



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NGAWI**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN

TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2025



**# bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN
TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2025 SEMESTER I



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NGAWI
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas tersusunnya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Pelayanan Publik di KPU Kabupaten Ngawi. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik sekaligus sebagai tolok ukur pencapaian sasaran atas program dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam rangka peningkatan kualitas layanan.

Laporan ini memuat tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan KPU Kabupaten Ngawi pada Semester I Tahun 2025. Melalui hasil survei tersebut, diharapkan dapat memberikan gambaran capaian kinerja pelayanan serta mengidentifikasi berbagai aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, laporan ini juga menjadi pedoman dalam pelaksanaan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) guna meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan KPU Kabupaten Ngawi secara berkesinambungan. Dengan adanya tindak lanjut yang terarah dan terukur, diharapkan masyarakat dapat merasakan peningkatan kualitas layanan serta tumbuhnya kepercayaan publik terhadap KPU Kabupaten Ngawi sebagai lembaga penyelenggara pemilu.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, kami terbuka terhadap saran dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak. Hal tersebut merupakan bagian dari komitmen KPU Kabupaten Ngawi dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Ngawi, Januari 2026

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Ngawi,

Budi Rahayu

NIP. 19830503 200902 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	6
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
1.4 Ruang Lingkup	7
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	9
2.1 Gambaran Umum Hasil SKM Semester I Tahun 2025.....	9
2.2 Identifikasi Unsur Prioritas Tindak Lanjut	10
2.3 Rencana Tindak Lanjut per Unsur Pelayanan	11
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	16
3.1 Realisasasi Tindak Lanjut Berdasarkan Unsur Prioritas	17
3.3 Evaluasi & Keberlanjutan	21
BAB IV KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil SKM KPU Kabupaten Ngawi Semester I.....	10
Tabel 2. 2 Prioritas Unsur Program Tindak Lanjut SKM KPU Kabupaten Ngawi Semester I Tahun 2025	13
Tabel 3. 1 Realisasi Tindak Lanjut SKM KPU Kabupaten Ngawi 2025.....	18
Tabel 3. 2 Realisasi Pemeliharaan SKM Bernilai Tinggi.....	21
Tabel 4. 1 Strategi Penyelesaian Rencana Tindak Lanjut	26

BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Ngawi sebagai lembaga penyelenggara pemilu memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dalam mendukung terselenggaranya proses demokrasi yang berintegritas serta dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pemilu.

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, KPU Kabupaten Ngawi secara berkelanjutan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan. Evaluasi ini diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan publik serta mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta peraturan pelaksanaannya. SKM berfungsi sebagai alat ukur objektif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan yang diselenggarakan oleh KPU Kabupaten Ngawi.

Pada Semester I Tahun 2025, KPU Kabupaten Ngawi kembali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kepemiluan yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini mencakup berbagai unsur pelayanan, antara lain persyaratan dan prosedur pelayanan, kejelasan

informasi, kompetensi dan sikap petugas, waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Hasil SKM Semester I Tahun 2025 menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Ngawi memperoleh nilai **87,36** dan berada pada kategori **B (Baik)**. Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Meskipun demikian, hasil survei juga mengindikasikan masih adanya beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik merupakan proses yang berkesinambungan dan memerlukan evaluasi serta penyempurnaan secara terus-menerus.

Tindak lanjut atas hasil SKM menjadi tahapan penting dalam siklus peningkatan mutu pelayanan publik. Tanpa adanya tindak lanjut yang terencana dan terukur, pelaksanaan SKM tidak akan memberikan dampak nyata terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, KPU Kabupaten Ngawi memandang perlu menyusun langkah-langkah tindak lanjut yang sistematis sebagai respon atas hasil survei tersebut.

Penyusunan tindak lanjut SKM Semester I Tahun 2025 diarahkan untuk merumuskan upaya perbaikan yang bersifat strategis dan operasional, dengan mengedepankan prinsip perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Tindak lanjut ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang semakin responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Selain sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, tindak lanjut SKM juga merupakan bagian dari penguatan akuntabilitas kinerja, pelaksanaan reformasi birokrasi, serta pembangunan zona integritas di lingkungan KPU Kabupaten Ngawi. Dengan pelayanan publik yang semakin baik, diharapkan kepercayaan publik terhadap KPU Kabupaten Ngawi sebagai lembaga penyelenggara pemilu dapat terus meningkat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 adalah untuk menindaklanjuti hasil survei secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Kabupaten Ngawi. Tindak lanjut ini merupakan bentuk komitmen KPU Kabupaten Ngawi dalam memberikan respon nyata terhadap masukan, kritik, dan saran masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Tujuan pelaksanaan tindak lanjut SKM Semester I Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi unsur dan aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, khususnya pada unsur yang memperoleh nilai kepuasan relatif rendah.
2. Merumuskan langkah-langkah perbaikan yang bersifat strategis dan operasional sebagai upaya peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Ngawi secara berkelanjutan, mencakup aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi dan sikap petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.
4. Memperkuat kepercayaan publik terhadap KPU Kabupaten Ngawi sebagai lembaga penyelenggara pemilu yang terbuka terhadap evaluasi dan berkomitmen pada peningkatan kualitas pelayanan.
5. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi kinerja pelayanan publik melalui mekanisme yang transparan, akuntabel, dan mudah diakses.
6. Mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan pembangunan zona integritas di lingkungan KPU Kabupaten Ngawi, khususnya dalam aspek peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.
7. Menjadi acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program kerja KPU Kabupaten Ngawi pada periode berikutnya agar lebih terarah, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta pengguna layanan.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan dan pelaksanaan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada KPU Kabupaten Ngawi meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Cakupan Layanan Tindak lanjut SKM mencakup seluruh jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KPU Kabupaten Ngawi, termasuk pelayanan informasi publik, pelayanan administrasi kepengiluan, pelayanan data pemilih, serta bentuk layanan lain yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan pemangku kepentingan.
2. Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat meliputi seluruh unsur yang diukur dalam SKM, antara lain persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi

dan perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan

3. Analisis Hasil SKM Kegiatan tindak lanjut mencakup analisis terhadap hasil SKM Semester I Tahun 2025, termasuk identifikasi unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi untuk dipertahankan serta unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif rendah untuk dilakukan perbaikan.
4. Perumusan Rencana Tindak Lanjut Ruang lingkup meliputi penyusunan rencana tindak lanjut yang berisi langkah-langkah perbaikan pelayanan secara strategis dan operasional, penetapan prioritas perbaikan, serta penentuan target capaian dan indikator keberhasilan.
5. Pelaksanaan Perbaikan Pelayanan Tindak lanjut mencakup implementasi rencana perbaikan pelayanan, baik yang berkaitan dengan penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, maupun peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
6. Pemantauan dan Evaluasi Ruang lingkup juga mencakup kegiatan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan tindak lanjut SKM untuk memastikan bahwa langkah-langkah perbaikan yang telah dirumuskan dapat dilaksanakan secara efektif dan memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

2.1 Gambaran Umum Hasil SKM Semester I Tahun 2025

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 merupakan bagian dari upaya KPU Kabupaten Ngawi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dilaksanakan secara objektif dan terukur untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil SKM Semester I Tahun 2025 menunjukkan bahwa pelayanan publik di KPU Kabupaten Ngawi memperoleh nilai **87,36** dan berada pada **kategori B (Baik)**. Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Nilai SKM tersebut mencerminkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari persyaratan dan prosedur pelayanan hingga penanganan pengaduan dan sarana prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya memberikan dampak positif.

Meskipun berada pada kategori baik, hasil SKM juga memperlihatkan adanya variasi nilai antar unsur pelayanan. Beberapa unsur memperoleh nilai tinggi dan menunjukkan kinerja yang perlu dipertahankan, sementara unsur lainnya memperoleh nilai relatif lebih rendah dan memerlukan perhatian khusus.

Variasi nilai ini menjadi indikator penting bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilakukan secara seragam, melainkan harus disesuaikan dengan karakteristik dan permasalahan pada masing-masing unsur pelayanan.

Oleh karena itu, hasil SKM Semester I Tahun 2025 menjadi dasar utama dalam penyusunan rencana tindak lanjut yang terarah, terukur, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan di lingkungan KPU Kabupaten Ngawi. Berikut hasil Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Ngawi pada Semester I tahun 2025 :

No	Unsur Pelayanan	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,27	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	B
3	Waktu Pelayanan	3,25	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Sarana dan Prasarana	3,76	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,89	A

Tabel 2. 1 Hasil SKM KPU Kabupaten Ngawi Semester I

2.2 Identifikasi Unsur Prioritas Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025, terdapat tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah yang ditetapkan sebagai prioritas utama dalam rencana tindak lanjut. Penetapan prioritas ini dimaksudkan agar upaya perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara lebih fokus, terarah, dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Ngawi.

Unsur **Waktu Pelayanan** memperoleh nilai **3,25** dan menjadi unsur dengan capaian terendah. Hal ini menunjukkan masih perlunya peningkatan efektivitas pengelolaan waktu pelayanan serta kepastian penyelesaian

layanan agar sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan harapan masyarakat.

Unsur **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai **3,27** juga menjadi perhatian dalam tindak lanjut SKM. Nilai tersebut mengindikasikan perlunya penyederhanaan dan penegasan persyaratan pelayanan, serta peningkatan kejelasan informasi agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat pengguna layanan.

Unsur **Kompetensi Pelaksana** memperoleh nilai **3,30** dan ditetapkan sebagai prioritas tindak lanjut berikutnya. Nilai tersebut menunjukkan perlunya penguatan kemampuan dan pemahaman petugas pelayanan terhadap tugas, fungsi, serta standar pelayanan publik guna memastikan pelayanan diberikan secara profesional dan sesuai ketentuan.

