



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT

KPU PROVINSI SULAWESI TENGGARA
TAHUN 2024

Alamat : Jl. Chairil Anwar No. 9 Kendari

Email: prov_sultra@kpu.

Website : Sultra.kpu.go.id

Instagram : kpuprovsultra

Facebook :KPU Provinsi Sulawesi Tenggara

Twitter : @kpu_sultra

Youtube :KPU Prov Sultra

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Daftar Isi	ii
A. KATA PENGANTAR	1
B. PENDAHULUAN	2
C. DASAR HUKUM	2
D. TUJUAN	3
E. RUANG LINGKUP	3
F. WAKTU PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	4
G. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	4
H. RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEY.....	5
I. TINDAK LANJUT	6
J. HASIL TINDAK LANJUT	7
H. PENUTUP.	9
1. Kesimpulan.....	9
2. Saran	9

A. KATA PENGANTAR

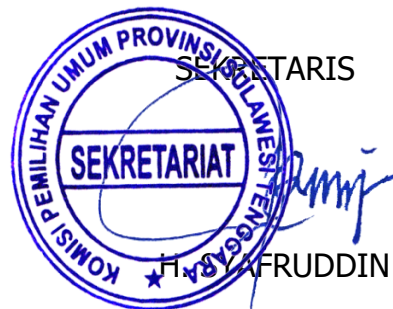
Bismillahi Rahmanirrahmanirrahim,
Syukur Alhamdulillah Kami Panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya maka Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat KPU Provinsi Sulawesi Tenggara Semester 1 Tahun 2024 ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik.

Adapun segala masukan dan kritik yang membangun akan kami terima dan bisa memberikan kontribusi yang lebih baik lagi untuk penyusunan laporan ini.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih atas kontribusi dan masukan dari berbagai pihak

Wassalam

Kendari, 10 Oktober 2024



B. PENDAHULUAN

Berdasarkan 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.

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan 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. selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas yang minim.

Pada Semester I Tahun 2024, KPU Provinsi Sulawesi Tenggara telah mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tenggara. 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.

Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan untuk menilai kinerja Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Sulawesi Tenggara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, baik dalam penyelenggaraan pemilu maupun layanan administrasi kepada masyarakat.

C. DASAR HUKUM

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 4. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor : 314/ORT.07 – Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

D. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara, dan Hasil survei kepuasan memberikan gambaran tentang aspek mana saja yang sudah baik dan mana yang perlu diperbaiki. Tindak lanjut dapat berupa perbaikan pada layanan atau produk yang kurang memuaskan masyarakat.

Hasil survei dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam perencanaan dan kebijakan. Ini juga membantu mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

E. RUANG LINGKUP

Pelaksanaan survei Semester 1 Tahun 2024 dilakukan pada bulan Agustus. Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisisioner elektronik kepada Masyarakat dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

NO.	RUANG LINGKUP
1	Persyaratan : Pemahaman terhadap informasi persyaratan permintaan pelayanan yang diberikan dari KPU Provinsi Sulawesi Tenggara
2	Sistem, mekanisme dan prosedur : Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Provinsi Sulawesi Tenggara
3	Waktu penyelesaian : Pendapat tentang kejelasan waktu pelayanan yang diberikan Sekretariat KPU Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan
4	Biaya/ tarif : Pelayanan yang diberikan dikenakan/dipungut biaya
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan : Kepastian pelayanan yang diberikan Sekretariat KPU Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan
6	Kompetensi Petugas : Kompetensi petugas Sekretariat KPU Provinsi Sulawesi Tenggara dalam memenuhi pelayanan yang dibutuhkan

7	Perilaku Petugas : Perilaku petugas KPU Provinsi Sulawesi Tenggara dalam melayani terkait kesopanan dan keramahan
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan pengguna layanan KPU Provinsi Sulawesi Tenggara
9	Sarana dan prasarana : Sarana dan prasarana pada Sekretariat KPU Provinsi Sulawesi Tenggara

F. WAKTU PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey dilakukan selama satu bulan dimulai dengan jangka waktu tersebut Responden melakukan pengisian questioner dan waktu yang diperlukan untuk mengolah data selama seminggu atau 6 (Lima) Hari jam Kerja. Dengan rincian sebagai berikut:

Waktu Pelaksanaan SKM

NO	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari – April 2024	5 Hari Kerja
2	Pengumpulan Data	Agustus 2024	5 Hari Kerja
3	Pengolahan Data dan Analisis Data	September 2024	5 Hari Kerja

G. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pengukuran survei pengguna layanan di KPU Provinsi Sulawesi Tenggara yang dilaksanakan pada bulan Agustus untuk Semester 1 Tahun 2024 yaitu periode bulan Januari s.d Juni yang terdiri dari Mahasiswa, Polri, Ibu Rumah Tangga, dan Anggota Parpol, Wirausaha dan juga pekerja swasta, sehingga sampel yang dihitung dengan menggunakan metode Krejcie and Morgan adalah 163 orang. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA (NRR)	NILAI TERTIMBANG	Nilai Konversi per unsur	MUTU PELAYANAN / KATEGORI
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan	3.29	82.36	0.37	Baik / B
2	Prosedur	3.21	80.37	0.36	Baik / B
3	Waktu	3.37	84.20	0.37	Baik / B
4	Biaya	3.70	92.48	0.41	Sangat Baik / A
5	Produk	3.25	81.29	0.36	Baik / B
6	Kompetensi	3.36	83.90	0.37	Baik / B
7	Perilaku	3.39	84.66	0.38	Baik / B

8	Sarana dan Prasarana	3.24	80.98	0.36	Baik / B
9	Penanganan Pengaduan	3.90	97.55	0.43	Sangat Baik / A
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)				3.41	Baik / B
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Hasil Konversi				85.22	

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan pelatihan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 163 responden
- b. Nilai IKM : 85,22
- c. Kategori mutu pelayanan : Baik
- d. Nilai mutu pelayanan :B

H. RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan pada KPU Provinsi Sulawesi Tenggara terdapat dua kategori yang memiliki nilai kinerja sangat baik dan 3 Unsur terendah dalam Penilaian SKM, sebagai berikut :

- a) Dua Unsur Tertinggi dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :
 - ❖ Penanganan Pengaduan (3,90) dan Biaya (3,70)
- b) Tiga Unsur Terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :
 - ❖ Prosedur (3,21), Sarana dan Prasarana (3,24) dan Produk (3,25)

Rencana Tindaklanjuti 3 (Tiga) unsur terendah dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) :

1. Prosedur

Untuk lebih meningkatkan lagi prosedur Pelayanan maka KPU Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan pelayanan dengan meningkatkan kinerja jagat saksana dan menempatkan pada pos penjagaan, juga menerapkan pelayanan dibagian resepsionis dengan menota tugaskan setiap hari piket untuk 2 (Dua) orang Staf untuk lebih meningkatkan pelayanan yang lebih maksimal

2. Sarana dan Prasarana

KPU Provinsi Sulawesi Tenggara meningkatkan Sarana dan Prasarana dengan merenovasi bangunan, menambah sarana dan prasarana yang memadai dengan memperindah setiap ruangan agar terlihat lebih nyaman dan fasilitas lebih ditingkatkan dan perencanaan membangun kantin, merenovasi aula dan mushollah serta membangun WC di beberapa tempat untuk kenyamanan.

3. Produk

Untuk mempercepat kesesuaian produk maka KPU Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan evaluasi standar pelayanan dengan pemasangan banner untuk memberikan info terkait kegiatan KPU Provinsi Sulawesi Tenggara dan juga memberikan info seputar kegiatan dan permintaan data melalui media social atau dengan dating langsung ke setiap bagian disesuaikan dengan layanan apa saja yang diinginkan.

I. TINDAK LANJUT

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan di KPU Provinsi Sulawesi Tenggara Semester I Tahun 2024, diketahui bahwa unsur pelayanan biaya/tarif mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,70 dan unsur Pelayanan Penanganan pengaduan Sedangkan ada 3 unsur pelayanan, diantaranya : Pelayanan Prosedur; Pelayanan Sarana dan Prasarana; dan Pelayanan Produk mengalami nilai rendah walaupun hasilnya masih baik.

