

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KELURAHAN PULUTAN

SEMESTER II TAHUN 2024



PEMERINTAH KOTA SALATIGA
KECAMATAN SIDOREJO
KELURAHAN PULUTAN
Jl. Siwelut No.1 Salatiga 50716
Telepon (0298) 314816

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada kita semua, sehingga dengan segala limpahan nikmatnya kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan di Kelurahan Pulutan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Semester II Tahun 2024.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dan berharap adanya kritik dan saran terhadap laporan ini guna penyempurnaan pada masa yang akan datang.

Demikian sedikit pengantar dari kami, semoga apa yang kami susun ini bisa bermanfaat secara luas dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Pulutan pada khususnya dan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga pada umumnya.

Salatiga, 04 November 2024



LURAH PULUTAN,

CHOMSATUN, SH

Penata Tk.I

NIP. 19720118 200604 2
002

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I - 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	I - 2
1.3. Maksud dan Tujuan	I - 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	II - 1
2.2. Metodologi Pengumpulan Data	II - 1
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	II - 2
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	II - 3
2.5. Penentuan Jumlah Responden	II - 3
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Jumlah Responden Servei Kepuasan Masyarakat	III - 1
A. Profil Responden	III - 1
B. Unsur Layanan	III - 2
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	III - 5
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
4.1. Analisis Permasalahan Unsur Layanan	IV - 1
4.2. Rencana Tindak Lanjut	IV - 5
4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	IV - 7
BAB V PENUTUP	V - 1
Lampiran	
• Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024	
• Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Layanan	
• Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	II - 3
Tabel III.1	Jenis Kelamin Responden	III - 1
Tabel III.2	Usia Responden	III - 1
Tabel III.3	Pendidikan Responden	III - 2
Tabel III.4	Pekerjaan Responden	III - 2
Tabel III.5	Penilaian Unsur Persyaratan	III - 2
Tabel III.6	Penilaian Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	III - 3
Tabel III.7	Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian	III - 3
Tabel III.8	Penilaian Unsur Biaya/Tarif	III - 3
Tabel III.9	Penilaian Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	III - 3
Tabel III.10	Penilaian Unsur Kompetensi Pelaksana	III - 4
Tabel III.11	Penilaian Unsur Perilaku Pelaksana	III - 4
Tabel III.12	Penilaian Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	III - 4
Tabel III.13	Penilaian Unsur Sarana dan Prasarana	III - 4
Tabel III.14	Interval Kategori Penilaian	III - 5
Tabel III.15	Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	III - 6
Tabel IV.1	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan	IV - 6

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Grafik IKM per Unsur Layanan	III - 6
Gambar IV.1	Grafik Trend Indeks Kepuasan Masyarakat	IV - 8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Terlebih lagi bagi aparatur Kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan public (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Untuk mengukur kinerja aparatur Kelurahan Pulutan Kecamatan Sidorejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Kelurahan Pulutan”.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur pada unit layanan Kelurahan Pulutan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerapan aspirasi

masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Sedangkan tujuan dari survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan;
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
7. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pelayanan di kelurahan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dilakukan secara mandiri pada Unit Layanan Kelurahan Pulutan dengan membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Se-Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun 2024.

2.2. Metodologi Pengumpulan Data

Pendekatan survei yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dengan metode kuantitatif berlandaskan populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data survei menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menjawab kuesioner terstruktur.

Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Kuesioner manual yang disebarakan langsung kepada masyarakat pengguna layanan terdiri dari 9 instrumen yang memenuhi unsur utama meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif adalah standar harga yang dikeluarkan untuk mendapatkan setiap jenis layanan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Ruang pelayanan Kelurahan Pulutan menjadi lokasi pengumpulan data survei dari responden yang datang secara

langsung saat menggunakan layanan. Selain itu survei dilakukan secara online dengan alamat link:

<https://forms.gle/NMSxujw1SxEscYhDA>

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Proses penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 ini dilakukan selama 4 bulan, dengan rincian jadwal pada tabel sebagai berikut:

