

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Semester 2 Tahun 2024**



**Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Tangerang
2025**

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 KPU Kabupaten Tangerang 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 KPU Kabupaten Tangerang Periode Semester 2 Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,53/88,21	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51/87,74	B
3	Waktu Penyelesaian	3,40/84,91	B
4	Biaya/Tarif	3,58/89,62	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,43/85,85	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,43/85,85	B
7	Perilaku Pelaksana	3,51/87,74	B
8	Sarana dan Prasarana	3,38/84,43	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,60/90,09	A

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. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				
			1	2	3	4	5
1	Unsur Sarana dan Prasarana	Evaluasi peningkatan sarana dan prasarana pelayanan publik					
2	Unsur Waktu Penyelesaian	Evaluasi peningkatan waktu penyelesaian pelayanan.					
3	Unsur Kesesuaian Layanan dengan Hasil	Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan					
		Evaluasi standar pelayanan					

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
1	Evaluasi peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik	Sudah	Meningkatkan Sarana dan Prasarana berupa perbaikan rumah pintar pemilu dan ruang tunggu bagi pemohon informasi.	
2	Evaluasi peningkatan waktu penyelesaian pelayanan.	Sudah	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dengan saling berkoordinasi dengan berbagai bagian-bagian sesuai dengan jenis permohonannya.	

3	Peningkatan Kapsitas Petugas Pelayanan	Sudah	Peningkatan Kapasitas yang dilakukan KPU Kabupaten Tangerang dengan mengikuti kegiatan bimbingan teknis atau pelatihan yang diselenggarakan oleh KPU RI maupun KPU Provinsi	
4	Evaluasi standar pelayanan	Sudah	Melakukan Rapat reviu tentang standar pelayanan dan jenis layanan publik di KPU Kabupaten Tangerang	

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. KPU Kabupaten Tangerang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut rencana tindak lanjut di periode semester II Tahun 2024. Dimana Rencana tindak lanjut yang dapat di realisasikan yaitu 4 dari 4 RTL. Dimana Semua RTL sudah terealisasi.
2. Meningkatkan kapasitas pegawai KPU Kabupaten Tangerang dengan mengikuti bimbingan teknis yang di selenggarakan KPU Republik Indonesia dan KPU Provinsi Banten.
3. Meningkatkan dan memperbaiki sarana dan prasarana yang berada di KPU Kabupaten Tangerang seperti perbaikan Rumah Pintar Pemilu dan tempat tunggu bagi pemohon informasi.
4. Meningkatkan pelayanan dan mengevaluasi standar pelayanan supaya lebih cepat dan akurat informasi yang akan diberikan kepada publik.

Tangerang, 12 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Tangerang



NIP. 198009242009021004