



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN TANA TORAJA



# Laporan

## TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANA TORAJA

PERIODE  
JANUARI-JUNI TAHUN 2024

KPU  
KABUPATEN TANA TORAJA



[www.kab-tanatoraja.kpu.go.id](http://www.kab-tanatoraja.kpu.go.id)



[kpukab.tanatoraja](https://www.instagram.com/kpukab.tanatoraja)



[KPU Kab Tana Toraja](https://www.facebook.com/KPU.Kab.Tana.Toraja)



[@KPU\\_Toraja](https://twitter.com/KPU_Toraja)



[KPU TANA TORAJA](https://www.youtube.com/KPU.TANA.TORAJA)

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.2 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>7</b>
3.1 Sampel .....	7
3.2 Hasil Survey .....	7
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>11</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tana Toraja sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode



pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 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 tentang Pelayanan Publik.
- 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 publik terpadu yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tana Toraja.

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 PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tana Toraja 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).

## 2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner 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.

## 2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :



Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2024
2.	Pengumpulan Data	Agustus 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus - September 2024

## 2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tana Toraja. Jumlah Responden yang terkumpul dalam satu periode adalah 451 (Empat Ratus Lima Puluh Satu) orang dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan maka jumlah sampel responden adalah 210 (Dua Ratus Sepuluh) 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

### TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1 Sampel

Survey dilaksanakan pada pelayanan terpadu di Lingkungan KPU Kabupaten Tana Toraja dengan jumlah sampel responden 210 (Dua Ratur Sepuluh) orang. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi petugas pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

#### 3.2 Hasil Survey

Berikut hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan terpadu pada setiap unsur penilaian sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,30	B
U2	Prosedur	3,24	B
U3	Waktu Pelayanan	3,23	B
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,65	A
U5	Produk Layanan	3,23	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,19	B
U9	Penanganan Gangguan	3,63	A



<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)</b>	<b>83,63</b>	<b>BAIK</b>
---	--------------	-------------

Dari hasil penilaian di atas, semua unsur mendapatkan nilai yang baik dengan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan **83,63** dengan kategori **Baik**. Dan nilai yang tertinggi adalah Unsur Biaya/Tarif Pelayanan karena tidak ada pengenaan biaya/tarif di setiap pelayanan serta unsur Penanganan Gangguan karena respon dari unsur pelayanan yang cepat dan tepat dalam menangani gangguan.

Dari hasil penilaian yang nilai terendah dan yang perlu diperhatikan adalah tentang waktu layanan, produk layanan serta kualitas sarana dan prasarana. Sehingga diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel Rencana Tidak Lanjut**

NO.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Bulan)		
			10	11	12
1.	Waktu layanan	Evaluasi waktu dan kecepatan layanan serta tindak lanjut			
2.	Produk layanan	Perbaikan spesifikasi dan penyesuaian jenis layanan			
3.	Kualitas sarana dan prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana dalam pelayanan			



Dari rencana tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat pada layanan terpadu telah tercapai melalui kegiatan, antara lain :

NO.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bukti Tindak Lanjut
1.	Waktu layanan	Evaluasi waktu dan kecepatan layanan serta tindak lanjut : Penyesuaian Hari kalender menjadi Hari kerja dan Jam kerja pelayanan 24 jam selama tahapan penyelenggaraan	



2.	Produk layanan	Perbaiki spesifikasi dan penyesuaian jenis layanan	
3.	Kualitas sarana dan prasarana	- Peningkatan sarana dan prasarana dalam pelayanan	



## BAB IV PENUTUP

Demikian laporan tindak lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Terpadu KPU Kabupaten Tana Toraja ini dibuat sebagai bahan laporan dan pertanggung jawaban KPU Kabupaten Tana Toraja dalam mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya. Diharapkan laporan ini cukup memberikan informasi dalam kegiatan memantau dan mengevaluasi pelayanan KPU Kabupaten Tana Toraja.

Tana Toraja, 30 Desember 2024

**Plt. Sekretaris**

**Komisi Pemilihan Umum  
Kabupaten Tana Toraja,**

  
**Herjanta Sarra**

