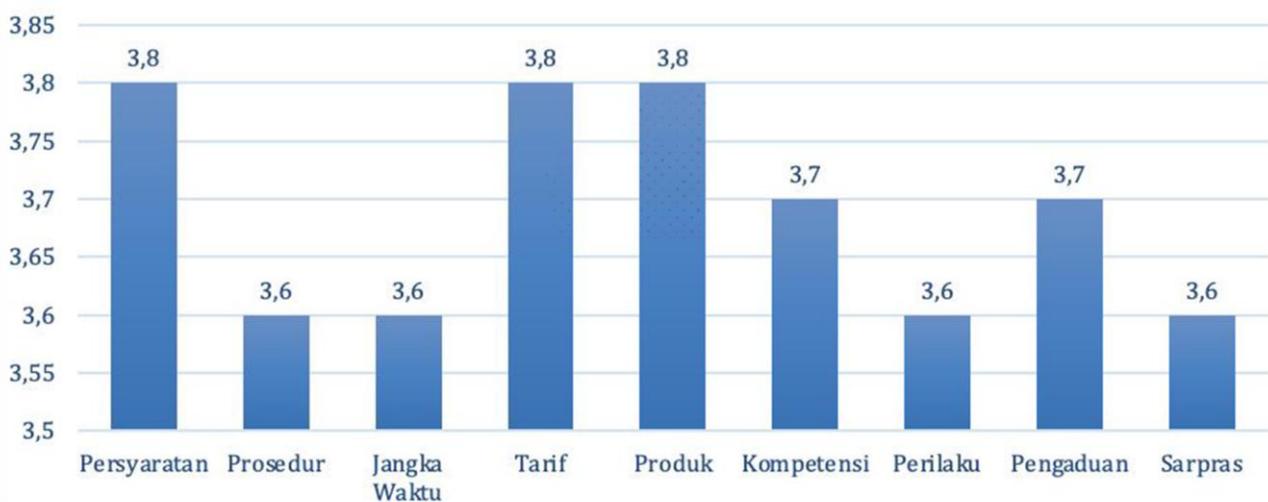


# LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat Pada  
Pelayanan Publik Terpadu  
Komisi Pemilihan Umum  
Kabupaten Natuna

**IKM Per Unsur pada KPU Kabupaten Natuna Tahun  
2025**



PELAYANAN PUBLIK TERPADU  
KPU KABUPATEN NATUNA

: 92%

## SEMESTER I TAHUN 2025

Periode Januari s.d Juni 2025



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



KPU Kabupaten Natuna



[kpukabupatennatuna](https://www.instagram.com/kpukabupatennatuna)



KPU Natuna

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Natuna Semester I Tahun 2025 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk/bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di KPU Kabupaten Natuna kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat baik langsung maupun tidak langsung penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh masyarakat, *stakeholder* terkait sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di KPU Kabupaten Natuna.

Natuna, 1 September 2025  
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum  
Kabupaten Natuna



Candra, SHI  
NIP. 198207292009021005

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>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</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 4	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **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 mengamanatkan 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 Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Natuna.

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**

#### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Natuna adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

##### **2.2 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 Natuna 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 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. Survei mandiri dilaksanakan dengan mengisi survei *googleform* dengan tautan <https://forms.gle/t6W2y3CNrwuK8XPo6> .

Gambar 1. Flyer Survei Kepuasan Masyarakat



## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di KPU Kabupaten Natuna dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	23
2.	Pengumpulan Data	1-31 Agustus 2025	21
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-7 September 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	8-14 September 2025	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya.

Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50 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 44 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35	79%
		PEREMPUAN	9	21%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	18	41%
		DIII	0	0%
		SI	26	59%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	6	13%
		TNI	0	0%
		SWASTA	4	9%
		WIRUSAHA	3	6%
		LAINNYA	31	70%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	23	52%
		LAYANAN B	21	48%
		LAINNYA	0	0%

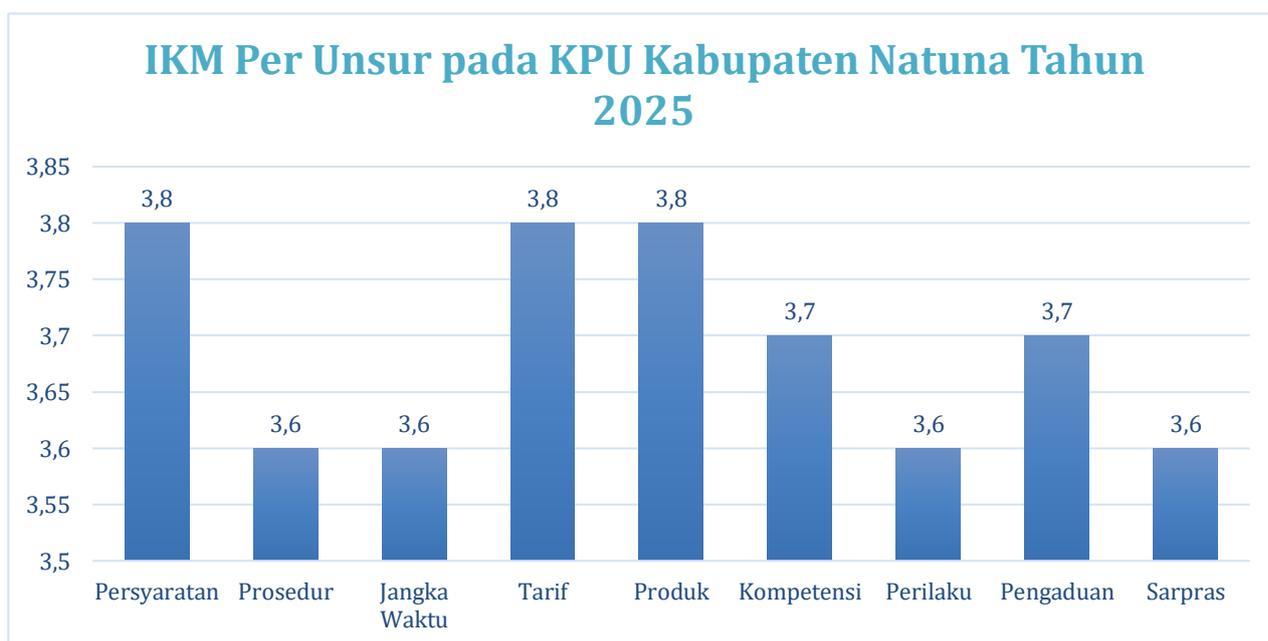
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,8	3,6	3,6	3,8	3,8	3,7	3,6	3,7	3,6
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>92 (Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL Survei Kepuasan Masyarakat

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 4 unsur dengan nilai terendah yaitu **Sistem, mekanisme dan prosedur** , **Waktu penyelesaian, Perilaku pelaksana, dan Sarana dan prasarana** yaitu mendapat nilai 3,6;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Persyaratan, Biaya/ tarif, dan Produk spesifikasi jenis pelayanan** yaitu mendapat nilai 3,8.

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

- “Untuk pengurusan persyaratan pemilih DPTB tolong di persyaratan yang jelas kemudahan akses untuk mendaftar sistem yang rumit membuat orang malas untuk pergi memilih”;
- “KPU agar lebih banyak lagi penyampaian informasi dalam bentuk sosialisasi baik itu secara langsung maupun melalui media”;
- “KPU Natuna sangat perlu dukungan infrastruktur yang memadai ,terutama kantor yang lebih baik untuk lebih meningkatkan pelayanan”.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan kurang dari 12

bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Peningkatan kemudahan dalam kepengurusan DPTB			√	√	Divisi Perencanaan, Data, dan Informasi
		Penambahan loket layanan			√	√	Subbagian Rendatin
2	Prosedur Pelayanan	Memaksimalkan sosialisasi dengan pemanfaatan media elektronik dan media sosial			√	√	Divisi Parmas
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Subbagian SDM Parmas
3	Sarana dan Prasarana	Mendapatkan dukungan Pemerintah Daerah dan KPU Republik Indonesia dan mendapatkan dukungan dalam pengadaan kantor			√	√	Seluruh Bagian

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas nilai SKM KPU Kabupaten Natuna menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Sistem, mekanisme dan prosedur**, **Waktu penyelesaian**, **Perilaku pelaksana**, dan **Sarana dan prasarana**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Persyaratan**, **Biaya/ tarif**, dan **Produk spesifikasi jenis pelayanan** mendapat nilai masing-masing yaitu 3,8.

Kabupaten Natuna, 1 September 2025

**Sekretaris KPU Kabupaten Natuna**



(Candra, SHI)

NIP. 198207292009021005

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

The image shows two screenshots of a survey form. The top screenshot displays the title and introductory text, while the bottom screenshot shows the demographic questions.

**Survey Title:** KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NATUNA

**Introduction:** Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Natuna mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan. Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang sangat berharga. Seluruh data dari survei ini akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Natuna. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

**Questions:**

- Nama Anda \*
- Jenis Kelamin \*
  - Laki-laki
  - Perempuan
- Berapa usia anda? \*
- Apa pendidikan terakhir anda? \*
  - SD
  - SMP
  - SMA
  - S1
  - S2
  - S3
- Pekerjaan anda \*
  - PNS

Pekerjaan anda \*

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- LAINNYA :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

- Tidak Mudah

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

- Tidak Mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

...

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

10. Saran dan masukan Anda untuk pelayanan di KPU Kabupaten Natuna \*

Long answer text

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	3	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	4	3	3	4	4	3	3	4	4
6	3	4	3	4	4	3	4	3	3
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	4	3	4	4	4	4	3	3	4
9	4	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	3	3	4	4	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	4	3	3	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	3	4	3
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	3
22	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	3	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3
25	4	4	4	4	3	4	3	4	3
26	3	3	4	4	3	4	3	4	4
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	4	3	4	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	3	3	3	4	4	3
30	4	4	3	4	4	4	4	3	3
31	4	3	3	4	4	4	4	4	3
32	3	4	3	3	4	4	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3
35	4	4	4	3	4	4	4	3	3
36	4	4	4	3	4	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	3	3	3	4
39	3	4	3	4	4	3	3	3	3
40	3	4	4	4	4	3	4	4	4
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	3	4	4	4	4
43	4	3	4	3	4	3	4	3	4
44	4	3	3	3	4	3	3	4	4
<b>Total Nilai per unsur</b>	<b>167</b>	<b>157</b>	<b>160</b>	<b>169</b>	<b>165</b>	<b>163</b>	<b>157</b>	<b>164</b>	<b>159</b>
<b>IKM Per Unsur</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>
<b>Total nilai semua unsur</b>	<b>1461,0</b>								
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>92,2</b>								

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Penyebaran flyer SKM di media sosial)



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh *Template* Laporan)**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Semester I**



**Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Natuna  
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 Natuna 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 Natuna periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti 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 1. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3 Penanganan dan Pengaduan Penggunaan Layanan	Membuat ruang PPID dan Helpdesk di kantor			√	√	Setiap Subbagian yang bertugas
2	Unsur 2 Kecepatan Waktu Pelayanan	Membuat SOP pelaksanaan Layanan			√	√	Subbagian SDM dan Parmas
3	Unsur 3 Kualitas Sarana dan Prasarana	Menambah perangkat komputer dan Alat Tulis Kantor penunjang pelayanan			√	√	KPU Kabupaten Natuna

## 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	Membuat ruang PPID dan Helpdesk di kantor	Sudah	Menyediakan ruangan khusus PPID sekaligus sebagai meja pelayanan kantor KPU Kabupaten Natuna	Terlampir	Tidak ada
2	Membuat SOP pelaksanaan Layanan	Sudah	Membuat serangkaian Prosedur Operasional yang tersistem agar memiliki indikator kecepatan pelayanan	Terlampir	Tidak ada
3	Menambah perangkat komputer dan Alat Tulis Kantor penunjang pelayanan		Melengkapi Alat Tulis Kantor dan perangkat yang menunjang pelayanan di Kantor KPU Kabupaten Natuna	terlampir	Tidak ada

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: KPU Kabupaten Natuna telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Natuna, 1 September 2025  
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum  
Kabupaten Natuna

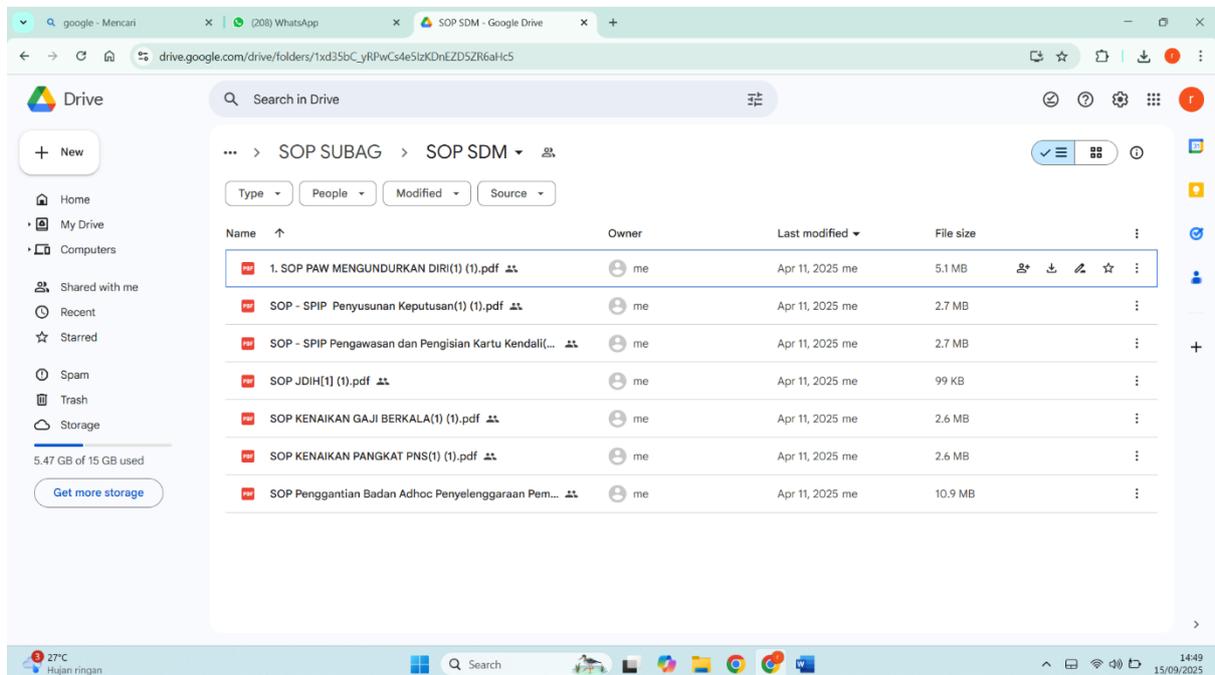


## LAMPIRAN

### 1. Dokumentasi ruangan PPID dan Helpdesk di kantor KPU Kabupaten Natuna



### 2. Dokumentasi Google Drive penyimpanan seluruh SOP Pelayanan KPU Kabupaten Natuna



drive.google.com/drive/folders/1ysq6B9aycgNzHcFvFRHNSrGoGL6ZqAD

Drive

Search in Drive

SOP SUBAG > SOP RENDATIN

Type People Modified Source

Name	Owner	Last modified	File size
SOP PEMUKTAHIRAN DATA PEMILIH.pdf	me	Apr 11, 2025	2 MB
SOP REVISI ANGGARAN.pdf	me	Apr 11, 2025	1.1 MB

5.47 GB of 15 GB used

Get more storage

drive.google.com/drive/folders/1q3LOCNqNuoXvSuDYfY1lbbfGt9Z-xVG

Drive

Search in Drive

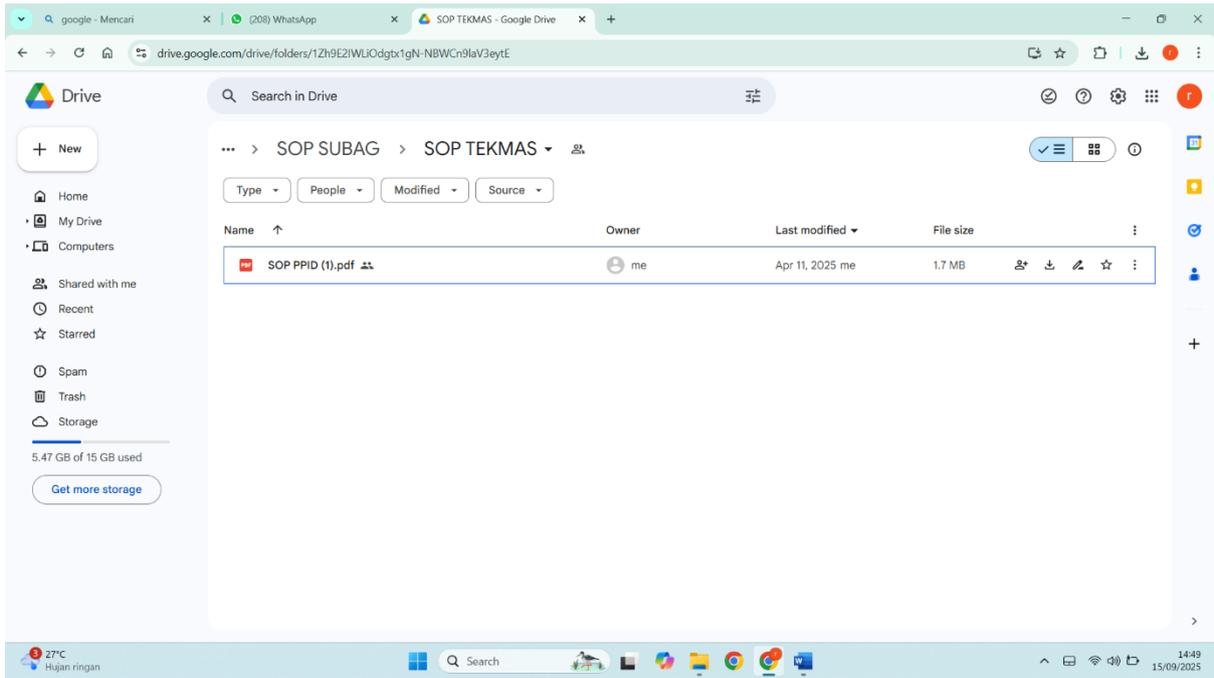
SOP SUBAG > SOP KUL

Type People Modified Source

Name	Owner	Last modified	File size
SOP PELAKSANAAN PERJALANAN DINAS (1).pdf	me	Apr 11, 2025	1.4 MB
SOP PEMELIHARAAN GEDUNG (1).pdf	me	Apr 11, 2025	688 KB
SOP PEMELIHARAAN PERALATAN DAN MESIN (1).pdf	me	Apr 11, 2025	810 KB
SOP PEMUSNAHAAN SURAT SUARA (1).pdf	me	Apr 11, 2025	834 KB
SOP PENGEPAKAN LOGISTIK (1).pdf	me	Apr 11, 2025	958 KB
SOP SORTIR DAN PELIPATAN SURAT SUARA_2024010...	me	Apr 11, 2025	604 KB

5.47 GB of 15 GB used

Get more storage



### 3. Dokumentasi perangkat komputer dan Alat Tulis Kantor penunjang pelayanan