Dengan ditetapkannya ketiga unsur tersebut sebagai prioritas tindak lanjut, KPU Kabupaten Ngawi menyusun langkah perbaikan yang spesifik, terukur, dan berbasis hasil SKM, sehingga pelaksanaan pelayanan publik pada periode berikutnya dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

2.3 Rencana Tindak Lanjut per Unsur Pelayanan

Rencana tindak lanjut disusun berdasarkan hasil identifikasi unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025. Penyusunan rencana ini dilakukan secara sistematis dan terencana dengan memperhatikan ruang lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KPU Kabupaten Ngawi serta kondisi dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada unsur **Waktu Penyelesaian**, rencana tindak lanjut diarahkan pada peningkatan kepastian dan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Upaya perbaikan dilakukan melalui evaluasi pelaksanaan standar waktu layanan, penegasan disiplin

waktu kepada petugas pelayanan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Untuk unsur **Persyaratan Pelayanan**, rencana tindak lanjut difokuskan pada peninjauan dan penyederhanaan persyaratan administrasi pelayanan agar lebih mudah dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat. Selain itu, kejelasan informasi persyaratan pelayanan diperkuat melalui pembaruan dan penyebaran informasi pada media sosial, media digital, serta papan informasi pelayanan di lingkungan KPU Kabupaten Ngawi.

Selanjutnya, pada unsur **Kompetensi Pelaksana**, rencana tindak lanjut diarahkan pada peningkatan kemampuan dan pemahaman petugas pelayanan terhadap standar pelayanan publik dan prosedur operasional yang berlaku. Pembinaan internal dan penguatan kapasitas petugas dilakukan untuk memastikan pelayanan diberikan secara profesional, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur prioritas tersebut disusun agar dapat dilaksanakan secara realistis dan terukur selama Semester I Tahun 2025. Pelaksanaan rencana ini diharapkan mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pada periode survei berikutnya. Ini adalah Unsur Prioritas Program Tindak Lanjut SKM KPU Kabupaten Ngawi Semester I Tahun 2025 :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi kesesuaian waktu pelayanan dengan standart pelayanan	-	-	-	V	-	-	Seluruh Bagian
		Penegasan dan sosialisasi standart waktu pelayanan kepada petugas	-	-	-	V	-	-	Seluruh Bagian
		Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi	-	-	-	V	V	-	Subbag Rendatin

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Penanggung Jawab
		untuk percepatan layanan							
		Monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan	-	-	-	V	V	V	Seluruh Bagian
2	Persyaratan Pelayanan	Peninjauan dan penyederhanaan persyaratan pelayanan	-	-	-	V	-	-	Seluruh Bagian
		Penyusunan dan publikasi informasi persyaratan pelayanan yang mudah dipahami	-	-	-	V	-	-	Seluruh Bagian
		Penyediaan layanan konsultasi/help desk persyaratan pelayanan	V	V	V	V	V	V	Seluruh Bagian
3	Kompetensi Pelaksana	Penguatan pemahaman petugas terhadap standar pelayanan dan SOP	-	-	-	V	-	-	Seluruh Bagian
		Pembinaan internal peningkatan kompetensi teknis pelayanan	-	-	-	-	V	V	Seluruh SDM & Parmas
		Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan	-	-	-	V	V	V	Subbag Rendatin

Tabel 2. 2 Prioritas Unsur Program Tindak Lanjut SKM KPU Kabupaten Ngawi Semester I Tahun 2025

2.4 Pemeliharaan Unsur dengan Nilai Tinggi

Selain memfokuskan tindak lanjut pada unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan, KPU Kabupaten Ngawi juga memberikan perhatian terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025. Unsur-unsur tersebut perlu dipertahankan dan dikelola secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik tetap konsisten serta tidak mengalami penurunan pada periode berikutnya.

Unsur **Biaya/Tarif** memperoleh nilai tertinggi dalam SKM Semester I Tahun 2025. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Ngawi telah dilaksanakan tanpa pungutan biaya dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tindak lanjut pada unsur ini diarahkan pada pemeliharaan konsistensi kebijakan pelayanan gratis serta penguatan pengawasan internal untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Unsur **Sarana dan Prasarana** juga memperoleh nilai yang tinggi, yang mencerminkan tingkat kenyamanan, kebersihan, serta kelayakan fasilitas pelayanan yang tersedia bagi masyarakat. Tindak lanjut pada unsur ini dilakukan melalui pemeliharaan fasilitas secara berkala, penataan ruang pelayanan yang lebih tertib, serta pemenuhan sarana pendukung pelayanan guna memastikan keberlangsungan kualitas layanan selama Semester I Tahun 2025.

Selanjutnya, unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** menunjukkan kinerja yang baik, menandakan bahwa mekanisme pengaduan yang tersedia telah berjalan efektif dan responsif. Tindak lanjut difokuskan pada penguatan sistem pengelolaan pengaduan, termasuk optimalisasi kanal pengaduan daring dan luring, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk.

Pemeliharaan terhadap unsur-unsur dengan nilai tinggi ini juga dilakukan melalui monitoring dan evaluasi secara periodik selama Semester I Tahun 2025. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap dipatuhi dan kualitas layanan tidak mengalami penurunan akibat perubahan beban kerja atau dinamika organisasi.

Dengan mempertahankan dan mengelola unsur pelayanan yang telah berjalan baik, KPU Kabupaten Ngawi diharapkan mampu menjaga kepercayaan masyarakat serta menciptakan pelayanan publik yang stabil, berkesinambungan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Upaya ini

menjadi bagian integral dari komitmen KPU Kabupaten Ngawi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh pada Semester I Tahun 2025 dan periode-periode selanjutnya.

