



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BENGKULU**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

# LAPORAN SURVEY

## **PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

DILINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BENGKULU  
PERIODE 2 (JULI S/D DESEMBER) TAHUN 2024



## DAFTAR ISI

[\\_Toc198755861](#)

BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Tujuan dan Sasaran .....	3
BAB II .....	6
PENGUMPULAN DATA SKM .....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	8
BAB III .....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	11
BAB V KESIMPULAN .....	14
Lampiran .....	15
Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada KPU Kota Bengkulu .....	15
BAB I PENDAHULUAN .....	19
Laporan Tindak Lanjut	
Latar Belakang .....	19
BAB II .....	20
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode I (Januari s/d Juli Tahun 2024) .....	20
BAB III .....	22
BAB IV KESIMPULAN .....	23

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan Reformasi Birokrasi dalam suatu Lembaga publik adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Keberadaan regulasi tersebut juga sangat penting sebagai landasan hukum tidak hanya untuk menjamin hak setiap orang untuk memperoleh informasi, melainkan juga menegaskan adanya kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana, serta kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem reformasi birokrasi dan pelayanan Informasi. Terhadap dua kewajiban Badan Publik di atas, Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu berkomitmen penuh untuk melaksanakan dan terus melakukan penyempurnaan. Bagi Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu keterbukaan informasi bukan hanya dipandang sebagai kewajiban melainkan juga sebagai kebutuhan. Keterbukaan akan memunculkan efek positif terhadap kerja-kerja dalam mensukseskan Pemilihan Umum terutama pada Pemilihan Serentak Tahun 2024 hingga kualitas penyelenggaraan pemilu/pemilihan secara keseluruhan.

Keterbukaan informasi dari Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu juga penting untuk dijamin guna meningkatkan kredibilitas keseluruhan proses pemilu secara substansial. Selain itu karena keterbukaan ikut terkait dengan kualitas pemahaman proses pemilihan oleh peserta dan masyarakat, keyakinan peserta dan masyarakat di tiap tahapan pemilihan, dan akuntabilitas administrasi pemilihan dan peserta pemilihan. Informasi yang dimaksud, tentunya yang disertai dengan basis akurasi tinggi yang dikumpulkan, dikompilasi dan dipublikasikan dengan cara yang sistematis, jelas dan tidak ambigu. Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan dan pengelolaan informasi

publik.

Sejumlah program dan kegiatan seperti peningkatan kapasitas pengelola layanan informasi, peningkatan keterbukaan informasi Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu, hingga penyempurnaan sistem pengelolaan dan pelayanan telah dilakukan. Hasil dari program dan kegiatan yang dilakukan setidaknya dapat dirasakan dengan makin baiknya dalam hal koordinasi pengelolaan dan pelayanan informasi, dalam publikasi informasi publik melalui saluran informasi yang tersedia. Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu coba terus memperbaiki pengelolaan dan pelayanan melalui masukan dari masyarakat selaku salah satu pengguna layanan. Atas dasar hal tersebut, Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu telah melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu Bulan Juli s.d Desember Tahun 2024.

Selain menjadi poin awal untuk proses peningkatan kualitas pelayanan publik mendatang, survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara layanan. Apabila indeks mengindikasikan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik masih berada pada tahap rendah maka pelaksana pelayanan harus segera melakukan upaya pembenahan atau perbaikan atas kekurangan yang ada. Begitu juga sebaliknya apabila dari hasil survei angka indeks kepuasan mengindikasikan pelayanan sudah berada pada tahap yang baik maka tugas pelaksana pelayanan untuk terus meningkatkan pelayanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan makin dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik.

## **1.2. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum untuk mempercepat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi melalui Survei Kepuasan Pelayanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum KPU Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020- 2024;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
7. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 612/ORT.04-Kpt/05/KPU/XII/2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Komisi Pemilihan Umum Tahun 2020- 2024;
8. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi; dan
9. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

### **1.3. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan dilaksanakannya Survei Pelayanan KPU Kota Bengkulu Periode Juli s.d Desember Tahun 2024 (semester II) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan informasi publik yang telah diberikan oleh KPU Kota Bengkulu.

Adapun sasaran yang dilakukan SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan Informasi Publik dalam menilai kinerja penyelenggara layanan;
2. Mendorong pelaksanaan reformasi birokrasi menjadi lebih baik dan inovatif;

3. Mendorong pelaksanaan reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan;
4. Mengukur tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi Periode Juli s.d Desember Tahun 2024 (semester II).

