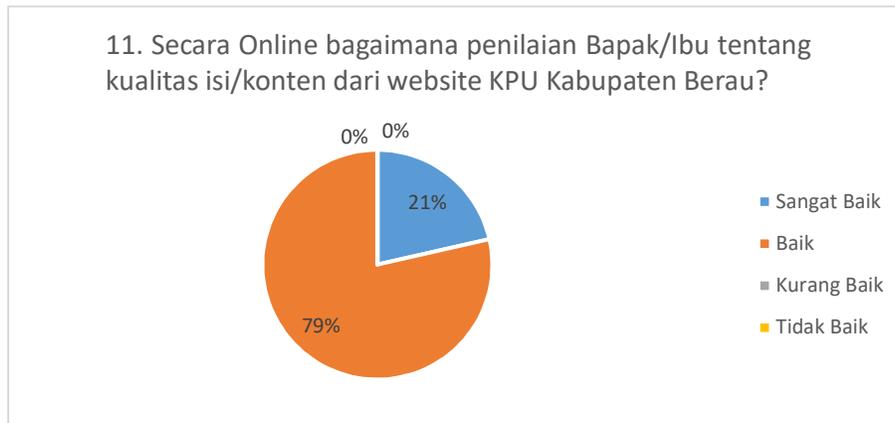
11. Indikator Layanan *online* kualitas isi/Konten

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Layanan *online* kualitas isi/Konten menunjukkan hasil 79% baik dan 21% menyatakan sangat baik, berarti dapat disimpulkan bahwa Pelayanan KPU Kabupaten Berau mudah dalam menggunakan memuat isi/konten adalah baik.

Tabel 14. Indikator Pelayanan *Online* kualitas isi/Konten

JAWABAN 11	SKOR	FREKUENSI	
		Responden	Persentase
Sangat Baik	4	9	21%
Baik	3	33	79%
Kurang Baik	2	0	0%
Tidak Baik	1	0	0%
JUMLAH		42	100%

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 12. Indikator Layanan *online* kualitas isi/Konten

12. **Saran dan masukan.** Adapun saran dan masukan pada *link google form* yang disampaikan oleh responden dalam pengisian kuesioner ditampilkan dalam gambar sebagai berikut.

Masukan dan Saran:
Semoga KPU Kab. Berau bisa jauh lebih baik n bagus dalam hal pelayanan publik
Terus tingkatkan pelayanan dan kinerja agar terus memberi kan pelayanan yang terbaik
Pertahankan
Ok si
Semoga kedepan, pelayanan lebih baik lagi dan masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi
Oke
Gas terus
Baik
Sukses selalu
Ditingkatkan lah supaya lebih perform
Get better
semoga pelayanan yg diberikan sesuai harapan
Baikkk..
Pertahankan yang baik, perbaiki yang kurang baik.
Mohon dipertahankan pelayanan yang sudah maksimal
pelayanana ditingkatkan
Semoga pelayanannya menjadi lebih baik lagi.
Maju Terus
Tingkatkan prestasi pelayanan jangan galak- galak
Sukses selalu dan tetap melayani sepenuh hati
Terus tingkatkan pelayanan yang mudah dan dapat di akses dengan cepat
Baik
Cukup baik
Jangan puas dengan penilaian yang baik, tingkatkan lagi yg kurang baik.
Semoga Pelayanan semakin baik kedepannya
Ditingkatkan kembali pelayanan biar makin joss
Sukses selalu
Jangan pernah merasa berpuas diri, selalu tingkatkan
Khusus pelayanan dan fasilitas semoga kedepan lebih baik lagi
Sudah baik dari segi pelayanan, butuh perencanaan lebih matang dalam setiap kegiatan yang akan dilaksanakan kedepannya
Pelayanan KPU Kabupaten Berau sangat baik.
Sudah baik
Terimakasih KPU
Tingkatkan
Sukses selalu KPU Kab.Berau
Tidak ada
Kalau bisa ditingkatkan lagi pelayanannya
-
Mantap
Sarana Prasarana ditingkatkan, kalau bisa Gedung KPU BERAU berdiri sendiri dan tidak numpang lagi, amin
Selalu menjadi yang terdepan dalam pelayanan terhadap masyarakat
Terimakasih

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 42 responden. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil analisis data 11 (Sebelas) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Kepuasan masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Berau adalah **SPKP (3,20) dan Prosentase (79.98 %)** berada pada kategori "**Baik**" (pada interval 3,06 s/d 3,53).