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Realisasi rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 di KPU Kabupaten Ngawi merupakan tahapan implementasi dari rencana perbaikan pelayanan publik yang telah disusun berdasarkan hasil evaluasi SKM. Pelaksanaan tindak lanjut ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap rekomendasi perbaikan dapat diwujudkan secara nyata serta memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan realisasi tindak lanjut dilakukan secara bertahap dan terukur sepanjang periode Semester I Tahun 2025, dengan menyesuaikan pada ruang lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KPU Kabupaten Ngawi serta ketersediaan sumber daya organisasi. Setiap kegiatan dirancang agar dapat dilaksanakan secara efektif tanpa mengganggu kelancaran pelayanan rutin kepada masyarakat.

Realisasi tindak lanjut difokuskan pada unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil SKM, sekaligus mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik. Pendekatan ini dilakukan agar upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada perbaikan kelemahan, tetapi juga pada pemeliharaan capaian positif yang telah dirasakan oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, realisasi rencana tindak lanjut melibatkan seluruh unit kerja terkait di lingkungan KPU Kabupaten Ngawi sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Koordinasi internal dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap program dan kegiatan tindak lanjut dapat berjalan sesuai rencana serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Melalui pelaksanaan realisasi rencana tindak lanjut SKM Semester I Tahun 2025 ini, KPU Kabupaten Ngawi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, memperkuat akuntabilitas kelembagaan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja KPU sebagai penyelenggara pemilu yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3.1 Realisasasi Tindak Lanjut Berdasarkan Unsur Prioritas

Realisasi tindak lanjut difokuskan pada unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2025, yaitu unsur Waktu Penyelesaian, Persyaratan Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana. Pelaksanaan tindak lanjut terhadap unsur-unsur tersebut dilaksanakan melalui kegiatan evaluasi, pembinaan, serta penguatan sistem pelayanan.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan terus dioptimalkan guna mempercepat proses pelayanan dan meminimalkan keterlambatan penyelesaian permohonan layanan.

Untuk unsur **Persyaratan Pelayanan**, realisasi tindak lanjut diwujudkan melalui peninjauan dan penyederhanaan persyaratan administrasi pelayanan. Informasi terkait persyaratan pelayanan juga telah diperbarui dan dipublikasikan melalui berbagai media, baik media sosial maupun media digital, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas dan mudah dipahami sebelum mengajukan permohonan layanan.

Sementara itu, pada unsur **Kompetensi Pelaksana**, realisasi tindak lanjut dilakukan melalui pembinaan internal serta penguatan pemahaman petugas terhadap standar pelayanan publik dan prosedur operasional pelayanan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, ketepatan pelayanan, serta profesionalisme petugas dalam melayani masyarakat.

Tabel 3. 1 Realisasi Tindak Lanjut SKM KPU Kabupaten Ngawi 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut	Deskripsi Realisasi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	a. Evaluasi kesesuaian waktu pelayanan dengan standar pelayanan	Belum	Evaluasi terhadap pelaksanaan waktu pelayanan telah mulai dilakukan dengan membandingkan praktik layanan dengan standar pelayanan yang berlaku sebagai bahan penyempurnaan.	-	Pelaksanaan evaluasi masih menyesuaikan dengan agenda pelayanan rutin
	b. Penegasan dan sosialisasi standar waktu pelayanan kepada petugas	Sudah	Sosialisasi awal standar waktu pelayanan telah disampaikan kepada petugas layanan melalui koordinasi internal dan pengarahannya pimpinan.	<i>Terlampir pada Halaman 27</i>	Belum seluruh petugas dapat mengikuti sosialisasi secara bersamaan.
	c. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk percepatan layanan	Sudah	Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan terus dioptimalkan untuk mempercepat proses pencatatan dan pengelolaan permintaan layanan masyarakat.	<i>Terlampir pada Halaman 28</i>	Sebagian pengguna layanan masih memerlukan pendampingan dalam penggunaan layanan berbasis TI.
	d. Monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan	Belum	Monitoring ketepatan waktu layanan mulai dilaksanakan secara berkala sebagai bahan evaluasi internal.	-	Belum seluruh hasil monitoring terdokumentasi secara sistematis.
2	a. Peninjauan dan penyederhanaan persyaratan pelayanan	Belum	Peninjauan persyaratan pelayanan masih dalam tahap koordinasi antarbagian untuk memastikan kesesuaian dengan ketentuan yang berlaku.	-	Perlunya kesepakatan lintas bagian agar penyederhanaan persyaratan dapat diterapkan secara seragam.
	b. Penyusunan dan publikasi	Sudah	Informasi persyaratan		Distribusi informasi kepada seluruh lapisan

