



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

**20
24**

**Laporan
Pelaksanaan
Tindak Lanjut
Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM)
Semester II**

@kpu_tanjabt看



Kpu Tanjabtim Channel



Kpu Tanjab Timur



kpu_tanjabt看



www.kab-tanjungjabungtimur.kpu.go.id



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PUBLIK TERPADU
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
PERIODE SEMESTER II 2024**

Disahkan di Muara Sabak
Pada hari Kamis, 8 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Tanjung Jabung Timur



Febriansyah Kurniawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II RUANG LINGKUP DAN TINDAK LANJUT	4
2.1 Ruang Lingkup	4
2.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	5
2.3 Tindak Lanjut	6
BAB III HASIL TINDAK LANJUT	9
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	9
BAB IV PENUTUP	10
4.1 Kesimpulan.....	10
4.2 Saran.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat merupakan prioritas nasional. Kerangka hukum yang mendasarinya, yaitu UU No. 25 Tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012, secara eksplisit mewajibkan adanya partisipasi masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Sebagai implementasi mandat tersebut, KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Survei ini secara sistematis mengukur persepsi publik terhadap sembilan unsur pelayanan utama, menggunakan metodologi kuantitatif dan kualitatif untuk memastikan validitas data.

Tujuan utama pelaksanaan survei ini adalah untuk memperoleh data faktual yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perumusan kebijakan perbaikan layanan. Hasil SKM ini menjadi instrumen penting bagi KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur untuk mengidentifikasi area-area prioritas yang memerlukan peningkatan, sehingga dapat mengakselerasi pencapaian standar pelayanan prima dan memenuhi ekspektasi publik secara efektif. Laporan ini menyajikan analisis mendalam dari hasil survei tersebut beserta rekomendasi tindak lanjutnya.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

- 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 yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur

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 II

RUANG LINGKUP DAN TINDAK LANJUT

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara rutin dan berkala setiap semester melalui berbagai metode, baik dengan penyebaran kuesioner secara elektronik maupun secara langsung kepada masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Adapun unsur pelayanan yang menjadi objek penilaian dalam survei tersebut terdiri atas tujuh belas (17) indikator utama, yaitu:

Tabel 2.1 Unsur Penilaian

No.	Unsur
1	Prosedur
2	Kesesuaian
3	Kejelasan
4	Kedisiplinan
5	Tanggung Jawab
6	Kompetensi
7	Durasi
8	Netralitas
9	Kesopanan
10	Kewajaran
11	Kepastian
12	Ketepatan
13	Kenyamanan
14	Keamanan

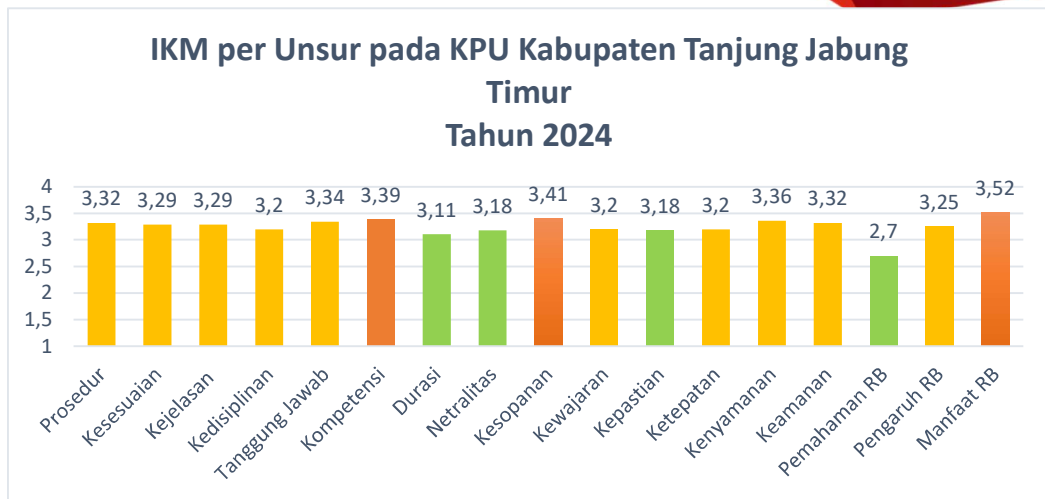
15	Pemahaman RB
16	Pengaruh RB
17	Manfaat RB

2.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna layanan pada KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur untuk Semester II Tahun 2024 dilaksanakan pada periode bulan Juni sampai dengan Desember. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 94 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 76 orang, sehingga diperoleh hasil penghitungan sebagai berikut:

Tabel 2.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,29	3,29	3,20	3,34	3,39	3,11	3,18	3,41
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	
IKM per unsur	3,20	3,18	3,20	3,36	3,32	2,70	3,25	3,52	
Kategori	B	B	B	B	B	C	B	B	
IKM Unit Layanan	81,32 (B atau Baik)								



Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

Berdasarkan hasil pengolahan data survei, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah Responden : 76 orang
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 81,32
- c. Kategori Mutu Pelayanan : Baik
- d. Nilai Mutu Pelayanan : B

2.3 Tindak Lanjut

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur semester ii tahun 2024 menunjukkan bahwa secara umum, tingkat kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan cukup baik. Sebagian besar unsur penilaian mendapatkan skor di atas 3,0, yang menunjukkan bahwa kinerja staf KPU dalam melayani masyarakat dinilai memuaskan.

Unsur-unsur seperti prosedur, kesesuaian, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kompetensi mendapatkan nilai yang sangat baik, berkisar antara 3,29 hingga

3,39. Ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur berjalan dengan baik, staf memiliki kompetensi yang memadai, dan disiplin dalam menjalankan tugas.

Namun, terdapat beberapa unsur yang memerlukan perhatian khusus untuk peningkatan di masa mendatang. Unsur pemahaman reformasi birokrasi (RB) dan pengaruh reformasi birokrasi (RB) mendapatkan nilai yang relatif rendah, yaitu 2,7 dan 3,25. Meskipun nilai 3,25 masih tergolong baik, keduanya berada di bawah rata-rata unsur lainnya. Ini mengindikasikan bahwa upaya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh KPU belum sepenuhnya dipahami atau dirasakan manfaatnya secara optimal oleh masyarakat.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, berikut adalah beberapa langkah strategis yang dilakukan:

1. Fokus pada Peningkatan Pemahaman dan Manfaat Reformasi Birokrasi

Edukasi dan Sosialisasi: KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur lebih aktif dalam mensosialisasikan program reformasi birokrasi kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, leaflet, atau seminar daring/luring yang menjelaskan apa itu reformasi birokrasi, tujuannya, dan bagaimana dampaknya terhadap pelayanan publik.

Penyederhanaan Prosedur: Tinjau kembali prosedur pelayanan yang ada. Identifikasi dan menghilangkan langkah-langkah yang tidak perlu untuk membuat proses lebih cepat dan efisien.

Optimalisasi Layanan Digital: Mengembangkan dan maksimalkan pemanfaatan teknologi untuk layanan publik.

2. Pertahankan Kinerja Unggulan

Apresiasi Staf: Pemberian penghargaan kepada staf yang menunjukkan kinerja baik dalam unsur-unsur dengan nilai tinggi seperti kompetensi dan tanggung jawab. Pengakuan ini dapat memotivasi mereka untuk mempertahankan standar layanan yang sudah sangat baik.



Standarisasi Prosedur: Memastikan prosedur yang sudah berjalan dengan baik sebagai acuan standar bagi seluruh staf.

BAB III HASIL TINDAK LANJUT

3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Ruang Lingkup	Deskripsi tindak lanjut	Status	Dokumentasi
1	Edukasi dan Sosialisasi	Bidang Pelayanan	Mensosialisasikan program reformasi birokrasi melalui media sosial, leaflet, atau seminar daring/luring yang menjelaskan apa itu reformasi birokrasi, tujuannya, dan bagaimana dampaknya terhadap pelayanan publik	Terlaksana	
2	Standarisasi Prosedur	Bidang Pelayanan	Memastikan prosedur yang sudah berjalan dengan baik sebagai acuan standar bagi seluruh staf	Terlaksana	

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Secara umum, tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur dinilai cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 81,32 dengan kategori mutu pelayanan "Baik" atau nilai "B". Sebagian besar dari tujuh belas unsur penilaian, seperti prosedur, kesesuaian, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kompetensi, mendapatkan skor di atas 3,0, yang menunjukkan bahwa kinerja staf KPU dalam melayani masyarakat dinilai memuaskan. Standar operasional prosedur dinilai berjalan dengan baik, dan staf dianggap memiliki kompetensi yang memadai serta disiplin dalam menjalankan tugas.

Meskipun demikian, terdapat unsur yang memerlukan perhatian khusus, yaitu pemahaman mengenai reformasi birokrasi (RB) yang mendapatkan nilai relatif rendah, yaitu 2,70. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh KPU Tanjung Jabung Timur belum sepenuhnya dipahami atau dirasakan manfaatnya secara optimal oleh masyarakat.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan, KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur disarankan untuk:

1. Meningkatkan Pemahaman Publik tentang Reformasi Birokrasi:
 - a. Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tujuan dan manfaat reformasi birokrasi melalui berbagai media.
 - b. Meninjau kembali dan menyederhanakan prosedur layanan agar lebih efisien.
 - c. Mengoptimalkan penggunaan layanan digital untuk publik.
2. Mempertahankan Kinerja yang Sudah Baik:
 - a. Memberikan apresiasi atau penghargaan kepada staf yang berkinerja unggul.

- b. Menetapkan prosedur yang sudah berjalan baik sebagai standar kerja bagi seluruh staf.