J. HASIL TINDAK LANJUT

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	2	3	4	5	6
1	KPU Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan pelayanan dengan meningkatkan kinerja jagad saksana dan menempatkan pada pos penjagaan, juga menerapkan pelayanan dibagian resepsionis dengan menota tugaskan setiap hari piket untuk 2 (Dua) orang Staf untuk lebih meningkatkan pelayanan yang lebih maksimal	Juli s.d Desember	Prosedur	• KPU Provinsi Sulawesi Tenggara membangun Posko Penjagaan didepan Kantor KPU Provinsi Sulawesi Tenggara dengan menempatkan Jagad Saksana minimal 2 Orang per shift untuk memudahkan masyarakat untuk menjaga dan melaporkan setiap tamu yang ingin berkunjung • Menyediakan buku tamu diruang resepsionis dan dijaga oleh 2 Orang Staf dan Pamdal/Jagad Saksana untuk memastikan jika ada Tamu yang ingin meminta pelayanan	<i>Telah terlaksana</i>

2	KPU Provinsi Sulawesi Tenggara meningkatkan Sarana dan Prasarana dengan merenovasi bangunan, menambah sarana dan prasarana yang memadai dengan memperindah setiap ruangan agar terlihat lebih nyaman dan fasilitas lebih ditingkatkan dan perencanaan membangun kantin, merenovasi aula dan mushollah serta membangun WC di beberapa tempat untuk kenyamanan.	Juli s.d Desember	Sarana dan Prasarana	KPU Provinsi Sulawesi Tenggara telah merenovasi bangunan seperti membangun musholla menjadi lebih indah, sarana WC di berbagai tempat, mengecat setiap ruangan agar terlihat lebih nyaman dan asri, menambah ruangan, membangun kantin serta merenovasi aula menjadi lebih indah	<i>Telah terlaksana</i>
3	Untuk mempercepat kesesuaian produk maka KPU Provinsi Sulawesi Tenggara melakukan evaluasi standar pelayanan dengan pemasangan banner untuk memberikan info terkait kegiatan KPU Provinsi Sulawesi Tenggara dan juga memberikan info seputar kegiatan dan permintaan data melalui media social atau dengan datang langsung ke setiap bagian disesuaikan dengan layanan apa saja yang diinginkan	Januari sd.September	Produk	- Banner Audio Visual yang terdapat didepan kantor - Media social KPU Provinsi Sulawesi Tenggara yang bisa diakses secara gratis	<i>Telah dilaksanakan</i>

K. PENUTUP

1. Kesimpulan

- Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan yang bersifat minor langsung ditindaklanjuti oleh Sekretariat KPU Provinsi Sulawesi Tenggara (merenovasi bangunan, memperindah dengan mengecat, membangun musholla, kantin, WC dan membangun posko penjagaan menjadi lebih nyaman). Sedangkan yang sifatnya mayor perlu dijaga dan lebih meningkatkan layanan.
- Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan KPU Provinsi Sulawesi Tenggara telah menindaklanjuti beberapa masukan dari masyarakat, meskipun ada beberapa area yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal transparansi dan kecepatan respons terhadap keluhan.
- Banyak masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami mekanisme pemilu dan hak-hak mereka sebagai pemilih, sehingga masih diperlukan upaya lebih untuk memberikan edukasi melalui sosialisasi meningkatkan media social sebagai sarana layanan yang bisa memudahkan akses masyarakat mendapatkan info terkait kepemiluan dan update terbaru dari layanan masyarakat.
- Dari 3 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa KPU Provinsi Sulawesi Tenggara telah menindaklanjuti seluruh masukan masyarakat (100%).

2. Saran

- Pelaksanaan tindaklanjut akan senantiasa dilaksanakan secara berkesinambungan, sebagai upaya menciptakan kepercayaan masyarakat atas layanan dan kinerja yang diberikan KPU Provinsi Sulawesi Tenggara;
- Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas sehingga mampu mengedukasi dan memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat yang lebih terarah dan lebih optimal;
- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan tindak lanjutnya akan senantiasa dilaksanakan secara periodik atau 2 kali dalam setahun agar nantinya semakin meningkatkan pelayanan publik di KPU Provinsi Sulawesi Tenggara