Tabel II.1
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli	2
2	Pengumpulan Data	Juli - Oktober	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober - November	5

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden sasaran dalam pelaksanaan survei ini ditetapkan sebanyak 50 (lima puluh) masyarakat pengguna layanan Kelurahan Pulutan dengan profil meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Kelurahan Pulutan Semester II Tahun 2024, jumlah responden ditetapkan adalah 50 orang. Dari hasil pengolahan data survei diperoleh rincian sebagai berikut:

A. Profil Responden

Data profil responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang ditunjukkan pada tabel-tabel berikut:

Tabel III.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki – laki	18	36 %
Perempuan	32	64 %

Tabel III.2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Prosentase
< 20	1	2%
21 - 30	3	6%
31 - 40	11	22%
41 - 50	20	40%
51 - 60	10	20%
> 60	5	10%

Tabel III.3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	1	2%
SMP	3	6%
SMA	28	56%
DIPLOMA	4	8%
STRATA	14	28%

Tabel III.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	1	2%
Karyawan	7	14%
PNS/TNI/POLRI	3	6%
Wiraswasta	8	16%
Buruh	5	10%
Lainnya	26	52%

B. Unsur Layanan

Hasil persepsi responden pada kuesioner survei kepuasan masyarakat tiap unsur layanan diperoleh data sebagaimana berikut:

1. Persyaratan

Tabel III.5
Penilaian Unsur Persyaratan

Persyaratan	Jumlah	Prosentase
Tidak sesuai	0	0 %
Kurang sesuai	0	0 %
Sesuai	33	66 %
Sangat sesuai	17	34 %

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel III.6
Penilaian Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jumlah	Prosentase
Tidak mudah	0	0 %
Kurang mudah	0	0 %
Mudah	29	58 %
Sangat mudah	21	42 %

3. Waktu Penyelesaian

Tabel III.7
Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian	Jumlah	Prosentase
Tidak cepat	0	0 %
Kurang cepat	0	0 %
Cepat	34	68 %
Sangat cepat	16	32 %

4. Biaya/Tarif

Tabel III.8
Penilaian Unsur Biaya/Tarif

Biaya/Tarif	Jumlah	Prosentase
Sangat mahal	0	0 %
Cukup mahal	0	0 %
Murah	0	0 %
Gratis	50	100 %

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Tabel III.9
Penilaian Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk Spesifikasi	Jumlah	Prosentase
Tidak Sesuai	0	0 %
Kurang Sesuai	0	0 %
Sesuai	33	66 %
Sangat Sesuai	17	34 %

6. Kompetensi Pelaksana

Tabel III.10
Penilaian Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana	Jumlah	Prosentase
Tidak kompeten	0	0 %
Kurang kompeten	0	0 %
Kompeten	34	68 %
Sangat kompeten	16	32 %

7. Perilaku Pelaksana

Tabel III.11
Penilaian Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana	Jumlah	Prosentase
Tidak sopan dan ramah	0	0 %
Kurang sopan dan ramah	0	0 %
Sopan dan ramah	24	48 %
Sangat sopan dan ramah	26	52 %

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel III.12
Penilaian Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah	Prosentase
Tidak baik	0	0 %
Kurang baik	0	0 %
Baik	19	38 %
Sangat baik	31	62 %

9. Sarana dan Prasarana

Tabel III.13
Penilaian Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana	Jumlah	Prosentase
Tidak baik	0	0 %
Cukup baik	7	14 %
Baik	30	60 %
Sangat baik	13	26 %

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Skala Likert digunakan dalam mengolah data hasil survei, setiap pertanyaan dalam kuesioner masing-masing unsur diberi nilai dan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur layanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur layanan yang dikaji, setiap unsur layanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit layanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Layanan} \times 25$$

Interval kategori penilaian IKM dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