3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Durasi atau Kecepatan Respon pada Aplikasi/fitur layanan *online* yaitu pada saat membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi atau *website* mendapatkan nilai 3,10 dan menjadi unsur terendah, sehingga KPU kabupaten Berau membuka Helpdesk baik online melalui aplikasi whatapp agar mempermudah memberikan pelayanan jika fitur pada aplikasi sedang terganggu.
2. Penilaian tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan mendapatkan nilai 3,17 dan menjadi unsur urutan terendah ke-2;
3. Sedangkan sikap dan perilaku terkait petugas pelayanan mendapatkan nilai 3,33 dan merupakan unsur tertinggi;
4. Sedangkan kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan mendapatkan nilai 3,21 dan menjadi unsur urutan tertinggi ke-2.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

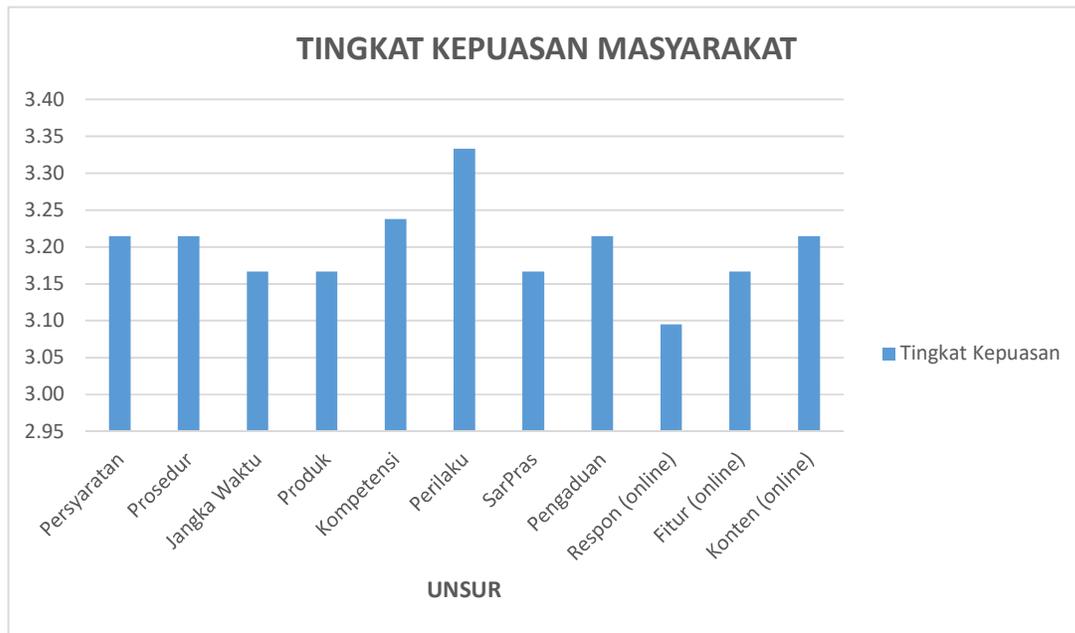
1. “Semoga kedepan, pelayanan lebih baik lagi dan masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi”;
2. “Sudah baik dari segi pelayanan, butuh perencanaan lebih matang dalam setiap kegiatan yang akan dilaksanakan kedepannya”; dan
3. “Terus tingkatkan pelayanan yang mudah dan dapat di akses dengan cepat”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Secara geografis Kabupaten Berau memiliki wilayah yang kompleks seperti pesisir, kepulauan, perbukitan, hutan, perkampungan-perkampungan yang berada jauh di hulu sungai dan di pedalaman hutan. Dan tidak semua wilayah dan perkampungan di Kabupaten Berau memiliki akses internet;
2. Selain Koneksi internet yang tidak menyeluruh, permasalahan energi listrik juga masih sering terjadi sehingga wilayah yang memiliki koneksi jaringan internet sekalipun menjadi tidak stabil; dan

3. Kondisi sumber daya manusia baik secara kapasitas dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi masih belum merata.

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan



penggambaran nilai SKM secara grafik sebagai berikut:

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Berau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79.98;
2. Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Durasi atau Kecepatan Respon pada Aplikasi/fitur layanan *online* yaitu pada saat membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi atau *website* mendapatkan nilai 3,10; dan
3. Dari pengolahan data SKM yang dilakukan KPU Kabupaten Berau dalam pelaksanaan pelayanan publik secara umum mendapat kategori Baik, meskipun demikian dari saran dan masukan responden masih perlu adanya perbaikan-perbaikan.

