



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SEMARANG**

BerAKHLAK  bangga
melayani
bangsa
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN



**Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) KPU Kabupaten Semarang Semester II
Tahun 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	I
DAFTAR TABEL	II
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	2
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	4
BAB IV <u>K</u> ESIMPULAN.....	7

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025	2
Tabel 2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM.....	3
Tabel 3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 Semarang 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 Semarang periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,40	B
2	Prosedur	3,54	A
3	Kecepatan Waktu	3,35	B
4	Biaya/Tarif	3,95	A
5	Produk Layanan	3,46	B
6	Kompetensi Petugas	3,54	A
7	Perilaku Petugas	3,61	A
8	Sarana Prasarana	3,60	A
9	Penanganan Pengaduan	3,54	A

Tabel 1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

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:

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

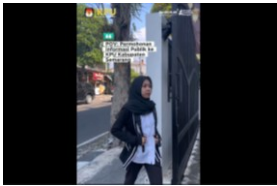
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Pemasangan alat peraga sosialisasi layanan di lingkup kantor KPU Kabupaten Semarang			√	√	Subbagian SDM Parmas
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Sosialisasi waktu pelayanan PPID melalui web dan media sosial			√	√	Subbagian SDM Parmas
		Pemasangan alat peraga sosialisasi waktu pelayanan PPID melalui web dan media sosial			√	√	Subbagian SDM Parmas
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Digitalisasi dan sentralisasi data			√	√	Subbagian Rendatin
		Digitalisasi surat dan arsip			√	√	Subbagian Keuangan, umum dan Logistik

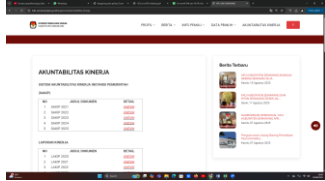
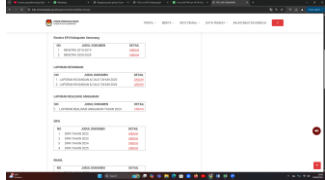
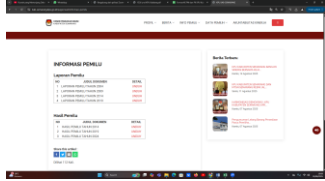
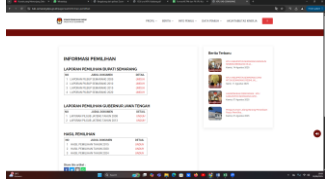
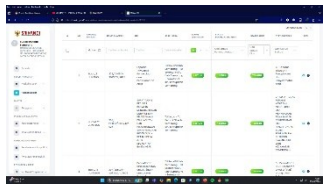
Tabel 2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

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	Pemasangan alat peraga sosialisasi layanan di lingkup kantor KPU Kabupaten Semarang	Sudah	Pemasangan alat peraga informasi dan sosialisasi jam pelayanan serta prosedur pelayanan di lingkungan Kantor KPU Kabupaten Semarang	 	NIHIL
2	Sosialisasi waktu pelayanan PPID melalui web dan media sosial	Sudah	Pemasangan informasi /sosialisasi waktu pelayanan melalui <i>header web</i> dan media sosial	 	NIHIL

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
	Pemasangan alat peraga sosialisasi waktu pelayanan PPID di lingkup kantor KPU Kabupaten Semarang	Sudah	Sosialisasi waktu pelayanan		NIHIL
3	Digitalisasi dan sentralisasi data	Sudah	Melakukan digitalisasi data hasil pemilu dan pemilihan dengan melakukan publikasi yang tersentralisasi dan mudah diakses oleh masyarakat melalui <i>website</i>	   	NIHIL
	Digitalisasi surat dan arsip	Sudah	Pelaksanaan digitalisasi surat dan arsip melalui aplikasi SRikandi serta pencatatan surat keluar dan masuk melalui		NIHIL

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			google spreetsheet		

Tabel 3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

BAB IV

KESIMPULAN

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

- 1 KPU Kabupaten Semarang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%. Upaya ini dilakukan secara cepat sebagai bukti keseriusan KPU Kabupaten Semarang dalam memberikan perbaikan layanan kepada masyarakat.
- 2 KPU Kabupaten Semarang akan terus memberikan perbaikan layanan dan peningkatan kinerja terus menerus untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan KPU Kabupaten Semarang.
- 3 Sosialisasi peningkatan kapasitas pelayanan perlu untuk terus ditingkatkan baik melalui media sosial, website maupun melalui alat peraga di lingkungan kantor KPU Kabupaten Semarang.

Ungaran, 30 Desember 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Semarang



The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text 'KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SEMARANG' at the top and 'SEKRETARIAT' at the bottom, separated by a horizontal line. A small star is located at the bottom center of the stamp. Overlaid on the right side of the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the name 'Dedy Orbany' is printed in a standard black font.

Dedy Orbany

BerAKHLAK  bangga
melayani
bangsa

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

