



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PAYAKUMBUH

Laporan
TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2
TAHUN 2024

x x
x x
x x
x x
x x
x x

x x
x x
x x
x x
x x
x x



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester II 2024



Unit Penyelenggara Pelayanan

KPU KOTA PAYAKUMBUH

2025

BAB I

PENDAHULUAN

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 unit penyelenggara pelayanan Sekretariat KPU Kota Payakumbuh 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 unit penyelenggara pelayanan KPU Kota Payakumbuh (PPID) periode Semester 2 Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM Per Unsur		Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,58	89,39	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	86,62	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,54	88,38	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,55	88,64	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,46	86,62	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	87,12	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,53	88,13	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3, 53	88,13	Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3, 53	88,13	Baik
Jumlah		3,52	87,91	Baik

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:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.a	Kemudahan prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Lebih Memberikan kemudahan prosedur pelayanan	√	√			Seluruh sub bagian
1.b.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Meningkatkan kemampuan petugas yang memberikan pelayanan	√	√			Seluruh sub bagian
2.a.	Kemampuan dalam memberikan Pelayanan	Meningkatkan kemampuan petugas yang memberikan pelayanan	√	√			Seluruh sub bagian
3.a.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Meningkatkan Kesopanan dan keramahan petugas	√	√			Seluruh sub bagian
3.b	Kualitas Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√			Seluruh sub bagian
3.c	Penanganan pengaduan pengguna layanan	segera menindaklanjuti pengaduan.	√	√			Seluruh sub bagian

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)	Tantangan/ Hambatan
1.a	Memberikan Kemudahan prosedur pelayanan petugas untuk dapat menyesuaikan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Sudah	Prosedur Pelayanan yang dirasa menyulitkan penerima layanan akan lebih dimudahkan lagi	Petugas sudah memberikan penjelasan prosedur layanan yang diminta dan memberikan form isian pelayanan serta menerangkan cara pengisiannya tapi masih ada penerima layanan yang merasa prosedur layanan sangat menyulitkan mereka.
1.b.	Meningkatkan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	sudah	Petugas harus dapat memperhatikan dan mencermati produk/Jenis Layanan yang diminta sehingga Layanan yang diberikan sesuai dengan yang diminta	Petugas terkadang masih ada yang belum memperhatikan dan mencermati produk/jenis layanan yang diminta
2.a.	Meningkatkan Kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan	Belum	Meskipun belum mengikuti pelatihan khusus terkait service excellent tapi dalam setiap kesempatan Komisioner dan Sekretaris KPU Kota Payakumbuh selalu mengingatkan agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu yang datang	Belum adanya petugas yang khusus ditempatkan dibagian pelayanan

3.a.	Meningkatkan Kesopanan dan keramahan petugas	Sudah	Petugas harus dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, melayani dengan sepenuh hati, sopan dan ramah	Belum adanya petugas yang khusus ditempatkan dibagian pelayanan
3.b	Kenyamanan tempat pelayanan	Sudah	Merenovasi tempat pelayanan agar menjadi lebih nyaman	Renovasi tempat pelayanan akan membutuhkan anggaran yang besar sedangkan saat ini dalam satker diminta untuk efisiensi anggaran
3.c	Penanganan pengaduan pengguna layanan	Sudah	Setiap Pengaduan akan segera ditindaklanjuti setelah dilakukan koordinasi dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal	Bila pengaduan hanya bersifat lisan sangat sulit untuk ditindak lanjuti

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik KPU Kota Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu: Pemberian pelatihan khusus terkait service excellent terhadap petugas pelayanan belum dapat ditindak lanjuti karena belum ada kegiatan pelatihan khusus terkait service excellent yang diadakan oleh KPU Kota Payakumbuh.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.a	Memberikan Kemudahan prosedur pelayanan petugas untuk dapat menyesuaikan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Memberikan penjelasan kepada penerima layanan agar tidak merasa kesulitan dalam prosedur pelayanan dengan memberikan penjelasan tentang cara pengisian form isian yang telah disediakan	6 bulan	Seluruh Sub Bagian	- Parpol - Sekolah - Masyarakat
1.b.	Meningkatkan kemampuan petugas yang memberikan pelayanan	Memahami dan meneliti permintaan sehingga jawaban sesuai dengan permintaan yang diminta	6 bulan	Seluruh Sub Bagian	- Parpol - Sekolah - Masyarakat

2.a.	Meningkatkan kemampuan petugas yang memberikan pelayanan	Petugas yang melayani akan mengikuti bimtek yang diselenggarakan oleh KPU, KPU Provinsi dan KPU kota Payakumbuh	6 bulan	Seluruh Sub Bagian	- Parpol - Sekolah - Masyarakat
3.a.	Meningkatkan Kesopanan dan keramahan petugas	Petugas yang melayani akan mengikuti pelatihan kepribadian (Individual Empowering)	6 bulan	Seluruh Sub Bagian	- Parpol - Sekolah - Masyarakat
3.b	Kenyamanan tempat pelayanan	Merenovasi tempat pelayanan agar menjadi lebih nyaman	6 bulan	Seluruh Sub Bagian	- Parpol - Sekolah - Masyarakat
3.c	Penanganan pengaduan pengguna layanan	Mengadakan pertemuan dengan pihak terkait (yang mengadu dan teradu)	6 bulan	Seluruh Sub Bagian	(yang mengadu dan teradu)

Payakumbuh, 10 September 2025

Sekretaris KPU Kota Payakumbuh



(Beni Mustika)



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PAYAKUMBUH
kota-payakumbuh.kpu.go.id