

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN ROKAN HULU
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Tim Pelaksana SKM	3
BAB II.....	4
METODOLOGI SURVEY	4
2.1 Metode Pengumpulan Data	4
2.2 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.4 Metode Pengolah Data	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	11
3.1 Jumlah Responden SKM.....	11
3.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).....	12
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	17
BAB IV	18
ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	18
4.2 Rencana Tindak Lanjut	19
4.3 Tren Nilai SKM	20
BAB V	21
KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22
1. Kuesioner	22
2. Hasil Pengolahan Data.....	28
3. Dokumentasi Terkait SKM.....	30
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	
 Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM	 24

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 Rokan Hulu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi 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 Hukum 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.
- Surat dari Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 2544/ORT.07-SD/01/2025 tanggal 28 Juli 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

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 administrasi yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu.

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.

1.4 TIM PELAKSANA SKM

Untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dipersiapkan beberapa perangkat pendukung berupa :

Pelaksana/Petugas yang akan melaksanakan survei dan penyusunan kepuasan masyarakat pada KPU Kabupaten Rokan Hulu ditunjuk oleh Sekretaris KPU Kabupaten Rokan Hulu melalui Surat Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu Nomor 22 Tahun 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2025 (sebagaimana terlampir), dengan susunan keanggotaan, sebagai berikut :

Pengarah	: Risman Dianto
Ketua	: Beni Efrika
Anggota / Surveyor	: 1. Erna
	2. Isnaneti
	3. Mario
	4. Putri Pratama

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian 1 (Satu)

Pada bagian 1 (Satu) yang menampung Maklumat Survey, email, tanggal survey dan Jam Survei. Maklumat survei disampaikan kepada responden yaitu kalimat tentang Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu mempunyai tugas salah satunya melaksanakan koordinasi rencana program dan anggaran, fasilitasi administrasi kerja sama, monitoring evaluasi pelaporan dan kinerja serta organisasi dan tata laksana di lingkungan KPU Kabupaten Rokan Hulu, Untuk itu KPU Kabupaten Rokan Hulu berupaya menyajikan indeks kepuasan Pelayanan secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan unit kerja penyelenggara pelayanan Publik. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Komisi Pemiliha Umum Kabupaten Rokan Hulu memohon kesediaan Bapak/ibu/Saudara/i untuk memberikan penilaian kualitas pelayanan yang kami berikan. Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambik waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga. Seluruh data survey ini kami jamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan pada KPU Kabupaten Rokan Hulu, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terima kasih. Google form terdiri atas 3 bagian, yaitu: Bagian 1 Untuk Menampung Maklumat Survey, email dan tanggal survey, Bagian 3 Untuk Menampung Profil Responden, Bagian 3 Untuk Menampung Pendapat Responden Tentang Pelayanan.

- Bagian II (Dua)

Bagian II harus diisi oleh responden yang memberikan informasi tentang Profil Responden yang terdiri dari:

- Nama;
- Nomor HP;
- Usia (tahun);
- Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi);
- Jenis Kelamin responden memilih antara Laki-laki atau Perempuan;
- Pendidikan, dengan pilihan SD/Sederajat, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, S1, S2 dan terakhir S3;
- Pekerjaan, ada pilihan PNS, TNI/Polri, Wiraswasta, Wirausaha dan ada pilihan opsi lainnya dengan menuliskan selain pilihan tersebut.

- Bagian III (tiga)

Formulir survei pada bagian 3 (tiga) Untuk Menampung Pendapat Responden Tentang Pelayanan, yang terdiri dari 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 Rokan Hulu 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. **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;
4. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. **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);
8. **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.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan Google form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan di link <https://forms.gle/yxyOdSLyKSOkzM5S7>

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	123
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	10

2.4 Cara/Metode Pengolahan Data

Cara pengolahan data dengan konversi file Comma Separated Values (csv) hasil analisis aplikasi google form menjadi data excel dan dengan metode skala likert merubah jawaban responden menjadi angka/nilai 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Yang disusun berurutan sesuai tanggal input responden di google form.

Hasil survey pada google form yang tersedia di google drive kemudian langsung bisa dibaca dan dicopy hasil analisisnya ke dalam Laporan ini dengan mengklik menu jawaban yang dilengkapi dengan diagram dan prosentase hasil survey sebagaimana kami tampilkan dalam Bab III Laporan ini.

Sedangkan untuk mengetahui nilai Indeks Pelayanan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan Aplikasi Microsoft Excel. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-

masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Sedangkan Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Sementara untuk nilai persepsi pelayanan dengan mempedomani tabel di bawah ini:

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-2.5996	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88.31-100	A	Sangat Baik

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 Rokan Hulu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 75 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 63 orang.

Tabel krejcie dan morgan

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
10	10	150	108	460	210	2,200	327
15	14	160	113	480	214	2,400	331
20	19	170	118	500	217	2,600	335
25	24	180	123	550	226	2,800	338
30	28	190	127	600	234	3,000	341
35	32	200	132	650	242	3,500	346
40	36	210	136	700	248	4,000	351
45	40	220	140	750	254	4,500	354
50	44	230	144	800	260	5,000	357
55	48	240	148	850	265	6,000	361
60	52	250	152	900	269	7,000	364
65	56	260	155	950	274	8,000	367
70	59	270	159	1,000	278	9,000	368
75	63	280	162	1,100	285	10,000	370
80	66	290	165	1,200	291	15,000	375
85	70	300	169	1,300	297	20,000	377
90	73	320	175	1,400	302	30,000	379
95	76	340	181	1,500	306	40,000	380
100	80	360	186	1,600	310	50,000	381