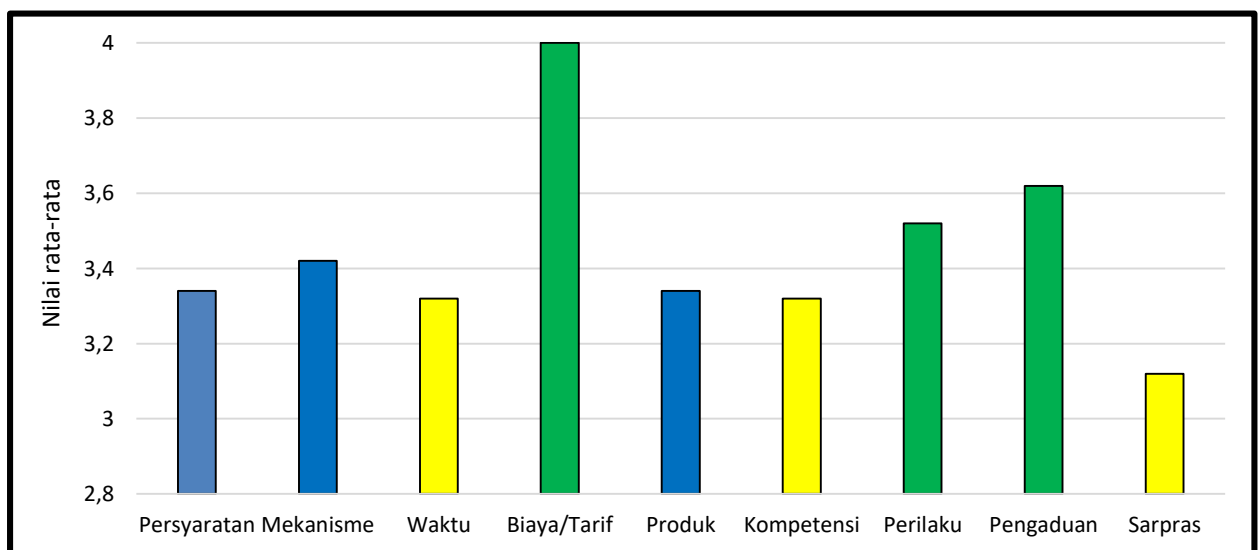
Tabel III.14
Interval Kategori Penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Dengan dasar cara perhitungan yang dijelaskan dan mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, perhitungan dari tiap unsur layanan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel III.15
Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat
Unit Layanan dan Per Unsur Layanan

Unsur Layanan	Jumlah Nilai	Nilai rata-rata	Kinerja
Persyaratan	167	3,34	Baik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	171	3,42	Baik
Waktu Penyelesaian	166	3,32	Baik
Biaya/Tarif	200	4	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	167	3,34	Baik
Kompetensi Pelaksana	166	3,32	Baik
Perilaku Pelaksana	176	3,52	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	181	3,62	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	156	3,12	Baik
IKM UNIT LAYANAN	86,03		
MUTU LAYANAN	B		
KINERJA UNIT LAYANAN	BAIK		



Gambar III.1 Grafik IKM per Unsur Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan dan perhitungan data survei kepuasan masyarakat tiap unsur layanan pada Bab III, dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Unsur layanan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai **3,12** yang merupakan terendah dari persepsi responden. Unsur layanan Waktu Penyelesaian dan unsur layanan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai **3,32** terendah kedua dan ketiga.
2. Unsur layanan Biaya/Tarif mendapatkan nilai **4,00** yang merupakan tertinggi dari persepsi responden. Unsur layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai **3,62** tertinggi kedua dan unsur layanan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai **3,52** tertinggi ketiga.

Berikut ini diskripsi analisis permasalahan dari tiap unsur layanan:

1. Persyaratan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Persyaratan 66% menyatakan sesuai dan 34% menyatakan sangat sesuai, nilai rata-rata **3,34** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa persyaratan secara umum sudah sesuai walaupun belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan masyarakat, dikarenakan beberapa peraturan administrasi yang kurang terkoordinasi dan tersosialisasi dengan baik dari *stakeholder* kepada kami sebagai pelaksana layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur 58% menyatakan mudah dan 42% menyatakan sangat mudah, nilai rata-rata **3,42** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sudah dianggap mudah oleh masyarakat pengguna layanan.