Tanjung Redeb, 4 Agustus 2024

**Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Berau**



(Dwi Agustina Sari)

NIP: 198408292010122022

LAMPIRAN

The screenshot shows a Google Form titled "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA KPU KABUPATEN BERAU". Below the title is a subtitle "Respon/Tanggapan Terhadap Pelayanan" and a note: "Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelan](#)". The form contains several input fields: "Nama Lengkap *" with a "Teks jawaban singkat" label, "Jenis Kelamin *" with radio buttons for "Laki-Laki" and "Perempuan", and "Pendidikan *". A sidebar on the right contains icons for zooming, printing, sharing, and other settings.

Tampilan Kuesioner (Google Form)

The image displays two side-by-side screenshots of a Google Form questionnaire. The top navigation bar includes "Pertanyaan", "Jawaban 12/3", and "Setelan".

Left Screenshot:

- Question 1:** "1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?"
 - Options: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai, Tambahkan opsi atau [tambahkan "Lainnya"](#)
- Question 2:** "2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan alur pelayanan** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?"
 - Options: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah
- Question 3:** "3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?"

Right Screenshot:

- Question 2 (continued):** "2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan alur pelayanan** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?"
 - Options: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah
- Question 3 (continued):** "3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?"
 - Options: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai
- Question 4:** "4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?"
 - Options: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai

Tampilan Kuesioner (Google Form)

5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemampuan petugas pelayanan?** *

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku terkait petugas pelayanan?** *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kualitas sarana dan prasarana pelayanan?** *

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan Konsultasi dan pengaduan yang tersedia (media pengaduan)?** *

