



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN WAKATOBI

LAPORAN TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat petunjuk dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan **Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Wakatobi Tahun 2024**, dimana pelaksanaan SKM telah dilakukan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi. Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen KPU Kabupaten Wakatobi dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi.

Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan administrasi Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada di Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat.

Dan kami juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Wangi-Wangi, 18 Oktober 2024
SEKRETARIS KPU KABUPATEN WAKATOB



La Ode Nursalam

Pembina Tk. 1

NIP 197506092002121007

BAB I

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Satker KPU Kabupaten Wakatobi untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh Satker KPU Kabupaten Wakatobi, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan salah satu terobosan yang dilakukan pemerintah agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini dijadikan dasar dalam mengelola pelayanan publik di Indonesia. Agar semua stakeholder mampu menjalankan peraturan ini dengan baik maka diperlukan kesiapan dari para aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam peraturan ini disebutkan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan **Survei Kepuasan Masyarakat**.

II. DASAR HUKUM

- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- 2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah;
- 3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

III. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi. Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi. Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kualitas pelayanan yang diberikan Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berikut hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada KPU Kabupaten Wakatobi Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

No	Unsur SKM	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,633	0,404
2	Prosedur	3,592	0,399
3	Waktu Pelayanan	3,531	0,392
4	Biaya/Tarif	3,959	0,440
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,469	0,385
6	Kompetensi pelaksana	3,735	0,415
7	Perilaku pelaksana	3,796	0,422
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,510	0,390
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	0,444
Nilai Indeks			3,692
Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)			92,29

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan terlihat bahwa nilai **IKM KPU Kabupaten Wakatobi Tahun 2024** adalah **92,29** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (100) sedangkan terendah adalah unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan (86.73).

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh pada unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan tergolong paling rendah yaitu sebesar 86.73, maka Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi melaksanakan tindak lanjut sebagai berikut:

No.	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Penyelesaian	Kegiatan/Program
1.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	a. Evaluasi prosedur pelayanan: Melakukan evaluasi mendalam terhadap alur pelayanan, dari tahap awal hingga akhir, untuk menemukan proses yang memperlambat.	a. Mapping Alur Layanan Secara Detail seperti membuat diagram alir dari proses pelayanan yang ada (start to end) dan Identifikasi titik-titik rawan keterlambatan atau hambatan.
		b. Digitalisasi dan otomatisasi: Percepat proses pelayanan dengan memperbanyak fitur layanan online atau digital yang mudah diakses oleh masyarakat.	b. Pembuatan Portal Layanan Online Terintegrasi agar Warga bisa mengajukan permohonan, cek status, atau download dokumen secara daring..
		c. melakukan Evaluasi Rutin dan memastikan produk / layanan sesuai dengan harapan	c. membuat rincian tentang tentang kinerja ketersediaan dan dukungan yang di harapkan dari layanan tersebut
		d. memberikan panduan yang detail bagi tim untuk melaksanakan dan mengimplementasikan layanan.	d. Pelatihan mutu standar serta jumlah unit layanan yang di butuhkan

2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengadakan papan informasi tentang petunjuk arah dan update informasi berkala melalui sosial media.	Pemasangan Papan Informasi dan Petunjuk arah pelayanan
3	Waktu pelayanan	Menetapkan dan mensosialisasikan standar waktu pelayanan	Membuat SOP dan tenggak waktu pelayanan

BAB II
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Wakatobi perlu segera dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik KPU Kabupaten Wakatobi sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

B. SARAN

Perencanaan tindak lanjut ke depan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari semua pihak yang terkait. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

1. Mapping Alur Layanan Secara Detail seperti membuat diagram alir dari proses pelayanan yang ada (start to end) dan Identifikasi titik-titik rawan keterlambatan atau hambatan.
2. Pembuatan Portal Layanan Online Terintegrasi agar Warga bisa mengajukan permohonan, cek status, atau download dokumen secara daring.
3. membuat rincian tentang tentang kinerja ketersediaan dan dukungan yang di harapkan dari layanan tersebut.
4. Pelatihan mutu standar serta jumlah unit layanan yang di butuhkan.
5. Memasang Papan Informasi dan Petunjuk arah pelayanan
6. Membuat SOP dan tenggak waktu pelayanan

Demikian Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat kami sampaikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan.