

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI TAHUN 2024

DAFTAR ISI	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responde SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Pengolahan Data	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian PendayagunaanAparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei KepuasanMasyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Meranti perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

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 PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

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 publik yang diberikan oleh KPU Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun maksud dilakukan SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan public
- d. Mengukur kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan public yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodic
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang dilakukan atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public yang dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Kepulauan Meranti
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan, dan
- f. Masyarakat dapat mengetahui gambaran kinerja KPU Kabupaten Kepulauan Meranti.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Meranti yang beralamat di Jalan Dorak Selatpanjang, Kabupaten Kepulauan Meranti, Provinsi Riau.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan 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 KPU Kabupaten Kepulauan Meranti 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. **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.
5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link survei yang disediakan oleh KPU Kabupaten Kepulauan Meranti.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari-Februari	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei-Juni	20
4.	Pelaporan dan Publikasi	Juni	3
4.	Analisis/Evaluasi Hasil	Julu-Agustus	30

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kabupaten Kepulauan Meranti. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada KPU Kabupaten Kepulauan Meranti dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 97 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	67	68%
		PEREMPUAN	31	32%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	36	31%
		DIPLOMA	7	7%
		SI	49	50%
		S2	6	6%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	16	16%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	15	15%
		WIRAUUSAHA	7	7%
		LAINNYA	60	61%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4	3,4	3,3	3,8	3,3	3,4	3,4	3,3	3,9
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	86,45 (Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,3. Selanjutnya kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai 3,3. Begitu juga kualitas sarana dan prasana mendapatkan nilai 3,3.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu layanan penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,9 dan dan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8.

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 :

- a. Untuk ada pelayanan secara online untuk mempermudah bagi masyarakat yg jauh jarak tempuhnya.
- b. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh proses pemilihan kepala daerah, termasuk persiapan, pelaksanaan, dan pasca-pilkada. Identifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan integritas pemilihan kepala daerah di masa mendatang
- c. Dalam menangani permasalahan Agar lebih profesional disegala bidang
- d. Perlu perhatian khusus untuk pantarlih maupun penyelenggara didaerah 3T
- e. Tahap kedepan semoga layanannya semakin ditingkatkan
- f. Layanan call center jika perlu diaktifkan
- g. Meningkatkan pelayanan berbasis online dan teknologi informasi
- h. Diharapkan selalu membimtek PPS. Kemudian untuk bagian keuangan agar cepat respon ketika ada bawahan bertanya terkait prihal penyusunan LPJ. Saya rasa itu saja. Terima kasih
- i. Lebih ditingkatkan lagi sosialisasi ke pelosok terpencil
- j. Pelayanan yg kurang maksimal agar di tindaklanjuti sesegera mungkin

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat rutin internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kualitas dan efisiensi penggunaan waktu	√	√	√		Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik, Sub Bagian Perencanaan dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
		Pengelolaan Data dan Arsip yang berada pada Sub Bagian masing-masing dikumpulkan menjadi satu kesatuan				√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik, Sub Bagian Perencanaan dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	Penyesuaian kembali produk pelayanan terhadap standar pelayan	√	√			Sub Bagian Keuangan, Umum dan

		yang ada					Logistik, Sub Bagian Perencanaan dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
		Pengusulan Diklat untuk pengarsipan			√	√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik, Sub Bagian Perencanaan dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan efektifitas alat atau benda dalam pelayanan				√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik, Sub Bagian Perencanaan dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis

							Penyelenggaran Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
		Meningkatkan Penggunaan Fasilitas layanan secara kondusif dan se-efektif mungkin	√	√	√	√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik
		Pengecekan dan Pemeliharaan Jaringan Internet, Situs Web dan Sosial Media secara berskala dan berkelanjutan	√	√	√	√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pertimbangan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggaran kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan public. Tren kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Meranti.

