

**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