3. Waktu Penyelesaian

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian 68% menyatakan cepat dan 32% menyatakan sangat cepat, nilai rata-rata **3,32** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan dianggap cepat oleh masyarakat, walaupun kami mengalami kendala harus melakukan layanan dengan cara manual dalam proses penginputan data masyarakat dengan aplikasi SIDEKA.

4. Biaya/Tarif

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Biaya/Tarif 100% menyatakan gratis, nilai rata-rata **4** dengan kinerja **Sangat Baik**. Hal tersebut dikarenakan dalam melaksanakan pelayanan kami tidak pernah memungut biaya dalam jumlah dan bentuk apapun.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Layanan 66% menyatakan sesuai dan 34% menyatakan sangat sesuai, nilai rata-rata **3,32** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan.

6. Kompetensi Pelaksana

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana 68% menyatakan kompeten dan 32% menyatakan sangat kompeten, nilai rata-rata **3,32** dengan kinerja **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana layanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman dapat menyelesaikan pelayanan dengan baik.

7. Perilaku Pelaksana

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana 48% menyatakan sopan dan ramah dan 52% menyatakan sangat sopan dan ramah, nilai rata-rata **3,52** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan kami selalu menerapkan Budaya 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 38% menyatakan baik dan 62% menyatakan sangat baik, nilai rata-rata **3,62** dengan kinerja **Sangat Baik**. Hasil ini menunjukkan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan masyarakat diterima dengan baik dan segera mungkin ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan *stakeholder* sesuai dengan Tugas Pokok Fungsi Kelurahan.

9. Sarana dan Prasarana

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana 14% menyatakan cukup baik, 60% menyatakan baik

dan 26% menyatakan sangat baik, nilai rata-rata **3,12** dengan kinerja **Baik**. Meskipun mendapatkan penilaian **Baik** tetapi masih ada 7 responden yang memberikan nilai **Cukup**, kami menyadari bahwa sarana dan prasarana Unit Layanan Kelurahan Pulutan saat ini masih kurang maksimal. Sarana penunjang kinerja yang digunakan yaitu komputer dan printer jumlahnya sangat terbatas dan sudah tidak *up to date* dalam mengikuti perkembangan perangkat teknologi informasi sehingga sering mengalami kendala/kerusakan. Meja layanan untuk masyarakat mengisi formulir-formulir administrasi kependudukan sangat kurang memadai. Prasarana pelayanan masih jauh dari sempurna dan nyaman, diantaranya tidak ramah difabel, tidak adanya ruang laktasi, tidak adanya tempat bermain anak dan keterbatasan ruang tunggu untuk pelayanan.

Secara keseluruhan berdasarkan dari hasil perhitungan tiap unsur layanan maka diperoleh nilai rata-rata **3,44** dengan nilai konversi IKM Unit Layanan **86,03** sehingga Mutu Layanan berada pada tingkat **B**. Kinerja Unit Layanan Kelurahan Pulutan adalah **BAIK**.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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:

1. Persyaratan Pelayanan dan Waktu Penyelesaian sebaiknya ditingkatkan dengan langkah evaluasi kembali syarat-syarat pelayanan dan kompetensi pemberi layanan agar lebih efisien sehingga dapat mengefektifkan waktu penyelesaian suatu produk layanan guna memberikan kesan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
2. Produk spesifikasi jenis pelayanan sebaiknya ditingkatkan dengan langkah menambah jenis pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebaiknya ditingkatkan dengan langkah evaluasi Prosedur yang sudah ada agar jika dimungkinkan terdapat ruang untuk penyederhanaan mekanisme pelayanan, hal ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
4. Sarana dan Prasarana agar dilengkapi dengan akses dan kursi roda untuk kaum difabel.