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut	Deskripsi Realisasi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	informasi persyaratan pelayanan yang mudah dipahami		pelayanan telah disusun dan dipublikasikan melalui media cetak dan media digital KPU Kabupaten Ngawi.	<i>Terlampir pada Halaman 29</i>	masyarakat masih dilakukan secara bertahap.
	c. Penyediaan layanan konsultasi/help desk persyaratan pelayanan	Sudah	Layanan konsultasi dan help desk persyaratan pelayanan berjalan aktif untuk membantu masyarakat memahami ketentuan layanan.	<i>Terlampir pada Halaman 30</i>	Keterbatasan jumlah petugas pada saat jumlah pemohon meningkat.
3	a. Penguatan pemahaman petugas terhadap standar pelayanan dan SOP	Sudah	Penguatan pemahaman petugas dilakukan melalui pengarahan internal terkait standar pelayanan dan SOP pelayanan publik.	<i>Terlampir pada Halaman 31</i>	Waktu pembinaan terbatas.
	b. Pembinaan internal & eksternal peningkatan kompetensi teknis pelayanan	Sudah	Pembinaan internal dan eksternal mulai dilaksanakan untuk meningkatkan kompetensi teknis petugas pelayanan sesuai tugas dan fungsi masing-masing.	<i>Terlampir pada Halaman 32</i>	Kegiatan pembinaan belum dapat dilaksanakan secara intensif.
	c. Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan	Sudah	Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan dilakukan secara bertahap sebagai dasar perbaikan layanan.	<i>Terlampir pada Halaman 33</i>	Belum tersedia instrumen evaluasi kinerja yang terdokumentasi secara lengkap.

3.2 Realisasi Pemeliharaan Unsur Pelayanan Bernilai Tinggi

Selain fokus pada unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan, KPU Kabupaten Ngawi juga secara konsisten melaksanakan realisasi tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi dalam Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025. Unsur Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dipandang sebagai kekuatan layanan yang harus dijaga keberlanjutannya agar kualitas pelayanan publik tetap stabil dan terpercaya.

Pada unsur Biaya/Tarif, KPU Kabupaten Ngawi berkomitmen untuk mempertahankan kebijakan pelayanan tanpa pungutan biaya bagi seluruh masyarakat. Komitmen tersebut diperkuat melalui pengawasan internal yang dilakukan secara berkelanjutan, serta penyampaian pesan layanan bersih dan berintegritas melalui berbagai media informasi, termasuk publikasi di media sosial tentang penolakan terhadap segala bentuk gratifikasi dan praktik korupsi.

Sementara itu, pada unsur Sarana dan Prasarana, realisasi tindak lanjut dilakukan melalui pemeliharaan fasilitas pelayanan secara rutin dan terencana. Upaya ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan sarana pendukung yang memadai, nyaman, dan layak pakai sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dalam lingkungan yang aman dan ramah.

Adapun pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, KPU Kabupaten Ngawi memastikan bahwa seluruh kanal pengaduan tetap berfungsi secara optimal dan responsif. Setiap pengaduan yang masuk ditangani sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku, sebagai wujud keterbukaan, akuntabilitas, serta komitmen berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut bentuk realisasi pemeliharaan SKM bernilai tinggi oleh KPU Kabupaten Ngawi :

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kategori	Bentuk Realisasi Pemeliharaan	Bukti Dukung	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	4,00	A (Sangat Baik)	Mempertahankan kebijakan pelayanan tanpa pungutan biaya terhadap pelaksanaan pelayanan publik serta aktif melakukan	<i>Terlampir pada Halaman 34 (Gambar 22)</i>	Seluruh Bagian

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kategori	Bentuk Realisasi Pemeliharaan	Bukti Dukung	Penanggung Jawab
				publikasi melalui media sosial terkait komitmen penolakan terhadap segala bentuk gratifikasi, pungutan liar, dan praktik korupsi.		
2	Sarana dan Prasarana	3,89	A (Sangat Baik)	Melaksanakan pemeliharaan dan penataan sarana prasarana pelayanan secara berkala untuk menjaga kenyamanan, keamanan, dan kelayakan fasilitas layanan	<i>Terlampir pada Halaman 34 (Gambar 23 & 24)</i>	Subbag Umum, Keuangan, dan Logistik
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,76	B (Baik)	Menjamin keberfungsian mekanisme pengaduan melalui koordinasi dan evaluasi dalam rapat internal guna menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, dan masukan masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku.	<i>Terlampir pada Halaman 34 (Gambar 25)</i>	Subbag SDM dan Parmas

Tabel 3. 2 Realisasi Pemeliharaan SKM Bernilai Tinggi

3.3 Evaluasi & Keberlanjutan

Evaluasi berkelanjutan merupakan bagian penting dalam pelaksanaan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di KPU Kabupaten Ngawi. Evaluasi ini dilakukan secara periodik untuk memastikan bahwa setiap kegiatan tindak lanjut berjalan sesuai dengan rencana yang telah

ditetapkan serta memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Melalui evaluasi berkelanjutan, KPU Kabupaten Ngawi dapat memantau perkembangan pelaksanaan tindak lanjut secara menyeluruh, mulai dari tingkat keterlaksanaan program, efektivitas kegiatan, hingga kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan. Hasil pemantauan ini menjadi dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan dan penyesuaian kebijakan pelayanan secara tepat dan proporsional.

