



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA DUMAI**

Laporan Hasil

Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Publik Terpadu
Komisi Pemilihan Umum Kota Dumai

**SEMESTER I
PERIODE
JANUARI s.d JUNI**

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM.....	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
D. RUANG LINGKUP.....	2
E. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	4
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	6
BAB IV KESIMPULAN.....	12

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kota Dumai Semester 1 Tahun 2024. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan KPU Kota Dumai pada Triwulan I dan II Tahun 2024. Melalui hasil survei, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan KPU Kota Dumai.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Dumai, 11 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Dumai



BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan 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.

Selanjutnya, 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.

Laporan tidak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024. Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan pelatihan secara terus menerus.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokraasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. MAKSUD DAN TUJUAN

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 inoiaif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka KPU Kota Dumai 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 public dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara umum, laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan pelatihan secara terus menerus.

D. RUANG LINGKUP

Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuesioner elektronik kepada pengguna layanan di lingkungan KPU Kota Dumai dengan nilai kualitas yang mencakup pelayanan.

Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 (Sembilan) unsur penilaian, yaitu :

Tabel 1.1 Unsur Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

No	Materi
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/ Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

E. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengukuran survey pengguna layaann di KPU Kota Dumai yang telah dilaksanakan pada semester 1 Tahun 2024 yaitu periode Januari s.d Juni Tahun 2024. Kuesioner yang disebarakan kepada responden secara online, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh respoden sebagai penerima layanan dari KPU Kota Dumai. Dengan car aini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri ataupun himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Adapun jumlah responden yang terkumpul dalam satu periode Januari s.d Juni 2024 sebanayak 126 (seratus dua puluh enam) orang responden.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey semester 1 Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan adalah **Baik**.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh KPU Kota Dumai periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1. Nilai IKM Hasil SKM Semester I Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Kategori
1	Persyaratan	80,75	B
2	Prosedur	81,60	B
3	Waktu pelayanan	79,56	B
4	Biaya/ tarif	93,60	A
5	Produk layanan	80,55	B
6	Kompetensi pelaksana	81,54	B
7	Perilaku pelaksana	82,94	B
8	Sarana dan prasarana	78,57	B
9	Penganganan pengaduan	93,85	A
		83,66	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 2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan/perbaikan sarana prasarana (ruang tunggu, peralatan, aksesibilitas)			✓	✓	Sub Bagian Keuangan, Umum & Logistik
		Menggunakan teknologi terbaru untuk mempermudah proses, seperti sistem manajemen data yang canggih dan sistem informasi yang memungkinkan akses data yang lebih cepat dan akurat.			✓	✓	Sekretaris
2	Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi kinerja SDM			✓	✓	Seluruh Bagian
3	Produk, spesifikasi dan jenis pelayanan	Penyediaan form tanggapan melalui goggle form untuk Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)			✓	✓	Subbagian Rendatin

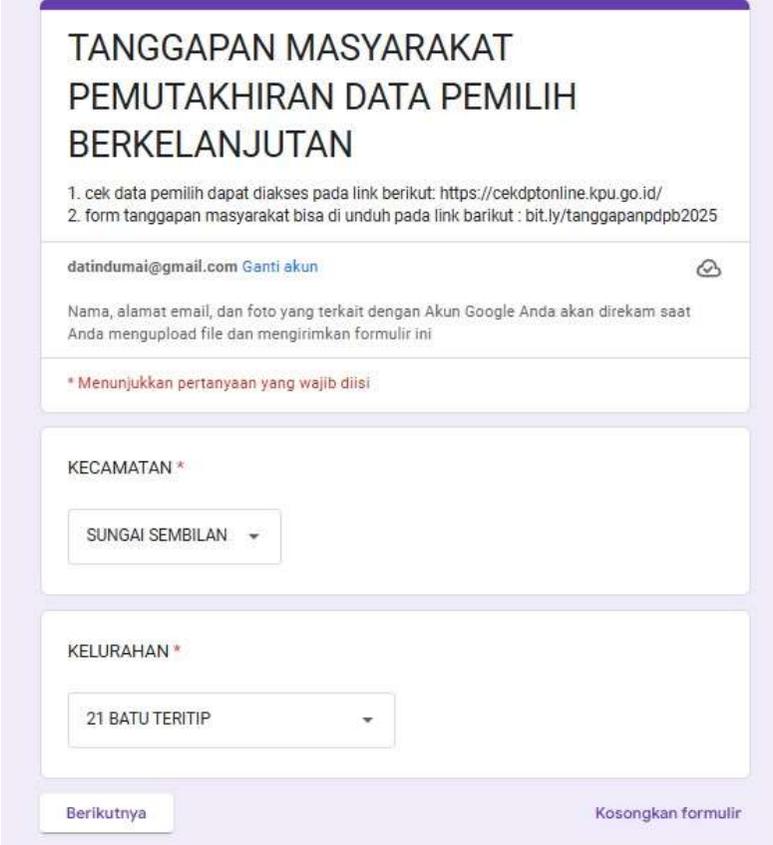
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