Dari analisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur layanan yang belum mendapatkan nilai sangat baik, maka perlu disusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan yang tertuang dalam Tabel IV.1 sebagai berikut:

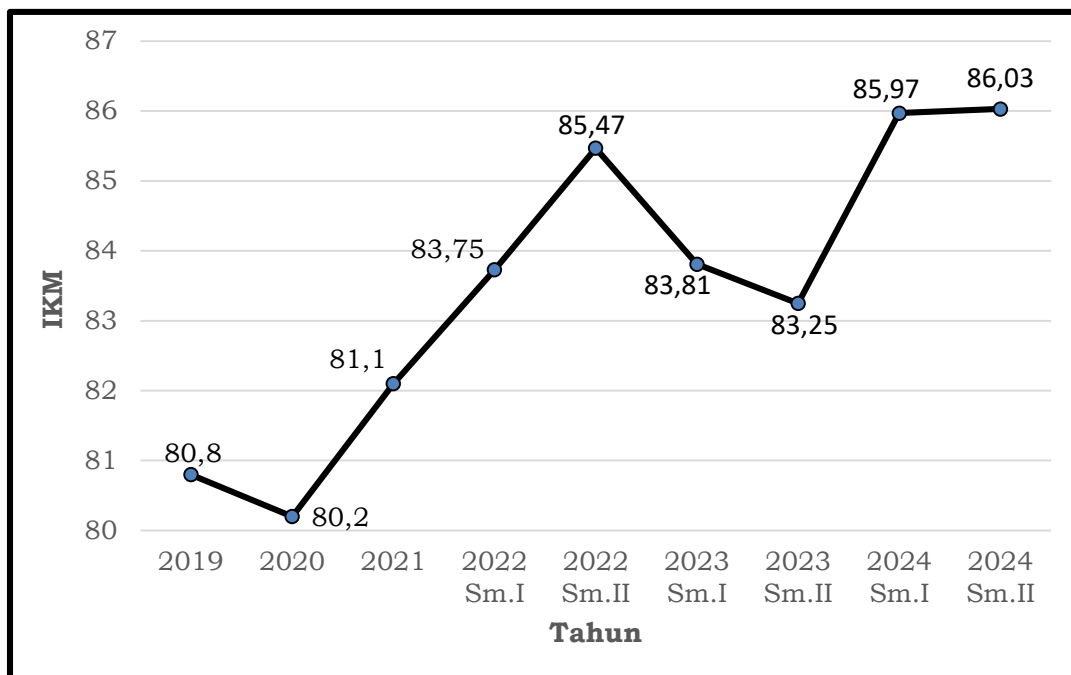
Tabel IV.1
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan
Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur Pelayanan	Nilai rata ²	Program / Kegiatan	WAKTU					Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	Thn	
1	Sarana dan Prasarana	3,12	Pengadaan sarana perkantoran dan rehab gedung perkantoran diusulkan melalui Kec.Sidorejo	√	√	√	√	2024 2025	Lurah; Sekretaris Kelurahan; Kasi. Ekobang
2	Waktu Penyelesaian	3,32	Koordinasi dinas terkait integrasi data kependudukan dengan aplikasi SIDEKA dan pemanfaatan layanan WA	√	√	√	√	2024 2025	Sekretaris Kelurahan; Kasi. Pemtrantibum
3	Kompetensi Pelaksana	3,32	Bimtek Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan	√	√	√	√	2024 2025	Sekretaris Kelurahan
4	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,34	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi produk pelayanan	√	√	√	√	2024 2025	Sekretaris Kelurahan; Kasi. Pemtrantibum
5	Persyaratan	3,34	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi persyaratan melalui papan pengumuman, poster, selebaran, website, sosial media dan layanan WA	√	√	√	√	2024 2025	Sekretaris Kelurahan; Kasi. Sospermas; Kasi. Pemtrantibum

