



TAPIN

LAPORAN TINDAKLANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE SEMESTER I TAHUN 2025

PELAYANAN PUBLIK

TERPADU

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN TAPIN

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang 2
- 1.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3
- 1.3 Maksud dan Tujuan 3

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

- 2.1 Metode Pengumpulan Data 5
- 2.2 Lokasi Pengumpulan Data..... 6
- 2.3 Waktu Pelaksanaan SKM 6
- 2.4 Penentuan Jumlah Responden..... 6

BAB III TINDAK LANJUT HASIL SKM

- 3.1 Sampel..... 7
- 3.2 Hasil Survei 8

BAB IV PENUTUP

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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas KPU Kabupaten Tapin sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB 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 terpadu yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Tapin.

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

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Tapin 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 : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
9. Sarana dan Prasarana : 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).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2025
2	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2025
3	Pengolahan Data dan Analisa Hasil	Juni-Juli 2025
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2025

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan Jumlah pemohon dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kabupaten Tapin. Jumlah Responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 55 orang.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Sampel

Survei dilaksanakan pada pelayanan terpadu di Lingkungan KPU Kabupaten Tapin dengan jumlah sampel responden 55 orang. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

3.2 Hasil Survei

Berikut hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu pada setiap unsur penilaian sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1	Persyaratan	3,55	Sangat baik
2	Prosedur	3,49	Baik
3	Waktu	3,43	Baik
4	Biaya	3,92	Sangat baik
5	Produk	3,49	Baik
6	Kompetensi	3,60	Sangat baik
7	Perilaku	3,63	Sangat baik
8	Sarana dan Prasarana	3,43	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,92	Sangat baik
IKM HASIL KONVERSI		3,60	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Kabupaten Tapin, sebagai berikut :

- a) Nilai Tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan
 - 1. Penanganan Pengaduan dan Biaya (3,92)
- b) Nilai Terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :
 - 1. Waktu dan Sarana Prasarana (3,43)

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Tapin diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat 3,60 atau termasuk kategori SANGAT BAIK (kisaran nilai 3,54 – 4,00). Dengan demikian, aparaturnya pada KPU Kabupaten Tapin dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)					
			7	8	9	10	11	12
1.	Kecepatan Waktu Pelayanan dan Sarana dan Prasarana	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik Untuk Perbaikan Standar Evaluasi Rencana Tindak Lanjut						

Dari rencana tindak lanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu telah tercapai melalui kegiatan, antara lain:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Bukti Tindak lanjut
1	Kecepatan Waktu Pelayanan dan Sarana dan Prasarana	Kecepatan Waktu Pelayanan dan Sarana dan Prasarana	

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kabupaten Tapin ini dibuat sebagai bahan laporan dan pertanggung jawaban KPU Kabupaten Tapin dalam mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya. Diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kabupaten Tapin.

Disahkan di Rantau

Pada hari Selasa, 09 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapin



Erivana Maryanto, S.Sos
NIP. 198403012009121002