KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TANJUNGPINANG
Alamat : Jl. Hanjoyo Putro No. 11-12 A KM. 8 Atas Tanjungpinang
Telp: (0771) 4500068 Email: kota_tanjungpinang@kpu.go.id

Nomor : 187/ORT.07-SD/2172/2025 Tanjungpinang, 8 September 2025
Sifat : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Yth. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Provinsi Kepulauan Riau
di –
Tempat

Berdasarkan Surat Komisi Pemilihan Umum Nomor 2544/ORT.07-SD/01/2025 tanggal 28 Juli 2025 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang menyampaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari s.d Juni (Semester I) Tahun 2025 beserta Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2024 (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kota Tanjungpinang,

Erny Simatupang

Tembusan :
1. Yth. Ketua KPU Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TANJUNGPINANG

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2024

Jl. Hanjoyo Putro No. 11-12 A Km. 8 Atas, Tanjungpinang

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI		i
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
	1.3 Maksud, Tujuan, dan Ruang lingkup	3
BAB II	PENGUMPULAN DATA SKM	5
	2.1 Metode Pengumpulan Data	5
	2.2 Lokasi Pengumpulan Data	6
	2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	6
	2.4 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	TINDAK LANJUT HASIL SKM	8
	3.1 Sampel	8
	3.2 Hasil Survei	8
BAB IV	PENUTUP	17
	4.1 Kesimpulan	17
	4.2 Saran	17

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, setiap instansi pemerintah diwajibkan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan pentingnya pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan memberikan kepastian hukum.

Sebagai tindak lanjut dari amanat tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur mekanisme, standar, serta evaluasi kinerja pelayanan, termasuk kewajiban penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 memberikan pedoman teknis penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi unit penyelenggara pelayanan. Pedoman ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara objektif, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan.

Dalam lingkup internal penyelenggaraan pemilu, Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota menggariskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan

merupakan bagian integral dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Sejalan dengan ketentuan tersebut, KPU Kota Tanjungpinang pada tahun 2024 telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan yang diberikan, khususnya terkait pelayanan informasi, administrasi, dan fasilitasi penyelenggaraan pemilu. Survei ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi, penilaian, dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KPU Kota Tanjungpinang.

Berdasarkan hasil SKM tersebut, KPU Kota Tanjungpinang Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 sebagai bentuk akuntabilitas dan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Laporan ini diharapkan menjadi acuan dalam perbaikan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, penyempurnaan sarana dan prasarana, serta inovasi layanan demi tercapainya pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
d) Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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.

1.3 Maksud , Tujuan dan Ruang Lingkup

Maksud

Maksud dari pembuatan Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 di lingkungan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tanjungpinang adalah sebagai bentuk implementasi kewajiban penyelenggara pelayanan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan. Laporan ini dimaksudkan sebagai sarana untuk mendokumentasikan hasil tindak lanjut perbaikan yang dilakukan KPU Kota Tanjungpinang berdasarkan temuan dan rekomendasi dari hasil SKM Tahun 2024, sehingga kualitas pelayanan kepemiluan dapat terus ditingkatkan secara terukur dan berkelanjutan.

Tujuan

Pembuatan Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 bertujuan untuk:

1. Menyampaikan hasil evaluasi dan tindak lanjut atas temuan SKM yang telah dilaksanakan pada periode tahun 2024;
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan peningkatan sesuai masukan masyarakat dan standar pelayanan;
3. Mendorong peningkatan kualitas layanan kepemiluan di lingkungan KPU Kota Tanjungpinang secara efektif, transparan, dan akuntabel;
4. Memenuhi kewajiban pelaporan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan dan reformasi birokrasi;
5. Menjadi dasar penyusunan rencana perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat pada periode berikutnya.

Ruang Lingkup

Survei dilaksanakan melalui penyebaran kuisioner elektronik kepada masyarakat dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

No	Ruang Lingkup
1	Persyaratan: Pemahaman terhadap informasi persyaratan permintaan pelayanan yang diberikan dari KPU Kota Tanjungpinang
2	Sistem, mekanisme dan prosedur: Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Kota Tanjungpinang
3	Waktu penyelesaian: Pendapat tentang kejelasan waktu pelayanan yang diberikan sekretariat KPU Kota Tanjungpinang terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan
4	Biaya/ tarif : Pelayanan yang diberikan dikenakan/dipungut biaya
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan: Kepastian pelayanan yang diberikan sekretariat KPU Kota Tanjungpinang terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan
6	Kompetensi Petugas: Kompotensi petugas sekretariat KPU Kota Tanjungpinang dalam memenuhi pelayanan yang dibutuhkan
7	Perilaku petugas: Perilaku petugas KPU Kota Tanjungpinang dalam melayani terkait kesopanan dan keramahan
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Penanganan pengaduan pengguna layanan KPU Kota Tanjungpinang
9	Sarana dan prasarana: Sarana dan prasarana pada sekretariat KPU Kota Tanjungpinang

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, KPU Kota Tanjungpinang melaksanakan survei kepuasan masyarakat guna mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemilih, peserta pemilu, serta masyarakat umum. Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner yang memuat 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan: kelengkapan dan kejelasan syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh pelayanan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: kemudahan tahapan dan alur pelayanan yang harus dilalui.
3. Waktu Penyelesaian: kesesuaian waktu pelayanan dengan standar yang ditetapkan.
4. Biaya/Tarif: keterjangkauan dan kejelasan biaya yang dikenakan (dalam hal ini, pelayanan KPU bersifat gratis).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: kesesuaian antara hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang berlaku.
6. Kompetensi Pelaksana: kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana: keramahan, kesopanan, dan sikap petugas dalam melayani masyarakat.
8. Sarana dan Prasarana: ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, meja pelayanan, perangkat, dan aksesibilitas.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, serta tindak lanjut yang diberikan.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan KPU Kota Tanjungpinang. Kuesioner disebarkan secara secara daring (online) melalui tautan elektronik, guna menjangkau responden yang tidak dapat hadir secara fisik.

Setiap responden diminta memberikan penilaian pada skala tertentu (misalnya skala 1–4) untuk masing-masing unsur, sesuai pengalaman mereka dalam menerima pelayanan. Data yang terkumpul kemudian diolah secara untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang menggambarkan kinerja pelayanan KPU Kota Tanjungpinang secara keseluruhan.

Seluruh proses pengumpulan data dilaksanakan dengan menjaga kerahasiaan identitas responden, mengutamakan objektivitas, serta sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui metode kuesioner *online*.Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara 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
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi pemilihan Umum Kota Tanjungpinang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kota Tanjungpinang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 120 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 92 orang.

BAB III
TINDAK LANJUT HASIL SKM

3.1 Sampel

Survei dilaksanakan di lingkungan KPU Kota Tanjungpinang dengan jumlah sampel 92 orang. Pertanyaan melalui kuesioner yang diberikan meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. Sarana dan prasarana.

3.2 Hasil Survei

Berikut hasil survei Kepuasan Masyarakat pada layanan terpadu pada setiap unsur penilaian, sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.25	B
U2	Prosedur	3.25	B
U3	Waktu pelayanan	3	C
U4	Biaya/tarif	3.17	B
U5	Produk layanan	3.21	B
U6	Kompetensi pelaksana	3.11	B
U7	Perilaku pelaksana	3.3	B

U8	Sarana dan prasarana	3.15	B
U9	Penanganan pengaduan	3.16	B
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (Hasil Konversi)		**79.77**	**Baik**

Dari hasil penilaian diatas, rata-rata semua unsur mendapat nilai 79.77 dengan kategori Baik. Dan 3 unsur mendapat nilai tertinggi, tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3.3, dan Persyaratan serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,25. Dari hasil penilaian 3 unsur terendah yaitu Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.11 dan Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.15.

Sehingga diperlukan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KPU Kota Tanjungpinang. Berdasarkan hasil survei mandiri, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Pelayanan Publik di KPU Kota Tanjungpinang memberikan hasil 3 kategori dengan nilai tertinggi sebagai berikut:

1. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.3 ➡ Mutu Pelayanan "B"
2. Persyaratan dengan nilai 3.25 ➡ Mutu Pelayanan "B"
3. Prosedur dengan nilai 3.25 ➡ Mutu Pelayanan "B"

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Pelayanan Publik di KPU Kota Tanjungpinang juga memberikan hasil 3 kategori dengan nilai terendah sebagai berikut:

- Waktu Pelayanan dengan nilai 3 ➡ Mutu Pelayanan "C"
- Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.11 ➡ Mutu Pelayanan "B"
- Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.15 ➡ Mutu Pelayanan "B"

Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei:

3 (tiga) unsur terendah dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di KPU Kota Tanjungpinang:

- <u>Waktu Pelayanan</u>

  Proses pelayanan dianggap terlalu lama.

  Tindak Lanjut & Tindakan Perbaikan:

  - Evaluasi SOP Waktu Layanan: Meninjau standar waktu pelayanan yang sudah ditetapkan agar lebih realistis, efisien, dan sesuai kebutuhan pemohon layanan.
  - Pemberitahuan Waktu Layanan yang Transparan: Memasang informasi waktu rata-rata layanan di ruang tunggu, media sosial, dan website KPU Kota Tanjungpinang.
  - Pelatihan Efisiensi Kerja: Melatih petugas agar mampu menyelesaikan layanan tanpa mengorbankan kualitas.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA TANJUNGPINANG

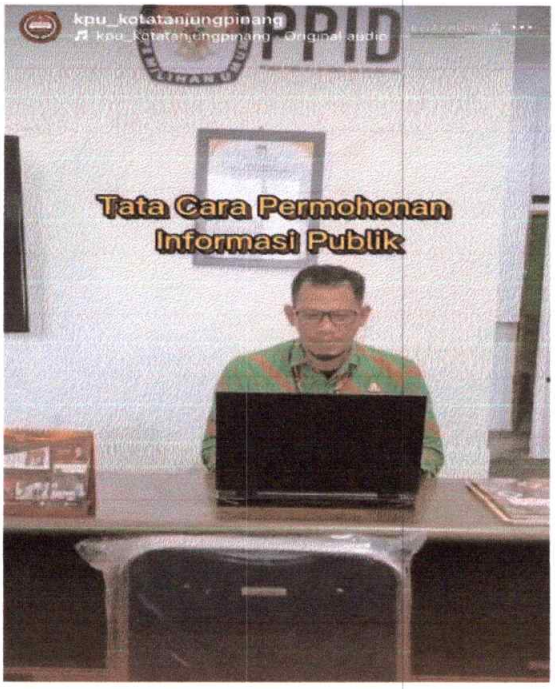
Nomor 4 Tahun 2023

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

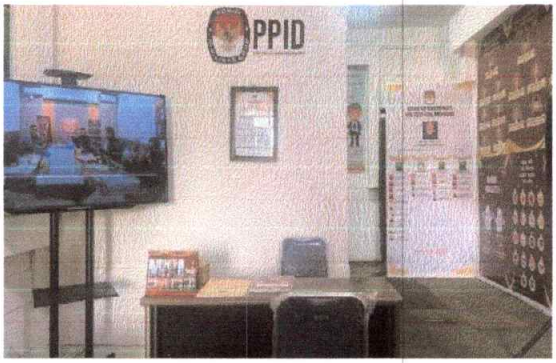
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA TANJUNGPINANG SUB BAGIAN TEKNIS PENYELENGGARAAN PEMILU, PARTISIPASI, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT	**Nomor SOP**	4 Tahun 2023
	Tanggal Pembuatan	19 Oktober 2023
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Ketua KPU Kota Tanjungpinang Muhammad Faizal
	Nama SOP	Pelayanan Informasi Publik
Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**	**Jumlah Pelaksana**
1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. PKPU No. 10 Tahun 2016 tentang Sosialisasi, Pendidikan Pemilih dan Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum 3. PKPU No. 14 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota 4. Keputusan KPU Nomor 08/Kpts/KPU Tahun 2015 tentang SOP Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum	1. Memiliki kemampuan administrasi dan pelayanan informasi 2. Mampu menangani pemohon dengan aktif 3. Mengetahui informasi kepemiluan dan kelembagaan	Minimal 1 orang
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**	
SOP Penanganan Keberatan terhadap Pelayanan Informasi	1. Ruang pelayanan informasi 2. Meja 3. Kursi 4. Buku registrasi 5. Formulir pelayanan informasi 6. Komputer 7. Printer 8. File digital dan non digital 9. ATK	
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**	
Prosedur ini wajib dilaksanakan sesuai alur kegiatan	1. Pencatatan dalam matriks kegiatan & penugasan 2. Laporan (Harian dan Bulanan)	

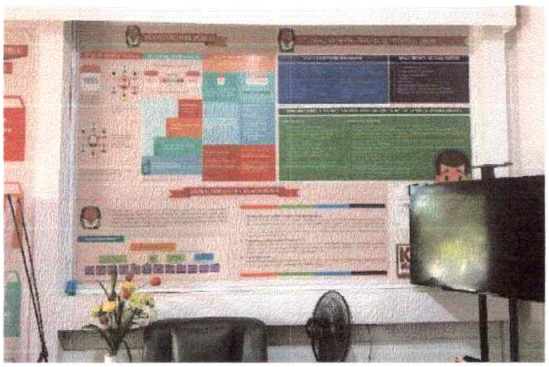
STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	Pemohon	Atasan PPID	Kasubbag (PPID)	Pelaksana (Helpdesk)	Mutu Waktu: Persyaratan	Waktu	Output	Ket
1	Pemohon informasi datang dengan mengisi formulir permohonan informasi atau melalui surat, email, telpon					Kartu identitas, akte notaris, dokumen penyesuaian badan publik	10 menit	Data pemohon lengkap. Pemohon memenuhi syarat	Untuk pemohon melalui surat, email, telp dan fax, formulir diisikan staf
2	Staf pelaksana menginformasikan kepada pemohon berkait informasi yang diminta					Data tersedia hardcopy /softcopy	15 menit	Tanda terima	Data bukan termasuk informasi dalam kategori Skp-cualikan
3	Staf pelaksana menginformasikan informasi yang dikecualikan						5 menit	Pemohon terinformasikan	
4	Jika informasi yang dimohon tidak dapat diberikan langsung, helpdesk pelayanan berkoordinasi dengan Kasubbag (PPID) & tim penghubung					Nota Dinas/ Disposisi/ Arahan	10 hari kerja dan dapat diperpanjang 7 hari kerja	Pemberi tahuan tertulis	
5	Pemohon menerima tanda terima/pemberitahuan tertulis apabila informasi bisa diterima atau tidak					Klasifikasi data yang dapat diberikan/ tidak		Tanda terima data/ pemberitahuan tertulis	Diberikan helpdesk informasi (offline), surat/email (online)
6	Desk informasi mengupdate register pelayanan informasi apabila telah selesai					Update register pelayanan informasi			
7	Supervisi kegiatan oleh Kasubbag					Data update pelayanan		Data layanan harian	
8	Pelaporan dari Kasubbag (PPID) kepada Atasan PPID					Data update	1 bulan	Laporan bulanan	


kpu_kotatanjungpinang
kpu_kotatanjungpinang · Original audio
PPID
Tata Cara Permohonan
Informasi Publik

kpu_kotatanjungpinang
kpu_kotatanjungpinang · Original audio
4
website resmi KPU
Kota Tanjungpinang.
Untuk jenis informasi lainnya
PPID akan memberikan
jawaban tertulis apakah
dapat memenuhi
permohonan informasi atau
tidak memenuhi dengan
disertai alasan, dalam hal
permohonan informasi
umum,
KOTA-TANJUNGPINANG.KPU.GO.ID
PPID
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
KPU KOTA TANJUNGPINANG


PPID



➢ Kompetensi Pelaksana

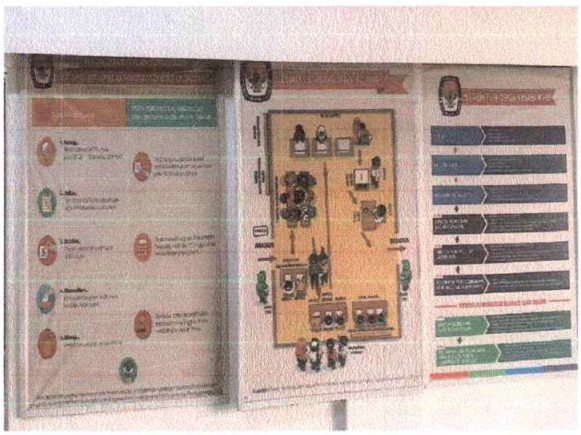
- Komunikasi petugas kurang jelas./sikap pelayanan kurang cepat.
- Petugas kurang optimal dalam penguasaan aturan terbaru.

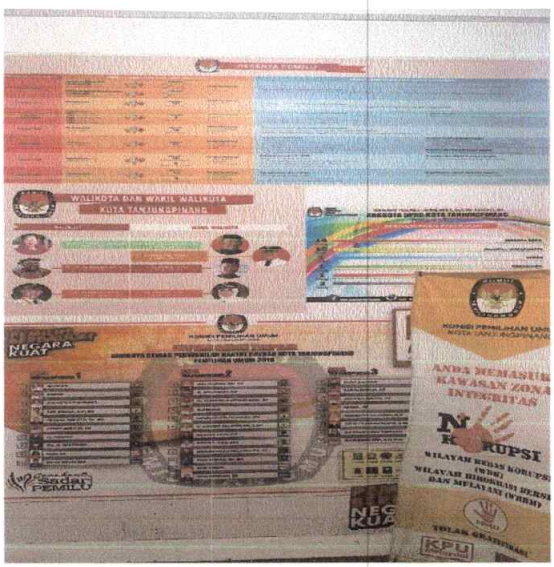
Tindak Lanjut & Tindakan Perbaikan:

- Mengadakan bimbingan teknis tentang prosedur layanan, regulasi terbaru, dan etika pelayanan;
- Peningkatan Keterampilan Komunikasi: Memberikan pelatihan soft skill, seperti *public speaking*, penanganan keluhan, dan komunikasi efektif;
- Evaluasi Kinerja Individu: Melakukan penilaian kinerja petugas secara berkala dengan indikator kuantitatif (kecepatan, ketepatan) dan kualitatif (keramahan, sikap membantu);
- Rotasi Tugas: Menempatkan pegawai di beberapa jenis layanan agar memiliki kemampuan yang lebih luas dan fleksibel;
- Penghargaan Kinerja: Memberikan apresiasi kepada petugas dengan nilai kinerja dan umpan balik masyarakat yang tinggi.

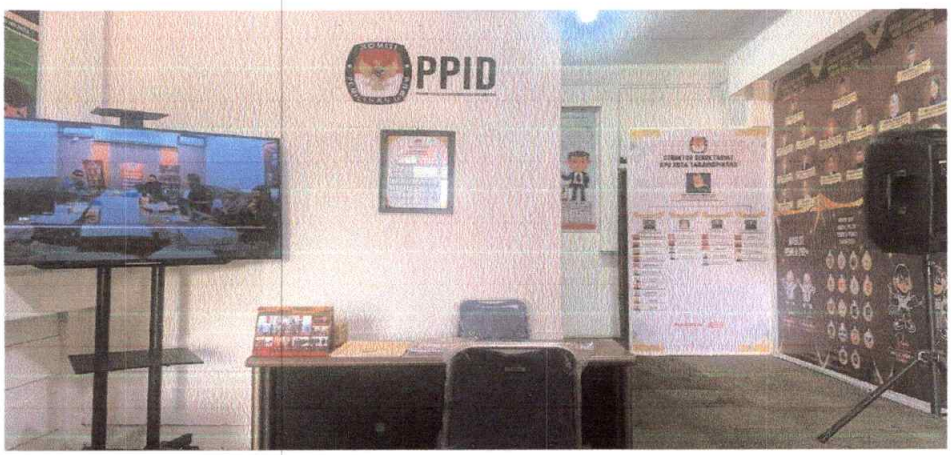
- Sarana dan Prasarana
  - Fasilitas kurang nyaman atau tidak memadai.

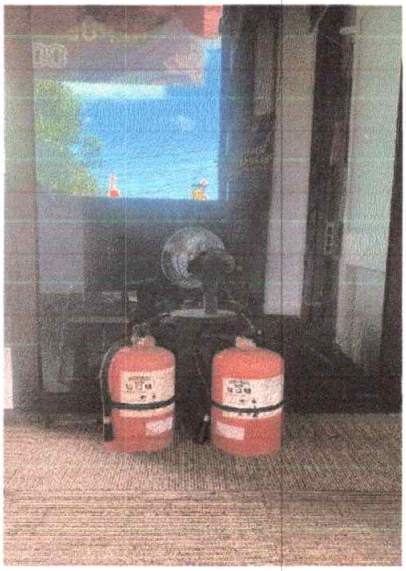
  Tindak Lanjut & Tindakan Perbaikan:
  - Pemeliharaan Rutin: Menetapkan jadwal pemeriksaan dan perbaikan peralatan (komputer, printer, mesin antrian, AC, kursi tunggu);
  - Peningkatan Fasilitas Ruang Tunggu: Menambah kursi yang nyaman, menyediakan area yang bersih, ventilasi/AC yang baik, serta media informasi seperti TV atau papan digital;
  - Penyediaan Sarana Teknologi: Menambah komputer dan koneksi internet yang stabil untuk mendukung layanan digital;
  - Kebersihan dan Keamanan: Menjaga kebersihan area pelayanan dan memastikan keamanan (CCTV, APAR) berfungsi.




WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA
KOTA TANJUNGPINANG
NEGARA KUAT
ANDA MEMASUKI KAWASAN ZONA INTEGRITAS
KORUPSI
KPU

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TANJUNGPINANG
MAKLUMAT
PELAYANAN INFORMASI


PPID



No	Unsur Pelayanan	Permasalahan Utama	Tindak Lanjut / Tindakan Perbaikan	Keterangan
1	Waktu Pelayanan	Proses pelayanan dianggap terlalu lama.	Evaluasi dan revisi pelayanan, menambah jumlah pegawai di jam sibuk dan perluas layanan online	dilaksanakan
2	Kompetensi Pelaksana	Petugas kurang optimal dalam penguasaan aturan terbaru	Pelatihan teknis dan pelayanan, pembaruan layanan, briefing kegiatan	dilaksanakan
3	Sarana dan Prasarana	Fasilitas kurang nyaman dan tidak memadai	Renovasi ruang tunggu; penambahan kursi; pemasangan papan informasi & digital	dilaksanakan

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan yang langsung ditindaklanjuti oleh Sekretariat KPU Kota Tanjungpinang (merenovasi bangunan, memperindah dengan mengecat,dan membangun musholla);
- Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan KPU Kota Tanjungpinang telah ditindaklanjuti beberapa masukan dari masyarakat, meskipun ada beberapa area yang masih perlu ditingkatkan;
- Dari 3 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa KPU Kota Tanjungpinang telah menindaklanjuti seluruh masukan masyarakat.

4.2 Saran

- Pelaksanaan tindaklanjut akan senantiasa dilaksanakan secara berkesinambungan, sebagai upaya menciptakan kepercayaan masyarakat atas layanan dan kinerja yang diberikan KPU Kota Tanjungpinang;

- Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas sehingga mampu mengedukasi dan memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat yang lebih terarah dan lebih optimal.

Tanjungpinang, 8 September 2025

Sekretaris,

Erny Simatupang