No	Prioritas Unsur Pelayanan	Nilai rata ²	Program / Kegiatan	WAKTU					Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	Thn	
6	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi SOP pelayanan melalui papan pengumuman, poster, selebaran, website, sosial media dan WA grup	√	√	√	√	2024 2025	Sekretaris Kelurahan; Kasi. Sospermas; Kasi. Pemrantibum
7	Perilaku Pelaksana	3,52	Bimtek Peningkatan Perilaku Petugas Pelayanan	√	√	√	√	2024 2025	Sekretaris Kelurahan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	Meningkatkan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> terkait	√	√	√	√	2024 2025	Lurah dan Pejabat Struktural
9	Biaya/Tarif	4	Pelayanan Gratis, Istiqomah dan Amanah	√	√	√	√	2024 2025	Seluruh Petugas Pelayanan

4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat 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 layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Pulutan dapat dilihat melalui gambar berikut:



Gambar IV.1 Grafik Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 – 2024 Semester II

Berdasarkan grafik di atas, IKM Kelurahan Pulutan pada Semester II Tahun 2024 mengalami peningkatan kinerja dibandingkan dengan kinerja Semester I Tahun 2024.

BAB V

KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kinerja unit layanan pada Kelurahan Pulutan adalah **BAIK** dengan nilai rata-rata dari semua unsur layanan adalah **3,44** dan konversi IKM adalah **86,03**.

Dari 9 unsur layanan yang menjadi indikator penilaian 7 unsur layanan masuk dalam kategori baik, unsur Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan unsur layanan Sarana dan Prasarana ada beberapa responden memberikan penilaian cukup, sehingga perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya antara lain komputer, printer, scanner, jaringan internet yang baik, almari arsip, rehab gedung untuk akses kelompok difabel, tolitel ramah difabel dan fasilitas pendukung ruang pelayanan yang standar guna kenyamanan pelayanan.

Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara periodik dan ditingkatkan metodologinya dengan cara survey yang kualitatif sehingga dapat diketahui persepsi masyarakat akan pelayanan lebih akurat.

Demikian Laporan Hasil Suvei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Kelurahan Pulutan yang dapat kami sampaikan, masih banyak kekurangan dalam melakukan survei ini. Namun demikian kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

LAMPIRAN

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN PULUTAN

Nomor Responden : (diisi petugas)

Profil Responden

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
Pendidikan : SD SMP SMA DIPLOMA STRATA Lainnya
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Karyawan Wiraswasta
 PNS/TNI/POLRI Buruh Lainnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat Baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran :</p>

34	4	4	3	4	4	3	4	3	4		1				1				1						1			
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1				1				1						1			
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1			1					1						1			
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1					1				1					1			
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3		1				1									1			
39	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3		1				1									1			
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		1				1				1					1			
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3		1			1							1			1			
42	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	1									1					1			
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3		1			1							1			1			
44	3	3	4	4	3	3	4	3	2	1					1							1			1			
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4		1				1					1					1			
46	3	3	3	4	3	3	3	3	2		1				1							1			1			
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1								1					1				
48	4	4	4	4	3	4	4	4	2		1				1				1						1			
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	1				1					1					1			
50	4	4	3	4	4	4	4	4	3		1		1							1			1					
∑Nilai	167	171	166	200	167	166	176	181	156	18	32	1	3	11	20	10	5	1	3	28	4	14	1	7	3	8	5	26
NRR	3,34	3,42	3,32	4	3,34	3,32	3,52	3,62	3,12																			
NRR tertimbang	0,371	0,380	0,369	0,444	0,371	0,369	0,391	0,402	0,346																			
IKM Unit Layanan	86,03																											
MUTU LAYANAN	B																											
KINERJA UNIT LAYANAN	BAIK																											

Keterangan :

U1-U9 = unsur-unsur layanan
NRR = Nilai Rata-Rata
NRR tertimbang = $NRR \times 0,111$
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
= $Jml\ NRR\ tertimbang \times 25$

	UNSUR LAYANAN	NRR	Avg
U1	Persyaratan	3,34	3,44
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,42	
U3	Waktu Penyelesaian	3,32	
U4	Biaya/Tarif	4	
U5	Produk Spesifikasi	3,34	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32	
U7	Perilaku Pelaksana	3,52	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	
U9	Sarana dan Prasarana	3,12	

NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU	KINERJA UNIT LAYANAN
3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK

No	PROFIL RESPONDEN	JUMLAH	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	18	36%
	Perempuan	32	64%
2	Usia		
	< 20	1	2%
	21-30	3	6%
	31-40	11	22%
	41-50	20	40%
	51-60	10	20%
	> 60	5	10%
3	Pendidikan		
	SD	1	2%
	SMP	3	6%
	SMA	28	56%
	DIPLOMA	4	8%
	STRATA	14	28%
4	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	1	2%
	Karyawan	7	14%
	PNS/TNI/POLRI	3	6%
	Wiraswasta	8	16%
	Buruh	5	10%
	Lainnya	26	52%

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN PULUTAN
SEMESTER I TAHUN 2024**

**KELURAHAN PULUTAN
KECAMATAN SIDOREJO KOTA SALATIGA
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

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 Kelurahan Pulutan 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 Kelurahan Pulutan Semester I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,34	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,32	Baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,32	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,48	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,56	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,14	Sangat Baik
	IKM Unit Layanan	85,97	BAIK

Berdasarkan data di atas, ada 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 Pelayanan	Nilai rata ²	Program / Kegiatan	WAKTU					Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	Thn	
1	Sarana dan Prasarana	3,14	Pengadaan sarana perkantoran dan rehab gedung perkantoran diusulkan melalui Kec.Sidorejo				√	2024	Lurah; Sekretaris Kelurahan; Kasi. Ekobang
				√	√	√		2025	
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,32	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi produk pelayanan			√	√	2024	Sekretaris Kelurahan; Kasi. Pemtrantibum
				√	√	√	√	2025	
3	Waktu Penyelesaian	3,32	Koordinasi dinas terkait integrasi data kependudukan dan aplikasi SIDEKA			√	√	2024	Sekretaris Kelurahan; Kasi. Pemtrantibum
				√	√	√	√	2025	

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Usulan Rencana Kebutuhan Barang TA. 2024 dan 2025	Sudah	Usulan disampaikan kepada Camat Sidorejo selaku Kepala OPD untuk dianggarkan pada Perubahan 2024 atau Penetapan 2025		Kewenangan pengalokasian anggaran pengadaan barang pada OPD Kecamatan Sidorejo dan rehab gedung kantor pada DPU PR
	Usulan Rencana Rehab Gedung Kantor TA. 2024 dan 2025	Sudah			

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Koordinasi dinas terkait	Sudah	Penjelasan lisan DISDUKCAPIL dan DISKOMINFO adanya aplikasi untuk pelayanan SIDEKA	-	Penyesuaian dengan aplikasi baru
3	Sosialisasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan sesuai dengan Keputusan Camat Sidorejo Nomor: 067/177/602	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Mengundang Ketua RW, RT, PKK, LPMK, Karang Taruna, KSP, PSM, KELSI • Upload melalui website, sosial media dan WA grup 		Untuk sosialisasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan melalui poster dan selebaran terkendala dengan anggaran pengadaan
	Koordinasi dinas terkait	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan lisan dari DISDUKCAPIL dan Kecamatan Sidorejo 	-	-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Unit Pelayanan Kelurahan Pulutan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 %.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Realisasi pengadaan barang dan rehab gedung kantor terkendala pengalokasian anggaran yang bukan kewenangan pada tingkat Kelurahan
 - Sosialisasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan melalui poster dan selebaran terkendala dengan anggaran pengadaan
3. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain:

Tabel 4. Strategi Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan	Dilaksanakan setiap tahun	Triwulan I	Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kasi. Pemrantibum	Mengundang Ketua RW, RT, PKK, LPMK, Karang Taruna, KSP, PSM, KELSI
2	Koordinasi dinas terkait	Dilaksanakan berkala	Setiap awal triwulan	Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kasi. Pemrantibum Kasi. Sospermas	DISDUKCAPIL, KEC. SIDOREJO, KUA, BPN

Salatiga, 04 November 2024
LURAH PULUTAN,

CHOMSATUN, SH
Penata Tk.I
NIP. 19720118 200604 2 002

