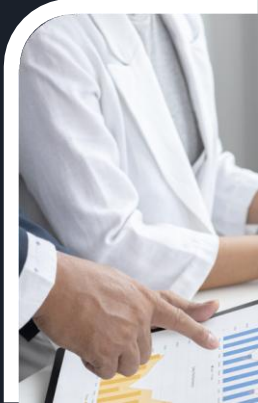
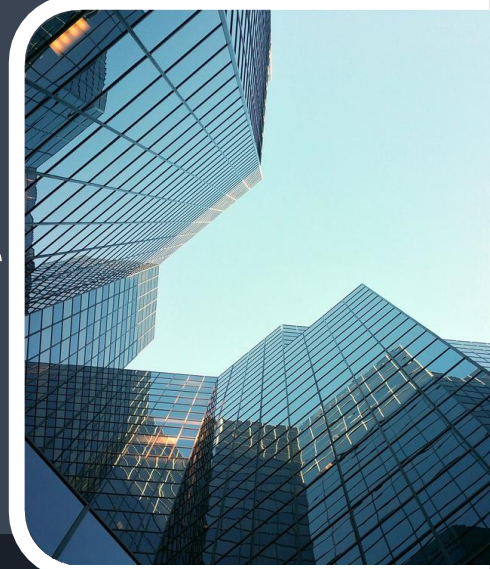




KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWAKARTA

LAPORAN HASIL

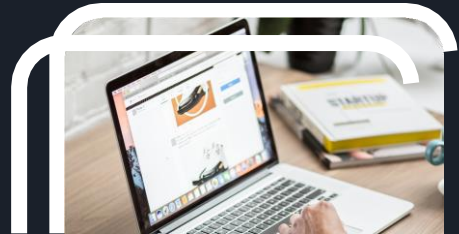
Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2024



☎ 0264-218016

🌐 kab-purwakarta.kpu.go.id

📍 Jl. Flamboyan No. 60 Purwakarta



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	3
Latar Belakang.....	3
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	5
Tabel 2.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024.....	5
Tabel 2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM	6
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	7
Tabel 3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	7
BAB IV KESIMPULAN.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

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.

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 inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purwakarta 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 publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purwakarta periode Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,15	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31	B
3	Waktu Penyelesaian	3,15	B
4	Biaya/Tarif	3,58	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	B
7	Perilaku Pelaksana	3,31	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,31	B
9	Sarana dan Prasarana	3,12	B
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		82,16	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	1.1 Evaluasi terkait Sarana dan Prasarana penunjang kegiatan			√	√	Subbag KUL
		1.2 Inventarisasi Sarana dan Prasarana rusak dan segera direhabilitasi			√	√	Subbag KUL
		1.3 Penambahan Front/Helpdesk			√	√	Subbag KUL
2	Persyaratan Layanan	2.1 Evaluasi terkait SOP dan Prosedur layanan				√	Subbag Sosparmas dan SDM
		2.2 Pengaplikasian register online				√	Subbag Sosparmas dan SDM
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3.1 Evaluasi bersama pimpinan komisioner terkait percepatan informasi			√	√	Sekretariat
		3.2 Meningkatkan komunikasi antar subbagian dalam rapat rutin mingguan terkait percepatan penyelesaian produk layanan			√	√	Sekretariat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1.1 Evaluasi terkait Sarana dan Prasarana penunjang kegiatan	Sudah	Evaluasi internal subbagian keuangan, umum dan logistik dengan menghasilkan beberapa nota dinas untuk perbaikan dan perawatan sarana prasarana penunjang	 KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWAKARTA Kebonrejo, Jalan Pahlawan No. 60 - Telp. 0294-218016 Email: kpu.purwakarta@kpu.go.id DOKUMENTASI 	Keterbatasan anggaran dan efisiensi karena gedung kantor bukan hak Milik KPU Kab. Purwakarta
	1.2 Inventarisasi Sarana dan Prasarana rusak dan segera direhabilitasi	Sudah	Menginventarisasi dan melakukan perbaikan terhadap sarana yang masih bagus/ sudah rusak		Keterbatasan anggaran dan efisiensi karena gedung kantor bukan hak Milik KPU Kab. Purwakarta

	1.3 Penambahan Front/Helpdesk	Sudah	Pelayanan publik membutuhkan front office yang berfungsi untuk mengarahkan/ memberikan informasi terkait jenis layanan yang ada		Tidak ada staff khusus penerimaan permintaan layanan
2	2.1 Evaluasi terkait SOP dan Prosedur layanan	Sudah	Pelaksanaan Evaluasi sangat dibutuhkan untuk mengetahui persyaratan/ prosedur yang sulit bisa dipermudah tanpa mengurangi kewajiban yang sudah ditetapkan harus dipenuhi		-
	2.2 Pengaplikasian register online	Belum	-	-	Fasilitas untuk membuat server internal belum memungkinkan untuk dipenuhi karena keterbatasan anggaran

3	3.1 Evaluasi bersama pimpinan komisioner terkait percepatan informasi	Sudah	Kegiatan Rapat pleno bulanan untuk percepatan pemberian informasi layanan apabila dibutuhkan		-
	3.2 Meningkatkan komunikasi antar subbagian dalam rapat rutin mingguan terkait percepatan penyelesaian produk layanan	Sudah	Kegiatan Rapat rutin mingguan sangat penting untuk meningkatkan komunikasi dan memecahkan permasalahan bersama terkait produk layanan		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purwakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak **85,7%** (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pengimplementasian register online belum memungkinkan untuk di tindak lanjut karena masih terkendala dengan anggaran dan keterbatasan sumber daya.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun kembali berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut.

Purwakarta, September 2025

Sekretaris,



Rahadian Wiguna, S.Sos

NIP. 197608312007011002