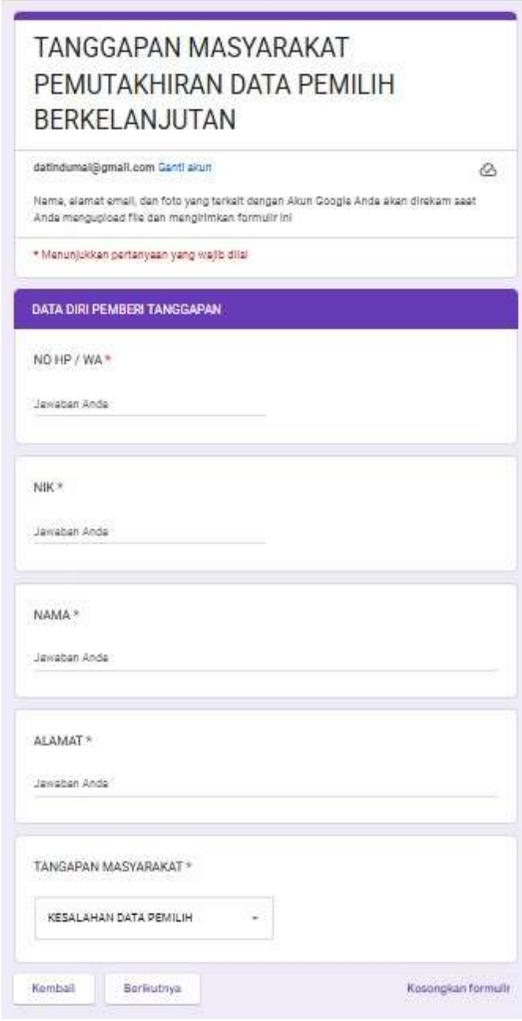
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pengadaan/pebaikan sarana prasarana (ruang tunggu, peralatan, aksesibilitas)	Sudah	Pengadaan telah dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Pengadaan/perbaikan sarana prasarana (ruang tunggu, peralatan, aksesibilitas)	Sudah	Menggunakan teknologi terbaru untuk mempermudah proses sistem manajemen data yang canggih dan sistem informasi yang memungkinkan akses data yang lebih cepat dan akurat.		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Monitoring dan evaluasi Kinerja SDM	Sudah	Melakukan evaluasi kinerja SDM di Lingkungan KPU Kota Dumai		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Penyediaan form tanggapan melalui goggle form untuk Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)	Sudah	Menyediakan form tanggapan digital untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perbaharuan data dalam Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan(PDPB)		-

					
--	--	--	--	--	--



Model A-Tanggapan
Masyarakat-PDPB

FORMULIR TANGGAPAN DAN MASUKAN MASYARAKAT
TERHADAP PEMUTAKHIRAN DATA PEMILIH BERKELANJUTAN (PDPB)

KPU Kota Dumai pada hari..... tanggal bulan tahun Dua
Belas Dua Puluh Lima tanggapan dan masukan terhadap Pemutakhiran Data
Pemilih Berkelanjutan dari:

NIK :
Nama :
Alamat :

Materi/ kelas memberikan tanggapan/ masukan berupa:

1. Kesalahan data pemilih
2. Pemilih Bera
3. Pemilih Tidak Memenuhi Syarat

Materi tanggapan dan masukan adalah sebagai berikut:

Nama Pemilih	:	
No. KK	:	
NIK	:	
Tempat/Tanggal Lahir	:	
Umur	:	
Status Perkawinan (B/S/P)	:	
Jenis Kelamin	:	
Alamat	:	
Jalan/Dukuh	:	
RT/RW	:	

Demikian masukan dan tanggapan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk
digunakan sebagai bukti perbaikan Data Pemilih Berkelanjutan.

KPU Kota Dumai Dumai, 2025
Semberi Masukan/Tanggapan

(.....) (.....)

*Wajib melampirkan bukti identitas
kependudukan atau surat keterangan
lainnya dari Pemerintah

BAB IV KESIMPULAN

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

1. KPU Kota Dumai telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Rencana tindaklanjut telah dilaksanakan

Demikian laporan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat pada pelayanan publik terpadu KPU Kota Dumai ini dibuat sebagai bahan lapporan dan pertanggungjawaban KPU Kota Dumai dalam mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya, diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kota Dumai.

Dumai, 11 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Dumai


BUDI SURYONO