Evaluasi berkelanjutan juga berfungsi sebagai mekanisme pengendalian mutu pelayanan publik. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara konsisten, potensi penurunan kualitas pelayanan dapat diantisipasi lebih dini, sehingga standar pelayanan tetap terjaga dan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain itu, hasil evaluasi berkelanjutan menjadi bahan penting dalam penyusunan rencana tindak lanjut pada periode berikutnya. Pendekatan ini memastikan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik di KPU Kabupaten Ngawi dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan, dan berbasis data, sehingga mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel.

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 di KPU Kabupaten Ngawi menunjukkan komitmen nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Tindak lanjut disusun berdasarkan hasil identifikasi unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan dan dilaksanakan dengan menyesuaikan kondisi organisasi, dinamika tahapan pemilihan, serta ketersediaan sumber daya yang ada.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, sebagian besar rencana tindak lanjut telah direalisasikan dengan baik. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk percepatan layanan, penyusunan dan publikasi informasi persyaratan pelayanan, penyediaan layanan konsultasi/help desk, serta penguatan kompetensi dan pemahaman petugas terhadap standar pelayanan dan SOP telah berjalan dan memberikan dampak positif terhadap kemudahan akses serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan pada aspek profesionalitas, responsivitas, dan keterbukaan layanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa rencana tindak lanjut yang belum sepenuhnya terealisasi, khususnya pada aspek evaluasi kesesuaian waktu pelayanan dengan standar pelayanan, monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta peninjauan dan penyederhanaan persyaratan pelayanan. Kendala utama yang dihadapi antara lain keterbatasan waktu pelaksanaan pada periode sebelumnya, tingginya beban kerja pelayanan rutin, serta perlunya koordinasi lintas bagian agar kebijakan yang disusun dapat diterapkan secara seragam, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di KPU Kabupaten Ngawi, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. **KPU Kabupaten Ngawi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebesar 70% (7 dari 10 RTL).** Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar rencana perbaikan pelayanan publik telah direalisasikan. Rencana tindak lanjut yang telah dilaksanakan meliputi sosialisasi standar waktu pelayanan kepada petugas, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, penyusunan dan publikasi informasi persyaratan pelayanan, penyediaan layanan konsultasi/help desk, penguatan pemahaman petugas terhadap standar pelayanan dan SOP, pembinaan peningkatan kompetensi teknis pelayanan, serta monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan.
2. **Masih terdapat 30% (3 dari 10 Rencana Tindak Lanjut/RTL) yang belum dapat ditindaklanjuti secara optimal.** Rencana tindak lanjut tersebut meliputi evaluasi kesesuaian waktu pelayanan dengan standar pelayanan, monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta peninjauan dan penyederhanaan persyaratan pelayanan. Upaya penyempurnaan akan diarahkan agar pelaksanaan rencana tindak lanjut dapat dilakukan secara lebih terstruktur, terukur, dan selaras dengan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
3. **Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:**

- RTL : **Penyusunan Standar Waktu Layanan Setiap Jenis Pelayanan**

Alasan : Proses penyusunan dan finalisasi standar waktu layanan masih memerlukan kajian internal yang lebih mendalam serta penyesuaian dengan standar pelayanan yang berlaku agar dapat ditetapkan secara komprehensif dan realistis.

- RTL : **Monitoring ketepatan waktu penyelesaian permintaan layanan**

Alasan : Mekanisme monitoring masih dalam tahap penguatan dan

penyempurnaan, khususnya terkait pencatatan dan pendokumentasian hasil monitoring agar dapat dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan.

- RTL : **Penyederhanaan dokumen persyaratan pelayanan**

Alasan : Diperlukan koordinasi lintas bagian untuk harmonisasi kebijakan dan penyesuaian prosedur, sehingga penyederhanaan persyaratan pelayanan dapat diterapkan secara seragam, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. **Guna memastikan seluruh Rencana Tindak Lanjut (RTL) dapat terimplementasi secara optimal, KPU Kabupaten Ngawi menyusun sejumlah strategi penyelesaian yang bersifat terarah dan berkelanjutan.** Strategi ini disusun untuk memastikan rencana tindak lanjut yang belum terlaksana dapat ditindaklanjuti secara efektif, serta mendorong konsistensi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Kabupaten Ngawi. Adapun strategi yang dikembangkan meliputi penguatan koordinasi internal lintas bagian, penjadwalan ulang pelaksanaan RTL secara lebih terstruktur, serta penyusunan mekanisme evaluasi dan monitoring yang terdokumentasi dengan baik. Selain itu, KPU Kabupaten Ngawi juga akan melakukan penyesuaian kebijakan internal dan penguatan dukungan sumber daya agar pelaksanaan RTL dapat berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, strategi penyelesaian RTL tersebut dituangkan dalam rencana aksi yang disertai dengan target waktu penyelesaian dan penanggung jawab yang jelas. Dengan adanya strategi ini, diharapkan seluruh RTL dapat direalisasikan secara bertahap dan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Ngawi. Strategi yang dikembangkan untuk

mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	Evaluasi kesesuaian waktu pelayanan dengan standar pelayanan	Melaksanakan evaluasi internal terhadap pelaksanaan waktu layanan dan melakukan penyesuaian berdasarkan standar pelayanan yang berlaku	1-3 Bulan	Seluruh Bagian
2	Monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan	Menyusun dan menerapkan mekanisme monitoring serta pendokumentasian hasil pemantauan secara berkala	3-6 Bulan	Seluruh Bagian
3	Peninjauan dan penyederhanaan persyaratan pelayanan	Melakukan koordinasi lintas bagian untuk harmonisasi kebijakan dan finalisasi penyederhanaan persyaratan pelayanan	1-3 Bulan	Seluruh Bagian

