

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kota Palu semester 1 tahun 2024. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan Pelayanan dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Juli 2024, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Palu, 10 September 2024

Sekretaris

ASLAM ADIGAMA, S.Sos., M.Si



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	IV
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB 2 PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Metode Pengumpulan Data	4
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
BAB 3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
3.1 Hasil Survei SKM.....	6
3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei SKM.....	7
BAB 4 PENUTUP	8



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Kegiatan Pelaksanaan SKM KPU Kota Palu	5
Tabel 3.1. Hasil Survei Tindak Lanjut Pelayanan Kualitas	6
Tabel 3.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei SKM.....	7
Tabel 3.3. Kegiatan Terhadap Tindak Lanjut Hasil Survei SKM.....	7



BAB 1

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 mengamankan 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 pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu sebagai salah satu penyedia layanan publik di KPU Kota Palu, 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 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 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 administrasi dan Informasi yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.

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 2

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuissoner online dengan memanfaatkan aplikasi google form yang disebarkan 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. Kedelapan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kota Palu 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. **Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan** : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran;
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** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah 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 dilokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai peneriman 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

Waktu pelaksanaan SKM dimulai dari bulan Januari hingga bulan Juli 2024. Adapun jadwal berdasarkan kegiatan pelaksanaan disajikan sebagai berikut.

Tabel 2.1. Jadwal Kegiatan Pelaksanaan SKM KPU Kota Palu

NO	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2024
2	Pengumpulan Data	Januari-Maret2024
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret-Juli 2024

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Dalam Penentuan Responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum KPU Kota Palu. Jumlah Responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 74 (Tujuh Puluh Empat) dengan menggunakan Krejcie Morgan.



BAB 3

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Hasil Survei SKM

Survei dilaksanakan pada pelayanan terpadu di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu dengan jumlah sampel responden 74 (tujuh puluh empat) orang dengan menyajikan pertanyaan dalam kuesioner sebagai berikut.

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Kewajaran Biaya/ Tarif pelayanan sesuai dengan tarif / biaya yang ditetapkan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelayanan
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Tabel 3.1. Hasil survei tindak lanjut pelayanan kualitas

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
U1	Persyaratan	3.32	Baik
U2	Prosedur	3.24	Baik
U3	Waktu	3.16	Baik
U4	Biaya	3.77	Sangat Baik
U5	Produk	3.18	Baik
U6	Kompetensi	3.31	Baik
U7	Perilaku	3.33	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.77	Sangat Baik
U9	Sarana Prasarana	3.21	Baik

Dalam hasil penelitian di atas, semua unsur mendapatkan nilai yang sangat baik dengan nilai 84.00% dengan kategori **baik**, dan nilai yang tertinggi adalah unsur biaya/tarif karena seluruh pelayanan tidak dipungut biaya (gratis) serta kategori



Penanganan Pengaduan karena kami selalu berusaha meningkatkan kapasitas petugas agar pengguna layanan merasa nyaman.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei SKM

Hasil penelitian yang nilai terendah dan yang perlu diperhatikan adalah tentang kecepatan waktu dan kesesuaian produk pelayanan, sehingga diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.

Tabel 3.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)				
			4	5	6	7	8
1	Kesesuaian Produk pelayanan	Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan.					
2	Kecepatan waktu pelayanan	Melaksanakan forum konsultasi publik untuk perbaikan standar Evaluasi rencana tindak lanjut					
3	Kualitas sarana dan prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik					

Rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu telah tercapai melalui kegiatan yang disajikan sebagai berikut.

Tabel 3.3. Kegiatan Terhadap Tindak Lanjut Hasil Survei SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
1	Penanganan pengaduan pengguna layanan	Peningkatan kapasitas petugas pelayanan	
2	Kualitas sarana dan prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik	



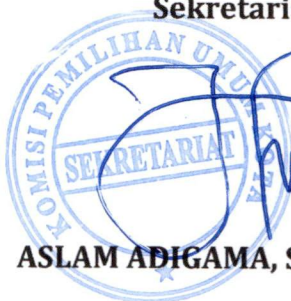
BAB 4

PENUTUP

Demikian Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik terpadu Komisi Pemilihan Umum Kota Palu ini dibuat sebagai bahan laporan dan pertanggung jawaban KPU Kota Palu dalam mengadakan Survei Kepuasan masyarakat selanjutnya, di harapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.

Palu, September 2024

Sekretaris



ASLAM ADIGAMA, S.Sos., M.Si