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

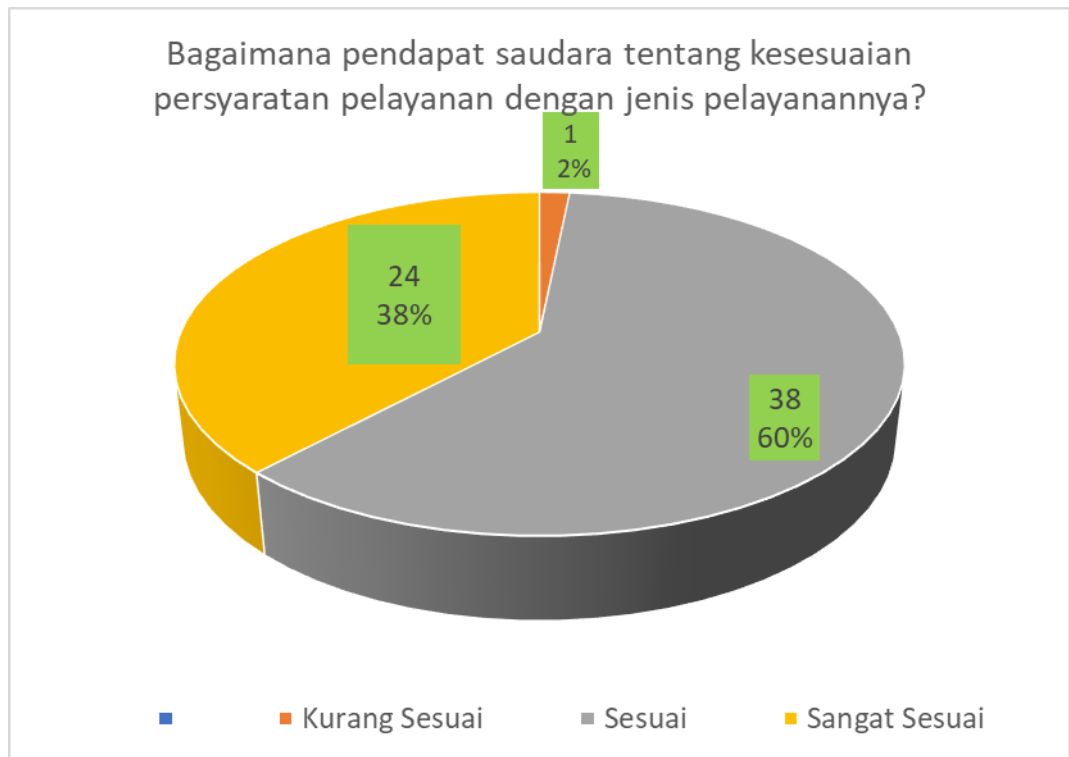
3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	USIA (TAHUN)	18-30	12	19,05%
		31-40	22	34,92%
		41-50	27	42,86%
		Di atas 50	2	3,17%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	49	77,77%
		PEREMPUAN	14	22,22%
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1,59%
		SLTP/SMP	0	0,00%
		SLTA	21	33,33%
		SI	34	53,97%
		S2	7	11,11%
		S3	0	0,00%
4	PEKERJAAN	PNS	18	28,57%
		Polri	1	1,59%
		PPPK	7	11,11%
		Swasta (Wiraswasta)	23	36,51%
		Wirausaha	5	7,94%
		Lainnya	9	14,29%
			63	100,00%

3.2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

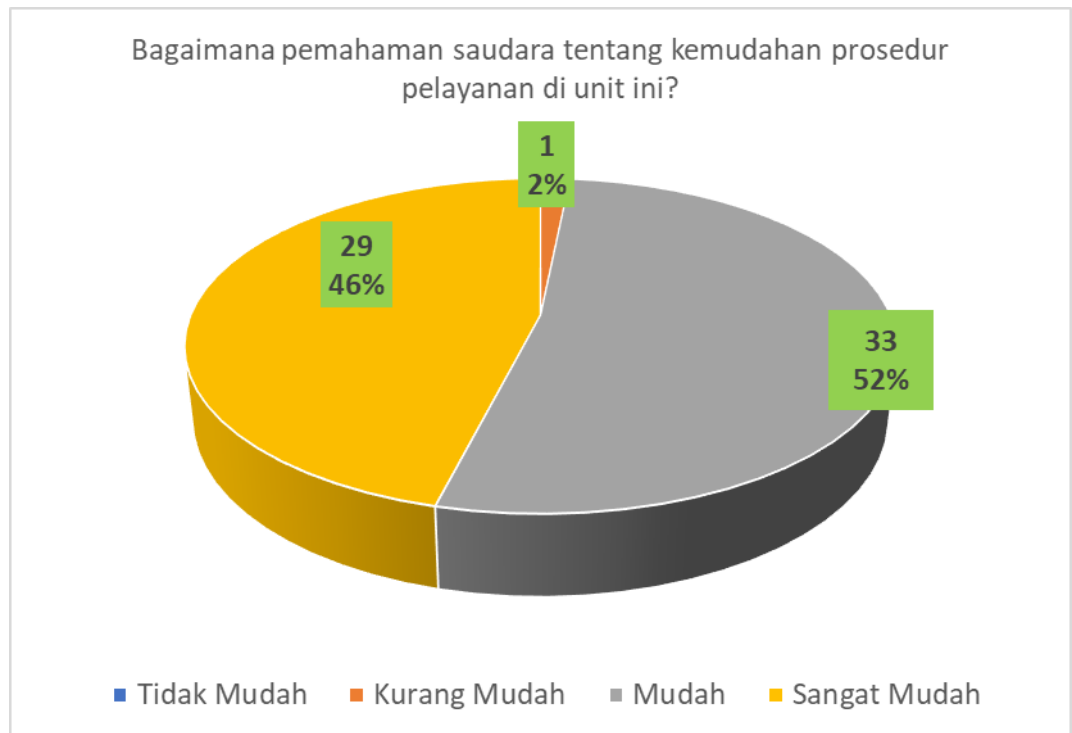
a. Pertanyaan 1



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya Sudah Sesuai dengan 60 persen Responden menyatakan sudah sesuai sedangkan sisanya menjawab sangat sesuai dengan prosentase 38 persen. Dalam survey kali ini ada yang menyampaikan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya kurang sesuai dengan prosentase sebesar 2 persen.

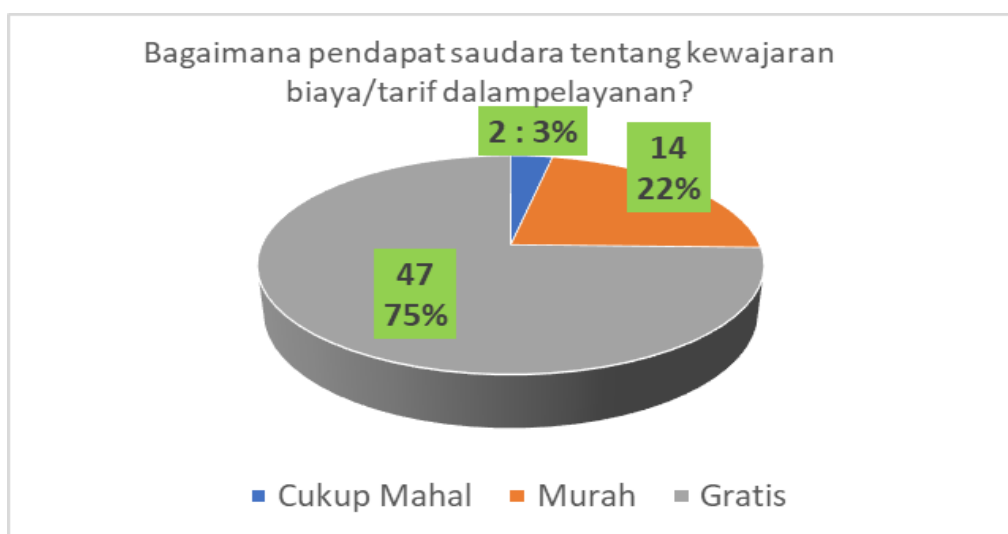
Jika digabungkan dari semua pendapat responden sudah bersifat positif, yaitu 88 persen sudah menyatakan bahwa pelayanan di KPU Kabupaten Rokan Hulu sudah sesuai dan sangat sesuai, hanya 2 (dua) persen dari responden yang menyatakan bahwa pelayanan di KPU Kabupaten Rokan Hulu yang masih menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya kurang Sesuai.

b. Pertanyaan 2

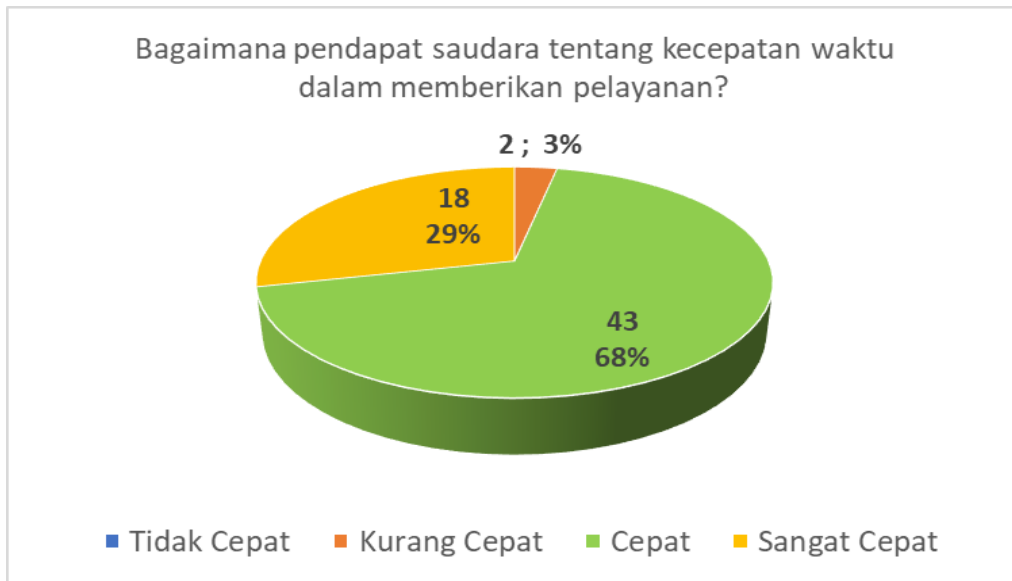


Dari diagram diatas bahwa pemahaman responden tentang kemudahan prosedur pelayanan pada KPU Kabupaten Rokan Hulu sudah mudah dengan 52 persen Responden sedangkan sebanyak 46 persen menyatakan sangat mudah, sementara sebanyak 2 persen Responden masih menganggap kurang mudah, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak mudah.

c. Pertanyaan 3

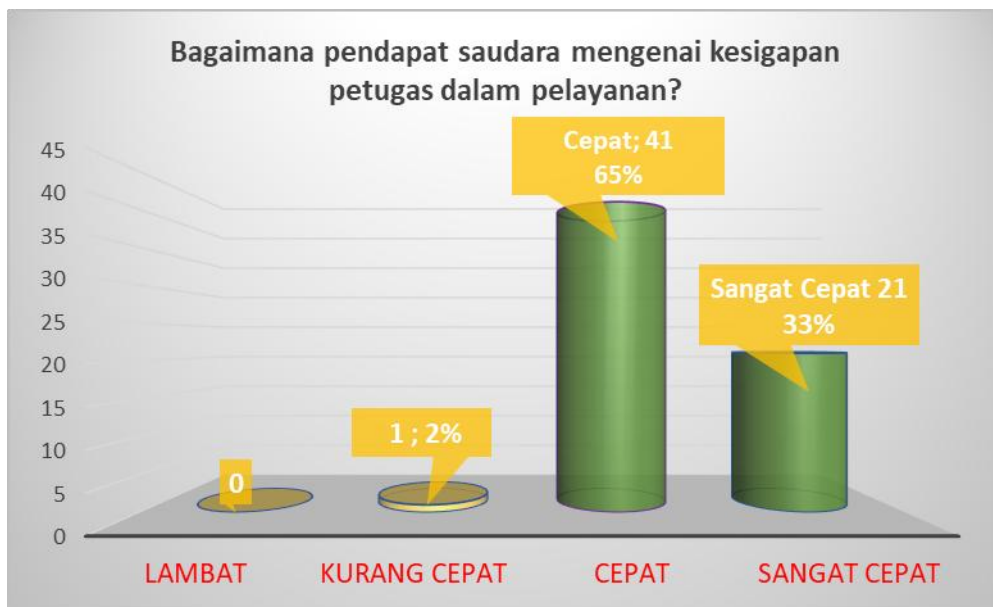


d. Pertanyaan 4 (Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan)



Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa waktu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dan kecepatan semestinya, di mana hanya 2 (dua) persen responden yang menyatakan kurang cepat, sedangkan sisanya menyatakan pelayanan yang diberikan sudah cepat sebesar 68 persen dan 29 persen lainnya menyatakan sangat cepat.