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;

#### **1.4. Ruang Lingkup Survei**

Dalam pelaksanaan surveil kepuasan pelayanan terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi di Komisi Pemilihan Umum Kota Bengkulu Periode Juli s.d Desember Tahun 2024 (semester II) ruang lingkungannya terdiri atas tiga belas (tiga belas) indikator sesuai yang ditetapkan oleh Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yakni bagaimana kemudahan pelayanan yang diberikan Sekretariat KPU Kota Bengkulu.
2. Pelayanan, yakni bagaimana kesesuaian pelayanan yang diberikan Sekretariat KPU Kota Bengkulu.

3. Kejelasan, yakni sejauhmana petugas Sekretariat KPU Kota Bengkulu memberikan kejelasan informasi.
4. Disiplin, bagaimana tingkat disiplin petugas Sekretariat KPU Kota Bengkulu memberikan pelayanan.
5. Tanggungjawab, bagaimana tingkat tanggungjawab petugas Sekretariat KPU Kota Bengkulu memberikan pelayanan
6. Kemampuan, yakni sejauhmana kemampuan petugas Sekretariat KPU Kota Bengkulu memberikan kejelasan informasi.
7. Kecepatan Pelayanan, sejauhmana kecepatan waktu petugas Sekretariat KPU Kota Bengkulu dalam memberikan informasi.
8. Keberpihakan/ netralitas, yaitu bagaimana sikap petugas Sekretariat KPU Kota Bengkulu memberikan pelayanan.
9. Kesopanan, yakni bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan informasi publik terkait kesopanan dan keramahan.
10. Kewajaran Pelayanan, yakni bagaimana kewajaran pelayanan petugas dalam pelayanan informasi.
11. Kepastian Pelayanan, yakni bagaimana Kepastian pemenuhan kebutuhan pelayanan.
12. Kejelasan Waktu, yakni bagaimana kejelasan waktu terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan.
13. Kenyamanan, yakni bagaimana kenyamanan di lingkungan Sekretariat KPU Kota Bengkulu.
14. Keamanan, yakni bagaimana kamanan di lingkungan Sekretariat KPU Kota Bengkulu.
15. Tentang Reformasi Birokrasi, yakni apakah responden mengetahui adanya Reformasi Birokrasi lingkungan KPU Kota Bengkulu
16. Pengaruh, yakni apakah program Reformasi Birokrasi mempengaruhi tingkat pelayanan kepada responden.
17. Manfaat, yakni apakah program Reformasi Birokrasi memberikan manfaat terhadap pelayanan kepada responden.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kota Bengkulu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kota Bengkulu adalah tim yang ditugas pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bengkulu Periode Juli s.d Desember Tahun 2024 (semester II) (sebagaimana terlampir).

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan dan link google forms yang dapat discan didesk layanan KPU Kota Bengkulu. 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kota Bengkulu 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. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.



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).

### **2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di desk layanan Informasi pada waktu jam layanan dan link google forms. Sedangkan pengisian kuesioner ataupun link google forms dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima 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.

### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Periode Juli s.d Desember Tahun 2024 (semester II). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Agustus-November 2024	122
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis informasi yang diminta oleh pemohon informasi pada KPU Kota Bengkulu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada KPU Kota Bengkulu dalam kurun waktu satu periode Juli s.d Desember Tahun 2024 (semester II) adalah sebanyak 232 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 144 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

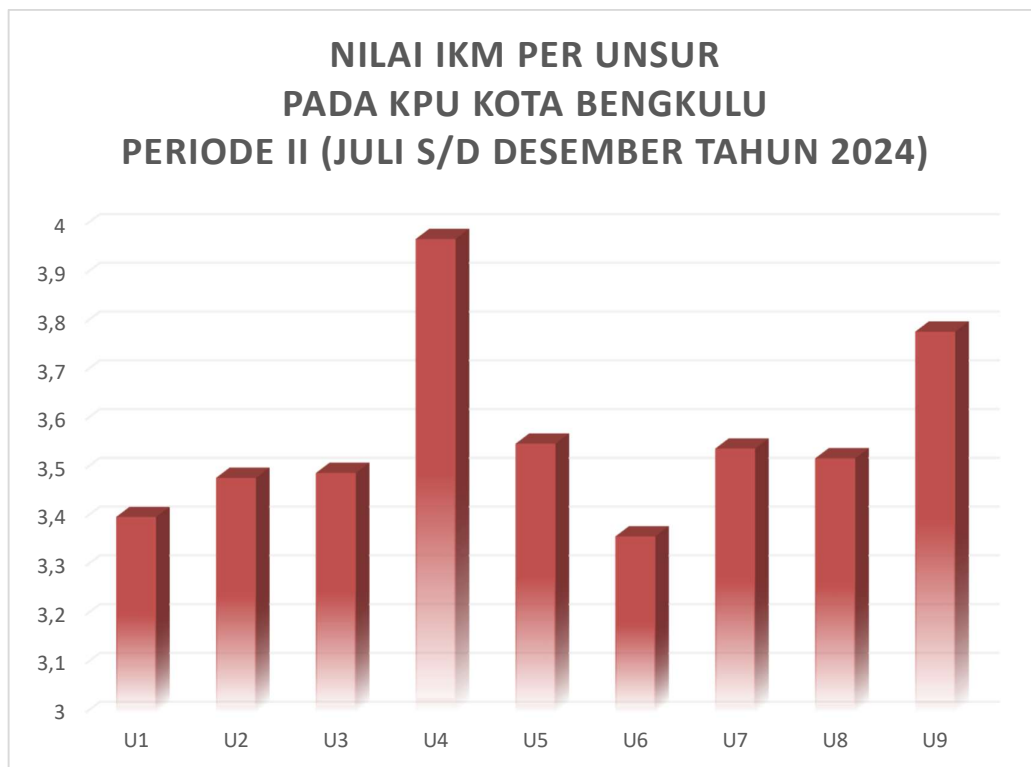
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 144 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	75	52,08%
		PEREMPUAN	69	47,92%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	81	56,25%
		DIII	0	0
		SI	58	40,28%
		S2	5	3,47%
3	PEKERJAAN	PNS	22	15,28%
		TNI/Polri	0	0%
		SWASTA	63	43,75%
		WIRUSAHA	43	29,86%
		LAINNYA	16	11,11%
4	JENIS LAYANAN	DATA PEMILIH	97	67,36%
		PEROLEHAN SUARA	30	20,83%
		PROSES PENCALONAN	14	9,7%
		DATA PARMAS	3	2,08%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	489	501	502	571	511	484	510	507	545
IKM Per Unsur= $\frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$	3,40	3,48	3,49	3,97	3,55	3,36	3,54	3,52	3,78
Total nilai semua unsur	4620								
Skor KM Total= $\frac{\text{Total Nilai Semua Unsur}}{\text{Jmlh Responden} \times \text{Jml Unsur}} \times \frac{100}{4}$	$\frac{4620}{144 \times 9} \times \frac{100}{4} = 89,12$								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan

Unsur Layanan Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36. Selanjutnya Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah 3,48.
2. Sedangkan 5 unsur layanan mendapatkan nilai diatas 3,48 dengan nilai tertinggi yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui petugas, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Ketersediaan informasi yang ada pada petugas pelayanan yang belum sepenuhnya dikuasai di desk layanan informasi yang diminta oleh pemohon informasi.
- b. Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan permohonan informasi online sebenarnya sudah tersedia di KPU Kota Bengkulu melalui e- PPID namun belum banyak masyarakat/ pemohon informasi yang melakukan permohonan informasi secara online.
- b. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu,

hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

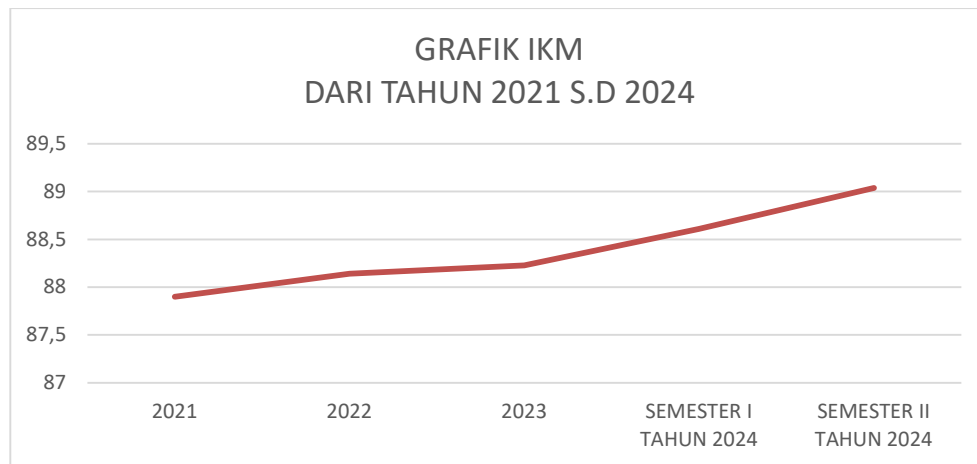
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Pleno Periodik KPU Kota Bengkulu. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka

pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	Bagian Humas
2	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	SOP Permohonan Informasi Publik dan melakukan update Daftar Informasi Publik		√	Bagian Humas
3	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi Permohonan Informasi secara "online"		√	

#### 4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di KPU Kota Bengkulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Periode Semester 2 Tahun 2024 pada KPU Kota Bengkulu. KPU Kota Bengkulu berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, Instansi maupun Ormas sebagai pemohon informasi . Perbaikan tidak hanya pada petugas pelayanan saja tetapi KPU Kota Bengkulu berbenah memberikan akses bagi disabilitas, lansia dan ibu hamil dengan menyediakan kursi prioritas di area zona hijau.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kota Bengkulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89.12. Nilai SKM KPU Kota Bengkulu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Periode Semester 2 Tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dibawah 3,36 dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kemampuan Petugas Dalam Layanan, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kesesuaian Prosedur Pelayanan.
3. Sedangkan 5 unsur layanan mendapatkan nilai diatas 3,48 dengan nilai tertinggi yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78.

Kota Bengkulu, 17 Desember 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Bengkulu

  
Zahyochi

NIP. 198506132009021001



## Lampiran

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

### Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada KPU Kota Bengkulu

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Hasil Olahan Data

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	489	501	502	571	511	484	510	507	545
IKM Per Unsur= $\frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$	3,40	3,48	3,49	3,97	3,55	3,36	3,54	3,52	3,78
Total nilai semua unsur	4620								
Skor KM Total= $\frac{\text{Total Nilai Semua Unsur}}{\text{Jmlh Responden} \times \text{Jml Unsur}} \times \frac{100}{4}$	$\frac{4620}{144 \times 9} \times \frac{100}{4} = 89.12$								

### Unsur Pelayanan:

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	84,90	B
U2	kemudahan prosedur pelayanan di unit	86,98	B
U3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	87,15	B
U4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	99,13	A
U5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yg diberikan	88,72	A
U6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	84,03	B
U7	petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	88,54	A
U8	kualitas sarana dan prasarana	88,02	B
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	94,62	A

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

### 3. Dokumentasi



*1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya*

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 1 Tahun 2024**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BENGKULU  
2024**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

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.

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. Adapun tujuan dari pelaksanaan SKM yaitu:

1. Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka KPU Kota Bengkulu 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 Kota Bengkulu periode 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 I (Januari s/d Juli Tahun 2024)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84,7	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,25	B
3	Waktu Penyelesaian	85,5	B
4	Biaya/Tarif	99,25	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,5	A
6	Kompetensi Pelaksana	83	B
7	Perilaku Pelaksana	88,25	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,75	B
9	Sarana dan Prasarana	94,25	A

Melihat data di atas, dapat diketahui 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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ke-2 unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester 1	Semester 2	
1	kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya	Meningkatkan Pemahaman Bagi Petugas Pelayanan	√	√	PPID (Bagian Humas)


2	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan Pemahaman Bagi Petugas Pelayanan	√	√	PPID (Bagian Humas)
---	----------------------	---	---	---	---------------------

### 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	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Sudah	Meningkatkan Pemahaman Bagi Petugas Pelayanan	-	
2	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Memberikan pemahaman kepada petugas dalam memberikan pelayanan dimulai dengan 3S (sapa, senyum dan salam) dan memberi pemahaman alur/tata cara memberikan informasi kepada pemohon informasi serta dokumen yang dapat diberikan atau tidak dapat diberikan	 	-



				 <p><b>SEKRETARIAT KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>KOTA PANGKALAN</b></p> <p><b>DAFTAR KEMAHIRAN</b></p> <p>1. Nama Lengkap : ... 2. Tempat, Tanggal Lahir : ... 3. Pendidikan Terakhir : ... 4. Pekerjaan : ... 5. Alamat : ... 6. Nomor Telepon : ... 7. Email : ... 8. ... 9. ... 10. ... 11. ... 12. ... 13. ... 14. ... 15. ... 16. ... 17. ... 18. ... 19. ... 20. ...</p> <p><b>REKAM JEJAK</b></p> <p>1. ... 2. ... 3. ... 4. ... 5. ... 6. ... 7. ... 8. ... 9. ... 10. ... 11. ... 12. ... 13. ... 14. ... 15. ... 16. ... 17. ... 18. ... 19. ... 20. ...</p>	
--	--	--	--	--	--

## **BAB IV KESIMPULAN**

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

1. KPU Kota Bengkulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
	Kelengkapan Dokumen/ berkas yang dikuasai dibagian Informasi	Memperbaharui Daftar Informasi Publik dan mengupload dokumen/ berkas informasi yang masuk dalam DIP ke Komputer di desk layanan informasi	Setiap 6 Bulan	PPID dibantu Petugas layanan informasi

Kota Bengkulu, 17 Desember 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kota Bengkulu

  
Zahyochi

NIP. 198506132009021001