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

9. Secara Online bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan? *

- Lambat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

10. Secara Online bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

10. Secara Online bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

11. Secara Online bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan? *

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

12. Saran dan Masukan: *

Teks jawaban panjang

Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat email	1. Bagaimana p	2. Bagaimana	3. Bagaimana	4. Bagaimana	5. Bagaimana	6. Bagaimana	7. Bagaimana	8. Bagaimana	9. Secara Online	10. Secara Online	11. Secara Online	Masukan dan Saran
Ajil Ismanasyah	Laki Laki	S1	ASN/PNS	ajil89@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Semoga KPU Kab. Berau bisa jadi lebih baik n bagus dalam hal pelayanan publik
Rodan Andros	Perempuan	S1	ASN/PNS	rodanandros16@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Terus tingkatkan pelayanan dan kinerja agar terus membaik kan pelayanan yang terbaik
Melisyono	Laki Laki	S1	ASN/PNS	melid203@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat Baik	Perbahakan
Dani Deswandi	Laki Laki	S1	Facilitator	Deswandi78@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Ok si
Irfan	Laki Laki	Diploma	Karyawan/Wiraswasta	irfandogala75@gmail.com	Sangat Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Semoga kedepan, pelayanan lebih baik lagi dan masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi
Aman	Laki Laki	SMA	Pengusaha/Wiraswasta	amanah8@gmail.com	Sangat Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Oke
Rahmat Hilayal	Laki Laki	Diploma	ASN/PNS	arakisdoyak@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Gas terus
Ismail Andri	Laki Laki	SMP	Guru	ikandri@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Baik
Masrah	Perempuan	SMA	Mengurus Rumah Tangga	Masrah.hurapanjaya@gmail.com	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sukses selalu
Langgang Selli C	Laki Laki	S1	ASN/PNS	langgangseli2@gmail.com	Sesuai	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sangat Sopan	Kurang Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Ditingkatkan lah supaya lebih perform
Datu Oman Saputra	Laki Laki	S1	ASN/PNS	putrakboy22@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Get better
Ihwan Wahyudi	Laki Laki	S1	ASN/PNS	ihwan1716@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Kurang Cepat	Mudah	Baik	semoga pelayanan yg diberikan sesuai harapan
Henry Salfarudin	Laki Laki	S1	Non ASN (PTT)	henrysa160613@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Baikkk
Ayu wira dawandi	Perempuan	S1	IRI	ayuwiradawandi@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Kurang Cepat	Kurang Mudah	Baik	Perbahakan yang baik, perbaikan yang kurang baik
Zamil Abidin	Laki Laki	S1	ASN/PNS	uzam1981@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sangat Sopan	Baik	Sangat Baik	Cepat	Mudah	Baik	Mohon diperhatikan pelayanan yang sudah maksimal
SIMON TERMINA	Laki Laki	S1	ASN/PNS	terminus13@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	pelayanannya ditingkatkan
Saukiah Sultan	Perempuan	S1	Guru	saukiasultan12@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Semoga pelayanannya menjadi lebih baik lagi.
Hei Gunawan	Laki Laki	S1	ASN/PNS	gunawanheio20276@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Maju Terus
Se rejeki	Perempuan	S1	Mengurus Rumah Tangga	sirebasa79@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sangat Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Tingkatkan prestasi pelayanan jangan galak-galak
Masrah	Perempuan	SMA	Mengurus Rumah Tangga	Masrah.hurapanjaya@gmail.com	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sukses selalu dan tetap melayani sepenuh hati
Rodan Andros	Perempuan	S1	ASN/PNS	Rodanandros16@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Terus tingkatkan pelayanan yang sudah maksimal dan dapat di akses dengan cepat
Riharsyah	Laki Laki	S1	Pengusaha/Wiraswasta	REWAnZAHRA@gmail.COM	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Baik
Samselati	Perempuan	S1	Pengusaha/Wiraswasta	andisamsa22@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Kurang Cepat	Mudah	Baik	Cukup baik
Ayu wira dawandi	Perempuan	S1	Mengurus Rumah Tangga	ayuwiradawandi@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Kurang Cepat	Mudah	Baik	Jangan puas dengan pemberian yang baik, tingkatkan lagi yg kurang baik
Ahmad Yani	Laki Laki	Diploma	ASN/PNS	ahmadyani195@gmail.com	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Baik	Cepat	Mudah	Sangat Baik	Semoga Pelayanan semakin baik kedepannya
Luthi anshari	Laki Laki	S1	Honor sekolah	Luthi814@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Ditingkatkan kembali pelayanan biar makin joss
Melisyono	Laki Laki	S1	ASN/PNS	melid203@gmail.com	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Baik	Sukses selalu
Datu Oman Saputra	Laki Laki	S1	ASN/PNS	putrakboy22@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Jangan pernah merasa bosan diri, selalu tingkatkan
Irfan	Laki Laki	Diploma	Karyawan/Wiraswasta	irfandogala75@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Khusus pelayanan dan fasilitas semoga kedepan lebih baik lagi
Erlah Sofyan	Laki Laki	S2	ASN/PNS	erlahsofyan9@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Kurang Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Sudah baik dan sop pelayanan, butuh perencanaan lebih matang dalam setiap kegiatan yang akan dilaksanakan kedepannya
Adrian Candra	Perempuan	S1	ASN/PNS	adriancandra6@gmail.com	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat Baik	Pelayanan KPU Kabupaten Berau sangat baik.
Langgang Selli Cahyo	Laki Laki	S1	ASN/PNS	langgangseli2@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Sangat Baik	Sudah baik
Dani Deswandi	Laki Laki	S1	Facilitator Masyarakat	Deswandi78@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Terimakasih KPU
Ranila	Perempuan	S1	Karyawan/Wiraswasta	ranilajuma72@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Tingkatkan
Inwansyah	Laki Laki	S1	PTT	inwansyah62@gmail.com	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik	Cepat	Mudah	Baik	Sukses selalu KPU Kab Berau
Rujati	Perempuan	SMP	Mengurus Rumah Tangga	rujati89@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Baik	Sopan	Baik	Baik	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat Baik	Tidak ada
Faisal salsaan	Laki Laki	SMA	Nelayan	faisalsalsaan@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Kalau bisa ditingkatkan lagi pelayanannya
Suharnan Agus	Laki Laki	S1	PTT	suharnanagus17@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	-
M Azmi Nizam	Laki Laki	SMA	Karyawan/Wiraswasta	minemmanis103@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sesuai	Sesuai	Baik	Sopan	Baik	Baik	Cepat	Mudah	Baik	Mantap
Rai Irawan	Laki Laki	S1	Karyawan/Wiraswasta	irawanrai7@gmail.com	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Baik	Baik	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Baik	Sarana Prasarana ditingkatkan, kalau bisa Gedung KPU BERAU sendiri dan tidak numpang lagi, amin
Ajil Ismanasyah	Laki Laki	S1	ASN/PNS	ajil89@gmail.com	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Mudah	Sangat Baik	Selalu menjadi yang terdepan dalam pelayanan terhadap masyarakat
Aman	Laki Laki	S1	Karyawan/Wiraswasta	amanah8@gmail.com	Sesuai	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Baik	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik	Cepat	Mudah	Sangat Baik	Terimakasih

Tampilan Google Spread Sheet hasil pengunduhan Gform SKM