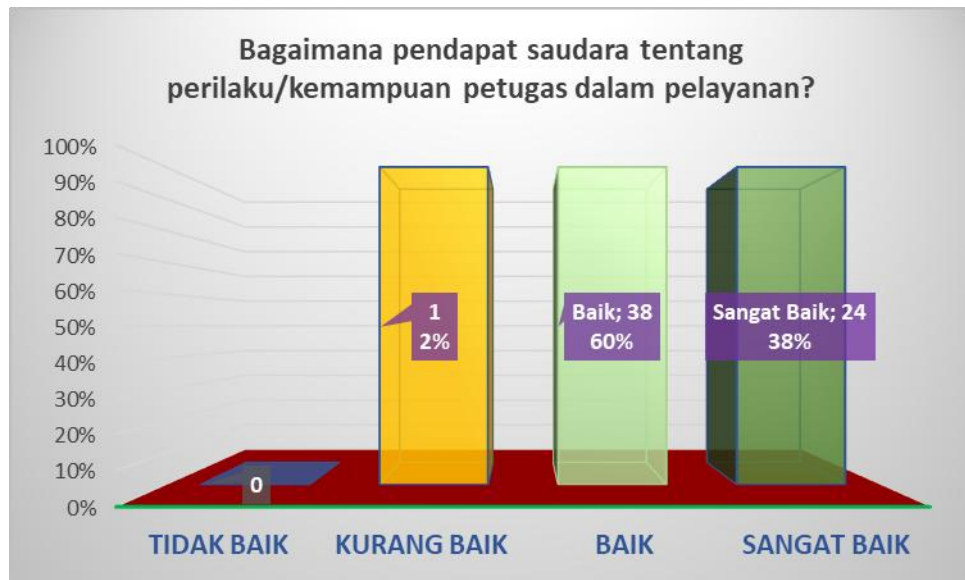
e. Pertanyaan 5



Dari bagan di atas, terlihat bahwa kesiapan Petugas dalam memberikan

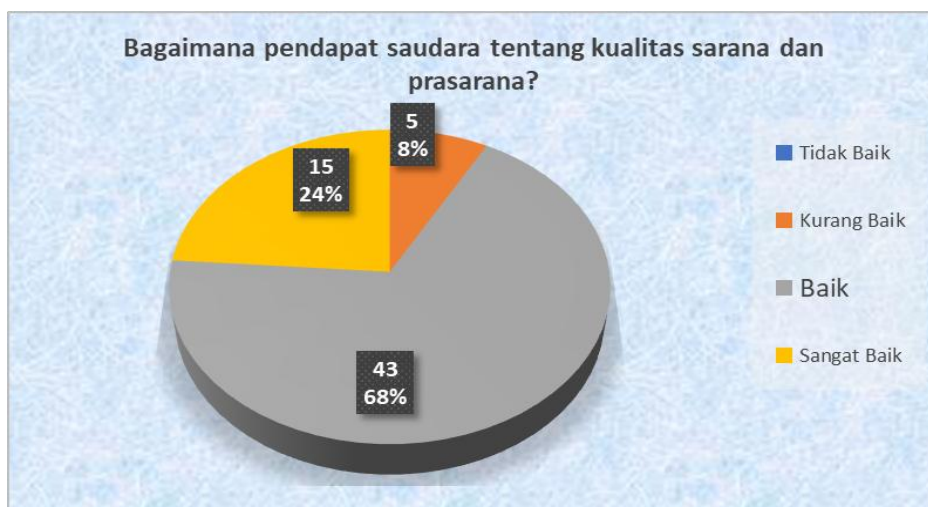
pelayanan sudah sangat cepat dan cepat yaitu prosentasenya sebesar 98 persen yang terdiri dari pelayanan cepat sebesar 65 persen dan 33 persen menyatakan pelayanan sudah sangat cepat, sedangkan 25 (dua puluh lima) persen lainnya menyatakan pelayanan masih kurang cepat.

f. Pertanyaan 6



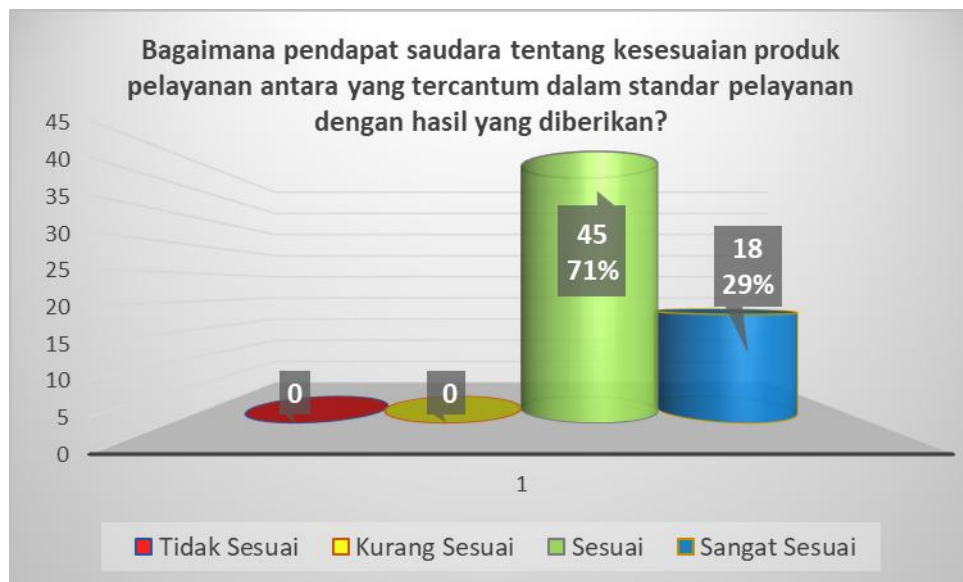
Dari bagan yang ditampilkan bahwa sebanyak 60 persen ditambah 38 persen responden sudah menggambarkan bahwa perilaku/kemampuan petugas dalam pelayanan sudah baik dan hanya perlu dipertahankan serta untuk ditingkatkan. Namun masih ada 2 persen yang menyatakan kurang baik.

g. Pertanyaan 7



Dari diagram di atas tercatat sebanyak 68 persen responden menyatakan bahwa sudah merasa kualitas sarana dan prasarana pada KPU Kabupaten Rokan Hulu sudah terpenuhi dengan baik dan 24 persen lainnya menyatakan kualitas sarana dan prasarana pada KPU Kabupaten Rokan Hulu sudah sangat baik, sedangkan yang menjadi perhatian masih ada responden yang menyampaikan bahwa sarana dan prasarana pada KPU Kabupaten Rokan Hulu sebesar 8 persen yang masih harus diperhatikan dan ditingkatkan.

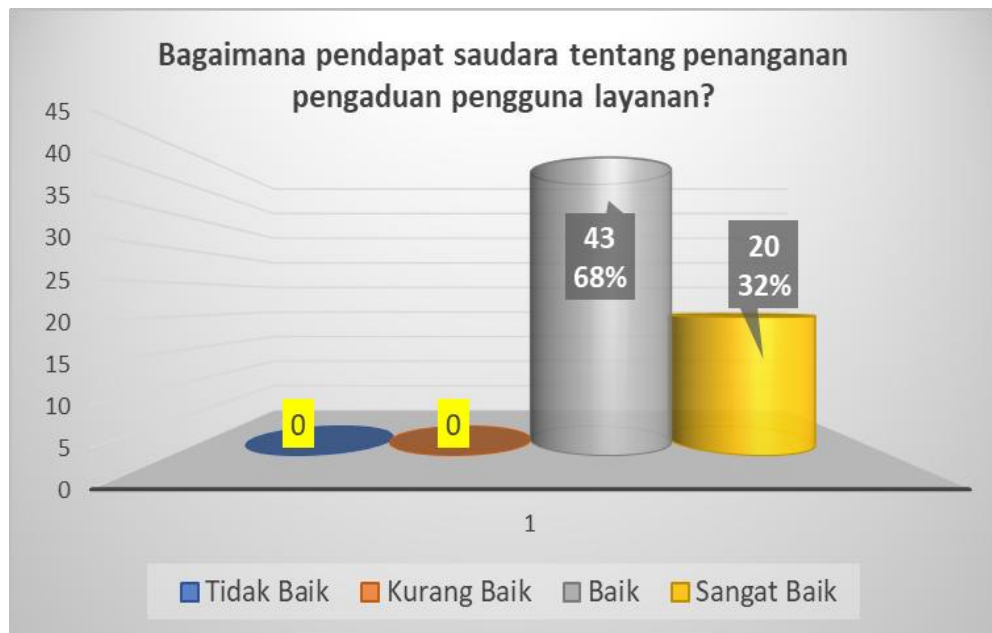
- h. Pertanyaan 8 (Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)



Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sudah sangat maksimal karena 100 persen dari responden menyatakan bahwa sudah sesuai dan sangat sesuai, masing-masing prosentasenya sesuai sebesar 71 persen dan sangat sesuai 29 persen. Tidak ada responden yang memberikan pendapat yang kurang sesuai maupun tidak sesuai, ini merupakan prestasi yang baik dan harus dipertahankan.