Tabel 4. 1 Strategi Penyelesaian Rencana Tindak Lanjut

Secara keseluruhan, realisasi tindak lanjut SKM Semester I Tahun 2025 telah berada pada jalur yang positif dan menunjukkan kemajuan signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Ngawi. Ke depan, hasil evaluasi ini akan menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut pada periode berikutnya, dengan penekanan pada penyempurnaan aspek yang belum optimal.

Melalui evaluasi berkelanjutan dan perbaikan yang terukur, KPU Kabupaten Ngawi diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang semakin profesional, transparan, akuntabel, serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Ngawi, Januari 2026
Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Ngawi,

Budi Rahayu
NIP. 19830503 200902 1 002

LAMPIRAN



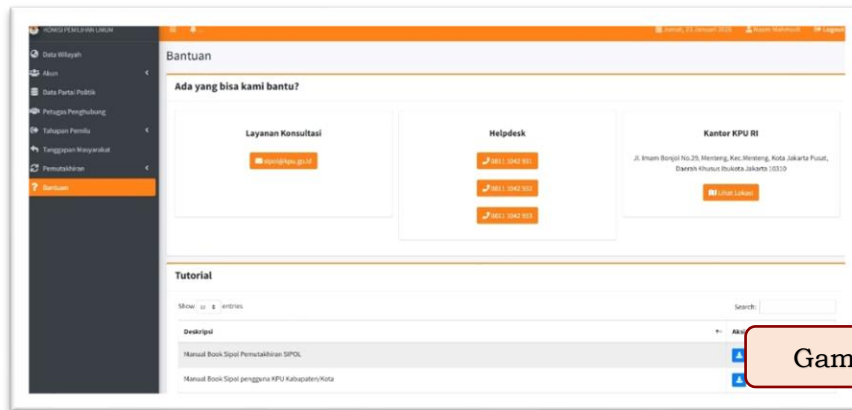
Gambar 1



Gambar 2

Bukti Dukung Tabel 3.1 Nomor 1 Poin a.

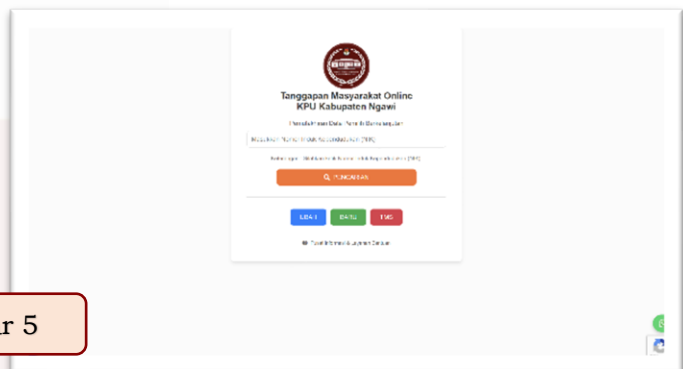
(Gambar 1 & 2) Kegiatan sosialisasi awal standar waktu pelayanan disampaikan kepada seluruh petugas layanan melalui koordinasi internal dan pengarahan pimpinan dalam rapat internal, dengan tujuan menyamakan pemahaman, memberikan arahan penerapan standar waktu pelayanan, serta meningkatkan koordinasi dan kesiapan petugas layanan. Kegiatan rapat meliputi penyampaian kebijakan dan standar waktu pelayanan, penjelasan teknis, diskusi, serta penegasan komitmen pelaksanaan standar waktu pelayanan.



Gambar 3



Gambar 4



Gambar 5

Bukti Dukung Tabel 3.1 Nomor 1 Poin b.

(Gambar 3, 4, & 5) Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan dilakukan melalui penerapan website tangmas.kpungawi.com yang digunakan untuk mendukung layanan pemilih, layanan e-PPID sebagai sarana permintaan data dan informasi, serta aplikasi SIPOL yang berfungsi untuk mendukung pelayanan terkait informasi dan fasilitasi partai politik, guna mempercepat pencatatan dan pengelolaan permintaan layanan masyarakat dan partai politik.



Gambar 6



Gambar 7



Gambar 8

Bukti Dukung Tabel 3.1 Nomor 2 Poin b.