Nilai SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti selama 2 tahun terakhir adalah :

- Tahun 2023 dengan Nilai 83.37
- Tahun 2024 dengan nilai 86.45

Nilai SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti tersebut dapat dilihat dengan grafik sebagai berikut :



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga tahun 2024 pada KPU Kabupaten Kepulauan Meranti.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan public di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 86.45. Hal tersebut menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 yaitu 83.37.
2. Unsur pelayanan yang termasuk memperoleh skor terendah adalah waktu pelayanan, kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan kualitas sarana dan prasana.
3. Unsur pelayanan yang termasuk memperoleh skor tertinggi adalah layanan penanganan pengaduan pengguna layanan dan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan .

Selatpanjang, September 2024

Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Kepulauan Meranti

Sekretaris,

Afriadi Mahyu
NIP. 19690406 199803 1 008



Lampiran

1. Kuesioner

The screenshot displays a Google Forms interface for a survey titled "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI SEMESTER 1 (JANUARI-JUNI 2024)". The form is viewed in a web browser, with the URL visible in the address bar. The top of the form features a header image showing several officials in traditional Meranti attire seated at a table. Below the header, the form title is prominently displayed. The form includes several input fields: "Tanggal survei" (Survey Date), "Jam Survei" (Survey Time), "Nama" (Name), and "Nomor HP" (Phone Number). The "Tanggal survei" field is currently selected, showing a date picker interface. The form is hosted on a Google Drive link, and the browser's taskbar at the bottom shows various application icons.

Survei SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti

Usia *

Teks jawaban panjang

Domisili (Kabupaten/Kota/Provinsi) *

Teks jawaban panjang

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

Survei SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ DIPLOMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ ASN

Survei SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ TNI/POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ LAINNYA

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti? *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

Survei SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti

Pertanyaan Jawaban Setelan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

Survei SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti

Pertanyaan Jawaban Setelan

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

Survei SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti

Pertanyaan Jawaban Setelan

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

Survei SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti

7. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Tidak Sopan dan Ramah

☐ Kurang Sopan dan Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

Survei SKM KPU Kabupaten Kepulauan Meranti

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di KPU Kabupaten Kepulauan Meranti?

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☐ Berfungsi Dengan Baik

Saran dan Masukan anda untuk pelayanan KPU Kabupaten Kepulauan Meranti *

Teks jawaban singkat

50	3	2	2	4	2	3	3	2	4
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	3	3	3	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	3	3	3	2	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	4	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	3	3	3	3	4
63	3	4	3	4	4	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	4	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	3	4	4	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	4	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	2	4	3	3	3	2	4
71	3	3	4	3	3	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	3	2	3	3	3	3	2	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	4	3	4	3	3	3	4	4
76	3	3	3	4	3	4	3	3	4
77	3	4	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	2	2	2	3	3	3	2	3
80	3	4	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	2	3	2	2	3	3	3	3
92	3	3	4	4	3	4	4	3	4
93	4	3	3	3	3	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	4	4	3	4
98	3	3	3	4	3	4	4	3	3
Total Nilai Per Unsur	329	333	325	371	321	338	331	321	381
IKM Per Unsur =	3.4	3.4	3.3	3.8	3.3	3.4	3.4	3.3	3.9

Total Nilai IKM Per Unsur : Jumlah Respon									
Total Nilai Semua Unsur	3050								
Skor KM Total =									
Total Nilai Semua Unsur	x 100/4	3050	25		3.458049887x 25 = 86.45				
Jml Resp x Jml Unsur		882							
		3.458049887							

NO	UNSUR PELAYANAN	MUTU
U1	Persyaratan	A
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	A
U3	Waktu Penyelesaian	A
U4	Biaya/Tarif	A
U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	A
U6	Kompetensi Pelaksana	A
U7	Prilaku Pelaksana	A
U8	Sarana dan Prasarana	A
U9	Penanganan Pengaduan	A

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2023**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Meranti perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Meranti periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,4	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,4	A
3	Waktu Penyelesaian	3,3	A
4	Biaya/Tarif	3,8	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,3	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,4	A
7	Perilaku Pelaksana	3,4	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,3	A
9	Sarana dan Prasarana	3,9	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kualitas dan efisiensi penggunaan waktu	√	√	√		Sub Bagian Keuangan, Umum dan

