

**LAPORAN TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2025**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN REJANG LEBONG
TAHUN 2025**

Kata Pengantar

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, KPU Kabupaten Rejang Lebong dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode tahun 2025 ini dengan baik.

Adapun segala masukan dan kritik yang membangun akan kami terima dan semoga bisa memberikan kontribusi yang lebih baik lagi dalam penyusunan laporan tindak lanjut hasil pelaksanaan SKM di Sekretariat KPU Kabupaten Rejang Lebong. Akhir kata kami ucapkan terima kasih atas masukan dan kerja samanya dari berbagai pihak.

Curup, 10 November 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Rejang Lebong



Nopridho Ikhsan

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Kata Pengantar	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan.....	2
D. Ruang Lingkup	3
BAB II HASILTINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	4
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM 2025	5
Tabel 2. Rencana Tindaklanjut Pelaksanaan SKM 2025	5

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan 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 system penyelenggaraan 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.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Rejang Lebong memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan 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, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas yang minim.

Pada Semester 1 Tahun 2025, KPU Kabupaten Rejang Lebong telah mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui sejauh mana kualitas

pelayanan KPU Kabupaten Rejang Lebong sebagai salah satu penyedia layanan publik. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan kinerja KPU Kabupaten Rejang Lebong dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, baik dalam penyelenggaraan pemilu maupun layanan administrasi kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan KPU RI Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

C. 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 Rejang Lebong, selain itu juga bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai

kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dan hasil survei memberikan gambaran tentang aspek mana saja yang sudah baik dan mana yang perlu diperbaiki. Tindak lanjut dapat berupa perbaikan pada layanan atau produk yang kurang memuaskan masyarakat

Hasil survei dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam perencanaan dan kebijakan. Ini juga membantu mengidentifikasi unsur - unsur yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

D. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei pada periode tahun 2025 dilakukan pada pertengahan bulan Januari sampai dengan bulan Juni. Survei dilaksanakan dengan cara mengisi kuesioner online pada link yang sudah di sediakan oleh petugas pelayanan KPU Kabupaten Rejang Lebong.

BAB II

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh KPU Kabupaten Rejang Lebong periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,54
2	Prosedur	3,51
3	Waktu	3,45
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk	3,48
6	Kompetensi	3,47
7	Perilaku	3,55
8	Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,52
9	Sarana dan Prasarana	3,44

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. KPU Kabupaten Rejang Lebong telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan / hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Pengadaan Sarana dan fasilitas kerja	Sudah	Telah tersedianya perangkat kerja yang memadai seperti komputer / laptop dengan kualitas yang baik	
	Menyediakan Fasilitas dan sarana tempat bekerja bagi petugas pelayanan dan juga bagi penerima layanan	Sudah	Telah tersedianya fasilitas dan sarana tempat bekerja yang layak bagi penerima dan pemberi layanan, seperti kursi dan meja.	
2	Adanya penambahan ASN	Sudah	Adanya penambahan ASN sebanyak 4 orang CPNS. Diharapkan dengan adanya penambahan SDM yang baru dapat membantu percepatan penyelesaian suatu penanganan pelayanan yang berhubungan dengan publik, sehingga tidak memakan waktu yang lama dalam prosesnya.	 

Curup, 10 November 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Rejang Lebong



Norridho Ikhsan