

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN DHARMASRAYA

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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.

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 KPU Kabupaten Dharmasraya 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 KPU Kabupaten Dharmasraya periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Pada Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,31	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,43	B
3	Waktu Penyelesaian	3,31	B
4	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,28	B
5	Kompetensi Pelaksana	3,36	B
6	Perilaku Pelaksana	3,42	B
7	Sarana dan Prasarana	3,30	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,39	B

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	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Meningkatkan Pemahaman bagi petugas pelayanan			√	√	Bagian Humas
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Kuantitas sarana dan prasarana			√	√	Bagian KUL
3	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelayanan lebih cepat				√	Bagian Humas

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	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Bahwa telah dilakukan penyesuaian standar produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan agar sesuai kebutuhan masyarakat.	
2	Sarana dan Prasarana	Belum	Rencana penyediaan sarana dan prasarana masih dalam tahap perencanaan dan koordinasi dengan bagian terkait.	Anggaran terbatas dan proses pengadaan masih dalam tahap perencanaan.
3	Waktu Penyelesaian	Sudah	Melakukan Pengukuran waktu disetiap pelayanan guna untuk memantau berapa lama setiap pelayanan berlangsung.	

BAB IV

KESIMPULAN

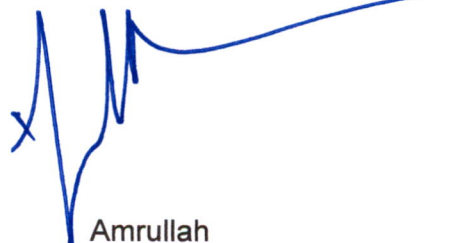
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Dharmasraya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66,66%.
2. 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
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi kebutuhan, koordinasi dengan bagian pengadaan, serta pengajuan anggaran.	6 Bulan	Bagian Umum & Logistik

Pulau Punjung, 12 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Dharmasraya


Amrullah