Untuk meningkatkan pelayanan prima dalam Organisasinya, KPU harus menyusun Standar Pelayanan Minimal terhadap setiap pelayanan yang diberikan, baik dari segi waktu maupun dari segi akurasi data serta hasil yang diberikan.

i. Pertanyaan 9 (Penanganan pengaduan pengguna layanan)



Sebanyak 68 persen responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik sedangkan sisanya 32 persen menyatakan sangat baik, artinya jika ada pengaduan sudah ditangani dan dikelola semestinya, ada peningkatan dari tahun sebelumnya. Karena tidak ada yang mengatakan bahwa layanan penanganan pengaduan pengguna layanan berfungsi kurang maksimal maupun menyatakan tidak berfungsi sama sekali.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) jika dihitung menggunakan Komputer Aplikasi Microsoft Excel sebagaimana terlampir diperoleh angka sebesar: 3,37 dengan Nilai Konversi IKM hasil perkalian antara Nilai IKM ($3,37 \times 25$) menjadi 84,13 dengan Indeks Persepsi berdasarkan Tabel bernilai **B**

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasana yang berfungsi dengan baik mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16 Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,76 dari unsur layanan, dan kemudahan prosedur pelayanan di KPU Kabupaten Rokan Hulu mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,44.

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 :

- Perbaiki Sistem dan kemampuan Operator menjadi perhatian utama;
- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Untuk proses layanan Pemilih lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini terjadi penurunan dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Kesigapan petugas yang berkompeten agar dapat melayani sesuai keinginan masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Menyediakan saluran layanan pengaduan di Kantor secara manual dan di seluruh media online KPU

4.2 Rencana Tindak Lanjut

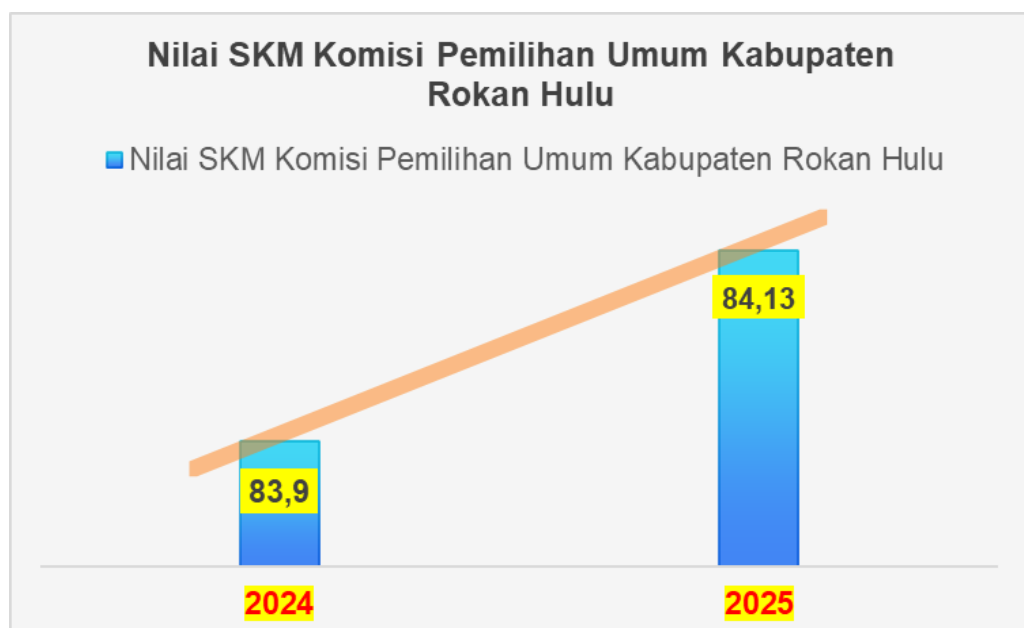
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan pemilih dan stake holder maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat rutin setiap senin yang melibatkan semua unsur pada Satuan Kerja KPU Kabupaten Rokan Hulu, yaitu Ketua dan Anggota KPU Kabupaten Rokan Hulu dan Sekretariat KPU Kabupaten Rokan Hulu. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Kesigapan Petugas dan kemampuan pelayanan dan Bimbingan Pegawai	√	√	√		Bagian SDM Parmas
		Pembinaan				√	Sekretaris
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Setiap Kasubbag
		Pengawasan terhadap Tarif/Biaya Pelayanan	√	√	√	√	Sub Bagian Hukum dan Subbag SDM dan Parmas
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	SDM dan Parmas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan pemilih, masyarakat dan stake holder 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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu.

BAB V

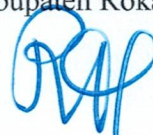
KESIMPULAN

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

1. Responden paling banyak dilayani di KPU Kabupaten Rokan Hulu tentang permintaan data, Pelayanan Data Pemilih, Konsultasi dan lain sebagainya dengan didominasi oleh Lulusan Sarjana atau S1 dan SLTA/Sederajat.
2. Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Komisi Pemilihan Umum kabupaten Rokan Hulu dengan Nilai IKM sebesar **3,37** atau Nilai Konversi IKM **84,13** dengan Indeks Persepsi Pelayanan bernilai **B (Baik)**, Naik dibanding periode yang sama tahun lalu, hal ini disebabkan salah satunya pada periode yang sama sanga banyak masyaakat yang melakukan konsultasi dan menerima pelayanan di KPU Kabupaten Rokan Hulu, karena pada Tahun lalua ada Pemilu dan Pemilihan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serentak yang dilaksanakan di tahun yang sama, ketidaksesuaian beban pekerjaan dan pegawai yang tersedia dengan peningkatan kapasitas pegawai yang rendah terjad di tahun lalu. Hal ini sudah dlakukan perbaikan baik secara sistem, peminaa terpusat maupun adanya penambahan Pegawai dan PeningkataKinerja Pegawai dengn banyaknya ASN yang diangkat baik dari PPPK yang sebelumnya adalah PPNPN menjadi PPPK dan penambahan PNS di thun ini menunjukkan nilai positif.
3. Beberapa saran dari Responden di antaranya Penyediaan alur informasi Pelayanan, Peningkatan kinerja Pegawai untuk bagian Pelayanan dan peningkatan kapasitas atau emapuan setiap pegawai serta dilakukan perbaikan sistem dan pelayanan yang telah dilakukan agar dipertahankan dan ditingkatkan.

Pasir Pengaraian, 8 September 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Rokan Hulu



Risman Dianto

NIP.198106032009021008

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada KPU Kabupaten Rokan Hulu

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu mempunyai tugas salah satunya melaksanakan koordinasi rencana program dan anggaran, fasilitasi administrasi kerja sama, monitoring evaluasi pelaporan dan kinerja serta organisasi dan tata laksana di lingkungan KPU Kabupaten Rokan Hulu

Untuk itu KPU Kabupaten Rokan Hulu berupaya menyajikan indeks kepuasan Pelayanan secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan unit kerja penyelenggara pelayanan Publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Komisi Pemiliha Umum Kabupaten Rokan Hulu memohon kesediaan Bapak/ibu/Saudara/i untuk memberikan penilaian kualitas pelayanan yang kami berikan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambik waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga. Seluruh data survey ini kami jamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan perbaikan layanan pada KPU Kabupaten Rokan Hulu, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Google form terdiri atas 3 bagian, yaitu:

- Bagian 1 Untuk Menampung Maklumat Survey, email dan tanggal survey
- Bagian 3 Untuk

Menampung Profil Responden

- Bagian 3 Untuk Menampung Pendapat Responden Tentang Pelayanan

~~* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi~~

1. Email *

2. Tanggal Survei *

Contoh: 7 Januari 2019

Jam Survei *

Contoh: 8.30

Langsung ke pertanyaan 4

PROFIL

3. Nama *

4. Nomor HP *

5. Usia (Tahun) *

6. Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

7. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

☐ Perempuan

☐ Laki-laki

8. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

☐ SD/ sederajat

☐ SMP/ sederajat

☐ SMA/ sederajat

☐ S1

☐ S2

☐ S3

9. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

☐ ASN (PNS/ PPPK)

☐ TNI

☐ Polri

☐ Pegawai Swasta

☐ Wirausaha

☐ (Wiraswasta) Yang

lain:

Langsung ke pertanyaan 11

Pendapat Responden Tentang Pelayanan
(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)

11. 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan
* dengan jenis pelayanannya?

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

12. 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di
* unit ini?

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Mudah
- ☐ b. Kurang Mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat Mudah

13. 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Sangat Mahal
- ☐ b. Cukup Mahal
- ☐ c. Murah
- ☐ d. Gratis

14. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan
* pelayanan?

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

15. 5. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan petugas dalam pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Lambat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

16. 6. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku/kemampuan atau kompetensi petugas dalam pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ a. Tidak Baik
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

17. 7. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

18. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tandai satu oval saja.

☐

a. Tidak Sesuai

☐

b. Kurang Sesuai

☐

c. Sesuai

☐

d. Sangat Sesuai

19. 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna * layanan?

Tandai satu oval saja.

☐

a. Tidak Baik

☐

b. Kurang Baik

☐

c. Baik

☐

d. Sangat Baik

20. Saran dan Masukan Anda untuk Pelayanan KPU Kabupaten Rokan Hulu *

Kami Ucapkan terima kasih Bapak/Ibu/Saudara telah berpartisipasi dalam Survey Kepuasan Masyarakat di KPU Kabupaten Rokan Hulu

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

**Daftar : Rekapitulasi Jawaban Responden Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Pada KPU Kabupaten Rokan Hulu Dikonversi Dalam Skala Likert**

No.	Tanggal Survei	Jam Survei	Usia (Tahun)	Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesiapan petugas dalam pelayanan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	8. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penggunaan pelayanan?
1	29/07/2025	12:02:00 PM	40	rokan hulu	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	29/07/2025	11:52:00 AM	35	Rokan Hulu,	Laki-laki	S1	PPPK	3	3	4	3	3	3	2	3	3
3	29/07/2025	12:04:00 PM	49	Rokan hulu	Laki-laki	S2	Swasta	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	29/07/2025	12:03:00 PM	37	Desa Air Panas	Laki-laki	S2	Dosen	4	4	4	3	4	4	3	3	4
5	29/07/2025	12:34:00 PM	25	Rokan Hulu,	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	3	3	3	2	2	3
6	29/07/2025	12:52:00 PM	29	Rokan Hulu,	Perempuan	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	29/07/2025	12:58:00 PM	46	Rokan Hulu	Laki-laki	S1	PNS	3	4	4	3	3	3	3	3	3
8	28/07/2025	12:58:00 PM	42	Kab.Rokan	Perempuan	SMA/s	PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	3
9	29/07/2025	1:14:00 PM	34	ROKAN HULU,	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	29/07/2025	1:15:00 PM	28	Rokan Hulu	Laki-laki	S1	Wirasusaha	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	29/07/2025	1:24:00 PM	48	Rokan hulu	Laki-laki	S1	PNS	3	4	4	3	3	3	3	3	3
12	29/07/2025	1:22:00 AM	40	Rokan hulu,	Laki-laki	SMA/s	Wirasusaha	3	3	4	4	3	4	3	3	3
13	29/07/2025	11:43:00 AM	49	Rokan hulu,	Laki-laki	SMA/s	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	29/07/2025	1:30:00 PM	36	Rokan Hulu,	Laki-laki	S1	PNS	3	3	4	3	4	4	3	3	3
15	29/07/2025	1:50:00 PM	38	Rokan Hulu	Laki-laki	SMA/s	Polri	4	4	4	3	3	3	3	3	3
16	29/07/2025	1:47:00 PM	45	Riau	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	3	3	3	3	3	3
17	29/07/2025	1:52:00 PM	47	Rokan hulu	Laki-laki	SMA/s	Wirasusaha	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	29/07/2025	2:23:00 PM	42	Rokan	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	29/07/2025	2:31:00 PM	50	Rokan Hulu	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3
20	29/07/2025	11:48:00 AM	44	Rokan Hulu	Laki-laki	SMA/s	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	29/07/2025	3:15:00 PM	43	Rokan hulu	Laki-laki	S2	P3K	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	29/07/2025	3:17:00 PM	48	Rokan	Laki-laki	SMA/s	Wirasusaha	3	3	3	3	3	3	2	3	3
23	29/07/2025	5:15:00 PM	42	Rokan hulu,	Perempuan	S1	Karyawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	29/07/2025	5:20:00 PM	38	Rokan Hulu	Laki-laki	SMA/s	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	29/07/2025	5:30:00 PM	40	Rokan Hulu,	Laki-laki	SMA/s	Petani	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	29/07/2025	5:54:00 PM	37	Rokan	Laki-laki	SMA/s	PPPK	3	2	4	2	3	3	2	3	3
27	29/07/2025	6:01:00 PM	29	Rokan Hulu	Laki-laki	S1	Wirasusaha	3	3	2	3	3	2	3	3	3
28	29/07/2025	2:36:00 PM	34	Rokan	Perempuan	S1	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3
29	29/07/2025	6:45:00 PM	38	Rokan hulu	Laki-laki	SMA/s	Swasta	3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	04/05/1990	7:20:00 PM	35	Rokan Hulu	Laki-laki	S1	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	29/07/2025	7:24:00 AM	35	Rokan Hulu	Laki-laki	S1	Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	3
32	29/07/2025	10:10:00 AM	46	Rokan Hulu	Laki-laki	SMA/s	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	3	4
33	29/07/2025	8:27:00 PM	25	Rokan Hulu	Perempuan	S1	Perangkat	3	3	4	3	3	3	3	3	3
34	29/07/2025	8:30:00 PM	45	Rokan	Laki-laki	SMA/s	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
35	29/07/2025	10:21:00 PM	29	Rokan hulu	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4

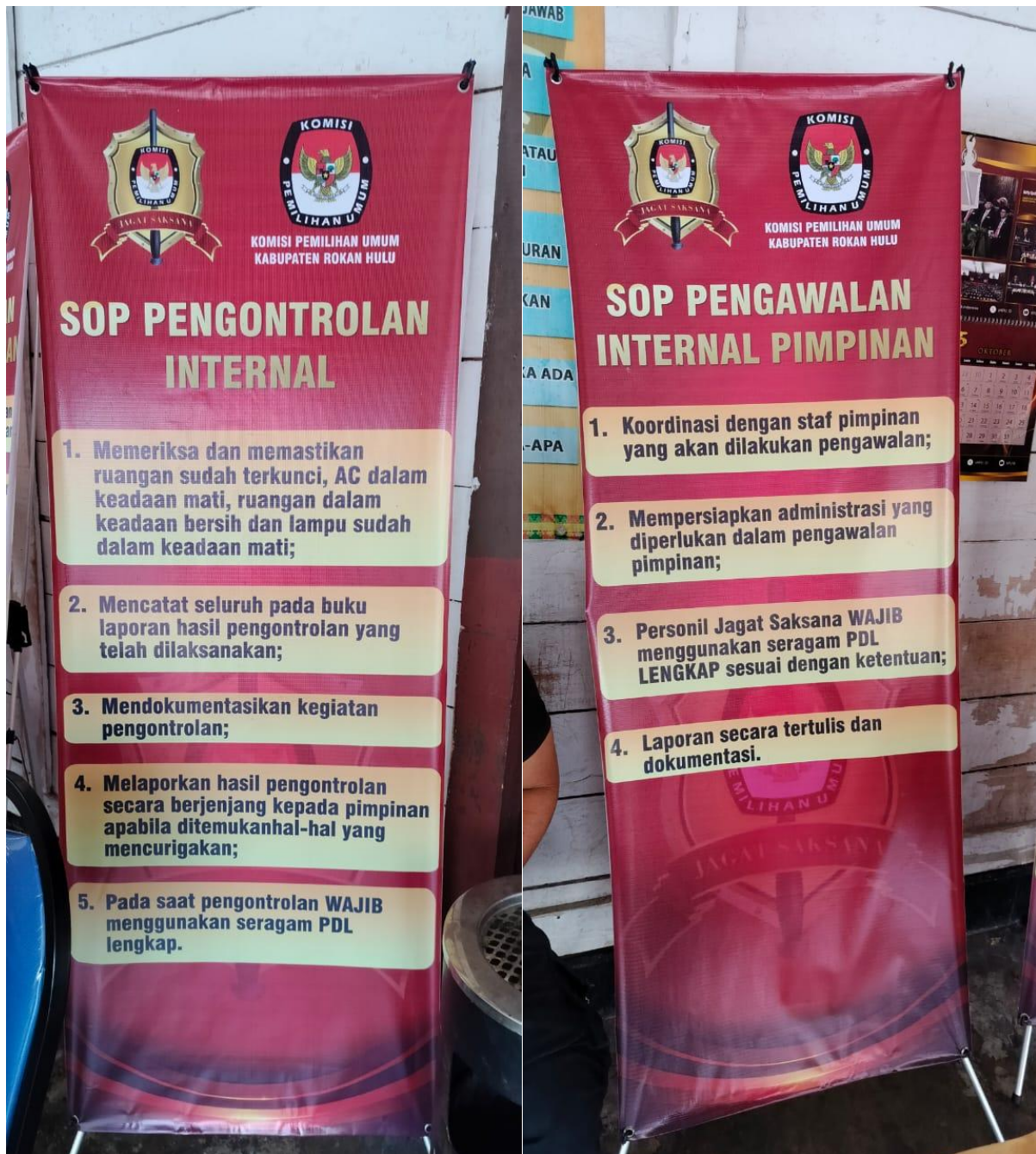
36	29/07/2025	10:49:00 AM	27	Rokan Hulu	Perempuan	S1	Honorer	3	3	4	3	4	3	3	3	3
37	30/07/2025	12:23:00 AM	47	Rokan hulu	Laki-laki	SMA/s	PPPK	2	3	3	3	3	2	3	3	3
38	30/07/2025	9:50:00 AM	30	Rokan Hulu,	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3
39	30/07/2025	10:10:00 AM	34	Rokan Hulu,	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	4	3	3	4	3	3	3
40	30/07/2025	10:58:00 AM	39	Rokan hulu	Laki-laki	S1	Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	30/07/2025	11:37:00 AM	26	Rokan Hulu	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	30/07/2025	12:09:00 PM	41	Rokan Hulu	Laki-laki	S2	PNS	4	4	4	3	3	3	3	3	4
43	30/07/2025	12:35:00 AM	53	ROKAN HULU	Perempuan	SD/se	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	30/07/2025	1:17:00 PM	37	Rokan Hulu,	Laki-laki	SMA/s	Perangkat	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	31/07/2025	6:47:00 AM	42	Rokan Hulu	Laki-laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	31/07/2025	11:30:00 AM	46	Rokan	Laki-laki	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	31/07/2025	1:25:00 PM	28	way kanan,	Perempuan	S1	asn	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	23/06/1986	1:41:00 PM	39	Rokanhulu	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3
49	01/08/2025	9:02:00 AM	28	Desa Rambah	Laki-laki	S1	Perangkat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	01/08/2025	11:50:00 AM	33	ROKAN HULU	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3
51	01/08/2025	12:17:00 PM	45	Desa	Laki-laki	SMA/s	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	4
52	01/08/2025	3:20:00 PM	51	kab.lnhu	Perempuan	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	01/08/2025	4:10:00 PM	48	Kabupaten	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	3
54	01/08/2025	6:45:00 PM	43	Dumai Prov.	Perempuan	SMA/s	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	01/08/2025	8:14:00 PM	32	Rokan Hulu,	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	02/08/2025	7:23:00 AM	44	Rokan hulu	Laki-laki	SMA/s	Buruh tani	3	3	4	3	3	3	3	3	3
57	01/08/2025	10:30:00 AM	39	Bangun Purbu	Laki-laki	SMA/s	PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	03/08/2025	11:20:00 AM	42	Rambah Samo	Laki-laki	SMA/s	PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	01/08/2025	9:30:00 AM	40	Dusun III	Laki-laki	SMA/s	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3
60	11/08/2025	8:36:00 AM	46	Kampung Riau	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	3
61	11/08/2025	8:42:00 AM	43	Pandailan	Laki-laki	S1	PNS	3	4	4	3	3	3	3	3	4
62	11/08/2025	8:46:00 AM	48	Stak	Laki-laki	S2	PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	3
63	11/08/2025	10:11:00 AM	46	Kab.Kuantan	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Total Nilai Persepsi per Unit																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)









Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2025



KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN

ROKAN HULU

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat petunjuk dan rahmatNya kami dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2024, di mana pelaksanaan SKM telah dilakukan pada periode yang lalu. Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan Kepemiluan kepada masyarakat.