							Logistik, Sub Bagian Perencanaa n dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis Penyelengg araan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
		Pengelolaan Data dan Arsip yang berada pada Sub Bagian masing-masing dikumpulkan menjadi satu kesatuan				√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik, Sub Bagian Perencanaa n dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis Penyelengg araan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
2	Kesesuaia n Produk Pelayanan	Penyesuaian kembali produk pelayanan terhadap standar pelayan yang ada	√	√			Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik, Sub Bagian Perencanaa n dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis

							Penyelengg araan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
		Pengusulan Diklat untuk pengarsipan			√	√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik, Sub Bagian Perencanaa n dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis Penyelengg araan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan efektifitas alat atau benda dalam pelayanan				√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik, Sub Bagian Perencanaa n dan Data Pemilih, Sub Bagian Teknis Penyelengg araan Pemilu dan Sub Bagian Hukum dan SDM

		Meningkatkan Penggunaan Fasilitas layanan secara kondusif dan se-efektif mungkin	√	√	√	√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik
		Pengecekan dan Pemeliharaan Jaringan Internet, Situs Web dan Sosial Media secara berskala dan berkelanjutan	√	√	√	√	Sub Bagian Keuangan, Umum dan Logistik

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1. Waktu Penyelesaian	1. Meningkatkan kualitas dan efisiensi penggunaan waktu	Sudah	Menerbitkan SOP Alur Permohonan Informasi	Terlampir	
	2. Pengelolaan Data dan Arsip yang berada pada Sub Bagian masing-masing dikumpulkan menjadi satu kesatuan	Sudah	Pengelolaan Data dan Arsip yang berada pada Sub Bagian masing-masing dikumpulkan menjadi satu kesatuan	Terlampir	
2. Kesesuaian Produk Pelayanan	1. Penyesuaian kembali produk pelayanan terhadap standar pelayanan yang ada	Belum	Penyesuaian kembali produk pelayanan terhadap pelayanan yang ada	-	Kurangnya Petugas atau SDM yang mengelola dan mengatur pengarsipan

	2. Pengusulan Diklat untuk pengarsipan	Belum		-	
3. Sarana dan Prasarana	1. Meningkatkan efektifitas alat atau benda dalam pelayanan	Sudah	Meningkatkan efektifitas alat atau benda dalam pelayanan	Terlampir	
	2. Meningkatkan Penggunaan Fasilitas layanan secara kondusif dan se-efektif mungkin	Sudah	Meningkatkan Penggunaan Fasilitas layanan secara kondusif dan se efektif mungkin	Terlampir	
	3. Pengecekan dan Pemeliharaan Jaringan Internet, Situs Web dan Sosial Media secara berskala dan berkelanjutan	Sudah	Pengecekan dan Pemeliharaan jaringan internet, situs web dan media sosial secara berkala dan berkelanjutan	Terlampir	

BAB III

KESIMPULAN

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN	ket
1	Persyaratan	3,30	B	U1
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,30	B	U2
3	Waktu Penyelesaian	3,10	B	U3
4	Biaya/Tarif	3,50	B	U4
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,20	B	U5
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	B	U6
7	Perilaku Pelaksan	3,40	B	U7
8	Sarana dan Prasarana	3,20	B	U8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	A	U9
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		83,37	BAIK	

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut diatas, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Meranti telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak **83.37%**.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Penyesuaian kembali produk pelayanan terhadap standar pelayanan yang ada disebabkan karena kurangnya petugas atau SDM yang mengelola dan mengatur pengarsipan
3. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penyesuaian kembali produk pelayanan terhadap standar pelayanan yang ada	Menyiapkan SDM yang mampu mengelola produk-produk pelayanan sesuai standar pelayanan	2 Bulan	Sekretaris Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Partisipasi Hungan Masyarakat , bagian	-

		publik		Keuangan, Umum dan Logistik, Bagian Perencanaan Data dan Infomasi, Bagian Hukum dan SDM	
--	--	--------	--	---	--

Selatpanjang, September 2024

Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Kepulauan Meranti

Sekretaris,



[Handwritten signature]

Afradi Mahyu

NIP. 19690406 199803 1 008

LAMPIRAN

1. Waktu Penyelesaian



2. Sarana dan Prasarana