(Gambar 6, 7, & 8) Publikasi informasi persyaratan pelayanan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Penyampaian informasi tersebut dilakukan oleh KPU Kabupaten Ngawi melalui media sosial, website resmi, dan papan pengumuman sebagai upaya meningkatkan keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan tersedianya informasi yang mudah diakses, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



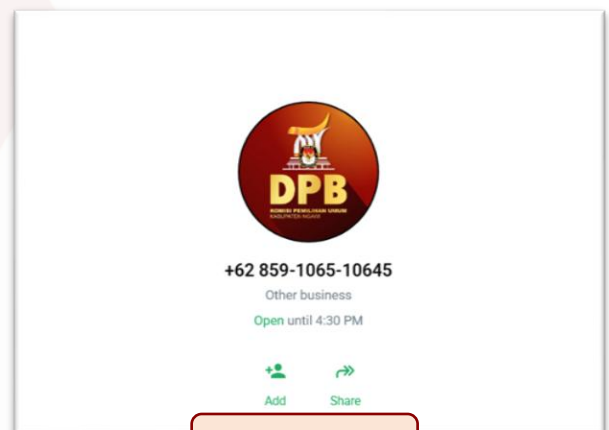
Gambar 9

Bukti Dukung Tabel 3.1 Nomor 2 Poin c.

(Gambar 9, 10, & 11) Layanan konsultasi dan help desk persyaratan pelayanan berjalan aktif untuk membantu masyarakat memahami ketentuan dan prosedur layanan, baik melalui pelayanan langsung (offline) maupun pelayanan daring (online) melalui media WhatsApp sebagai bentuk kemudahan akses layanan. Melalui layanan ini, masyarakat dapat memperoleh informasi dan pendampingan awal secara cepat dan tepat sebelum mengajukan permohonan pelayanan.



Gambar 10



Gambar 11

Gambar 12



Gambar 13



Gambar 14



Bukti Dukung Tabel 3.1 Nomor 3 Poin a.

(Gambar 12, 13, & 14) Penguatan pemahaman petugas dilakukan melalui pengarahan internal terkait standar pelayanan dan SOP pelayanan publik di KPU Kabupaten Ngawi, yang dilaksanakan dalam rapat internalisasi di tingkat persubbagian serta rapat internal tingkat satuan kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman dan meningkatkan koordinasi antarpetugas agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan secara konsisten.



Gambar 15



Gambar 16



Gambar 17

Bukti Dukung Tabel 3.1 Nomor 3 Poin b.

(Gambar 15, 16, & 17) Pembinaan internal dan eksternal dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Ngawi untuk meningkatkan kompetensi teknis petugas pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Pembinaan internal dilakukan melalui pengarahan, pendampingan, dan evaluasi pelaksanaan pelayanan, sedangkan pembinaan eksternal dilaksanakan melalui keikutsertaan petugas dalam kegiatan pelatihan atau bimbingan teknis. Dengan pembinaan tersebut, pelaksanaan pelayanan di KPU Kabupaten Ngawi diharapkan dapat berjalan lebih optimal.



Gambar 18



Gambar 19



Gambar 20



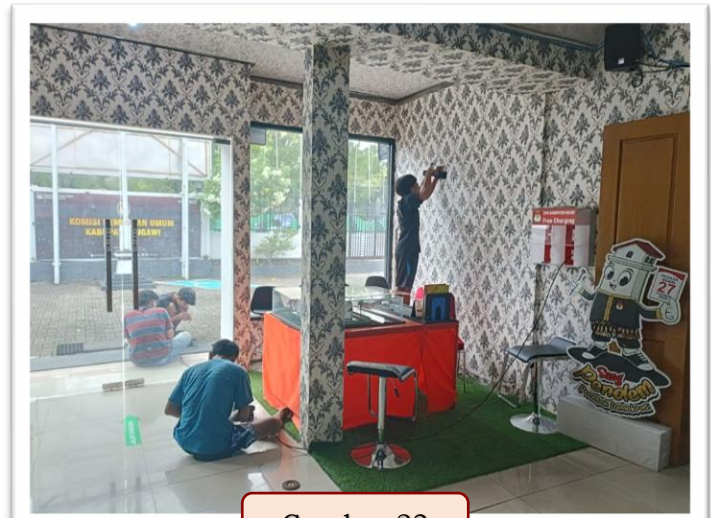
Gambar 21

Bukti Dukung Tabel 3.1 Nomor 3 Poin c.

(Gambar 18, 19, 20, & 21) Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan di KPU Kabupaten Ngawi dilaksanakan secara berkala setiap triwulan. Kegiatan ini dilakukan untuk menilai pelaksanaan tugas dan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, diharapkan pelayanan di KPU Kabupaten Ngawi dapat berjalan lebih baik dan efektif.



Gambar 22



Gambar 23

Bukti Dukung Tabel 3.2 Nomor 1 (Gambar 22) Publikasi informasi pelayanan publik tanpa pungutan biaya serta publikasi komitmen penolakan terhadap gratifikasi, pungutan liar, dan korupsi.

Bukti Dukung Tabel 3.2 Nomor 2 (Gambar 23 & 24) Dokumentasi pelaksanaan kegiatan perawatan sarana dan prasarana secara berkala guna mendukung kelancaran pelayanan.

Bukti Dukung Tabel 3.2 Nomor 3 (Gambar 25) Dokumentasi rapat internal yang membahas dan mengevaluasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat sebagai upaya



Gambar 24



Gambar 25



KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NGAWI

**Jl. Untung Suropati No.48, Sumberejo,
Central Karang, Kec. Ngawi,
Kabupaten Ngawi, Jawa Timur
63212**



kab-ngawi.kpu.go.id



KPU Ngawi



@kpungawi