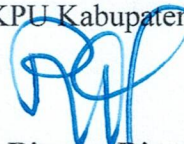
Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ada di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu maka pelayanan publik yang ada ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Dan kami juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Pasir Pengaraian, 8 September 2025

Sekretaris KPU Kabupaten Rokan Hulu,



Risman Dianto

NIP. 198106032009021008

Daftar Isi

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
Bab I Pendahuluan	3
Latar Belakang.....	3
Bab II Deskripsi Rencana Tindak Lanjut.....	5
Bab III Realisasi Rencana Tindak Lanjut	7
Bab IV Kesimpulan.....	9

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. 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 (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 Rokan Hulu 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 Rokan Hulu periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	81	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82	Mudah
3	Waktu Penyelesaian	78	Cepat
4	Biaya/Tarif	96	Gratis
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80	Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	81	Kompeten
7	Perilaku Pelaksana	83	Sopan dan Ramah
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78	Dikelola Dengan Baik
9	Sarana dan Prasarana	94	Sangat Baik

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				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	1.1 Penyusunan SOP	√	-	-	-	Masing- masing Sub Bagian
		1.2 Pembuatan Alur Pelayanan	√	-	-	-	Masing- masing Sub Bagian
2	Unsur 2	Senantiasa ada Pengantar/Pengarah Tamu Pelayanan	√	√	√	√	Kasubbag KUL RT
3	Unsur 3	Bimtek Aplikasi dalam rangka Peningkatan Pelayanan	√	√	√	-	Masing- masing Sub Bagian
		3.2 Rotasi Pegawai	√	-	-	-	Sekretaris KPU Kabupaten
4	Unsur 4	4.1 Rapat Evaluasi	√	√	√	√	Sekretaris dan setiap Kasubbag
		4.2 Bimbingan Teknis Hukum dan Pengawasan	-	√	√	-	Kasubbag Hukum dan Teknis
5	Unsur 5	5.1 Pemeliharaan Inventaris Kantor	√	√	√	√	PPKom dan Kasubbag KUL
6	Unsur 6	Pembuatan Kotak Saran di Semua Media dan di Kantor	-	√	√	-	Sekretaris

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	Penyusunan SOP	Sudah	SOP setiap Kegiatan sudah disusun untuk setiap pekerjaan	kab-rokanhulu.kpu.go.id	Padatnya Kegiatan terkadang membuat SOP tidak terlaksana
2	Pembuatan Alur Pelayanan	Belum	-	-	-
3	Senantiasa ada Pengantar/Pengarah Tamu Pelayanan	Sudah	Apabila ada tamu baik itu masyarakat, unsur Pemerintah, TNI, Polri, Ad Hoc dan Stake Holder lainnya selalu diarahkan oleh Petugas Jagat Saksana dan Staf terkait	kab-rokanhulu.kpu.go.id dan kpukabrokanhulu	Padatnya Kegiatan terkadang membuat tidak tersedianya Petugas Pelayanan
4	Bimtek Aplikasi dalam rangka Peningkatan Pelayanan	Sudah	Adanya Bimbingan Teknis Aplikasi Pelayanan Pemilih di Bimtek Sidalih, Bimtek SILON, SITAP, Sirekap dan Bimtek Aplikasi SIPOL	kab-rokanhulu.kpu.go.id dan kpukabrokanhulu	Keterbatasan Jumlah dan Kompetensi SDM
5	Rotasi Pegawai	Sudah	Mutasi Staf antar Sub Bagian untuk meningkatkan Kinerja agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik	-	Keterbatasan Jumlah dan Kompetensi SDM membuat Rotasi tidak maksimal

6	Rapat Evaluasi	Sudah	Dilaksanakan dalam Rapat-Rapat Rutin untuk melakukan pembahasan Evaluasi	kab-rokanhulu.kpu.go.id dan kpukabrokanhulu	Keterbatasan waktu dan Tindak lanjut yang terlewatkan karena padatnya kegiatan yang tidak sesuai dengan pelaksana
7	Bimbingan Teknis Hukum dan Pengawasan di luar Tahapan Pemilu	Belum	Kegiatan Dilaksanakan oleh KPU Republik Indonesia secara Nasional dalam rangka peningkatan SDM pengawasan dalam Pemilu 2024	kab-rokanhulu.kpu.go.id dan kpukabrokanhulu	Di luar tahapan kegiatan semacam ini jarang dilaksanakan karena keterbatasan anggaran
8	Pemeliharaan Inventaris Kantor	Sudah	Pemeliharaan Kendaraan Dinas, Pemeliharaan Peralatan dan Mesin untuk kenyamanan, kelancaran dan mempercepat Pekerjaan untuk meningkatkan Pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1pPwaGCcclN_xzEL3beWYzWCovFc45aX/view?usp=sharing	Aset yang sudah melewati umur ekonomis masih banyak digunakan yang seharusnya sudah layak diganti
9	Pembuatan Kotak Saran di Semua Media dan di Kantor	Sudah	Di Media sosial sudah ada salurannya, tetapi tidak terkelola dengan baik, sementara Kotak saran di Kantor Belum ada	https://drive.google.com/drive/folders/1_kTtSzD1oTL1hj0RL-BtgkjaPt-2-P6F?usp=sharing	Kotak saran di Web dan Media Sosial terkadang tidak diperhatikan oleh Admin dan Pengelola

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rokan Hulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 82 % (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:
 - Pembuatan Alur Pelayanan belum dibuat karena Dalam masa Tahapan belum ada waktu yang pas untuk membahas dan menindaklanjutinya
 - Bimbingan Teknis Hukum dan Pengawasan belum dilaksanakan di luar tahapan karena anggaran belum tersedia
3. 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	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pembuatan Alur Pelayanan	Dibahas di Rapat Rutin dan akan Ditindaklanjuti semua yang berkompeten	29 November 2025	Sekretaris	-
2	Bimbingan Teknis Hukum dan Pengawasan	Dibahas di Rapat Rutin dan akan Direncanakan Diselipkan dalam setiap kegiatan	30 Desember 2024	Kasubbag Teknis dan Hukum dan Kasubbag SDM Parmas	Kapolres, Bawaslu dan Kejaksaan

3	Pembahasan percepatan Alur Waktu Pelayanan	Dibahas di Rapat Rutin dan sudah dilaksanakan	30 Desember 2024	Kasubbag SDM Parmas dan PPKom	-
---	--	---	------------------	-------------------------------	---

Pasir Pengaraian, 8 September 2025
Sekretaris KPU Kabupaten Rokan Hulu,



Risman Dianto
NIP. 198106032009021008