

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**KELURAHAN PULUTAN**  
**SEMESTER I TAHUN 2023**



**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 I Tahun 2023.

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, 09 Juni 2023



NIP. 19720118 200604 2 002

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
Daftar Gambar .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	I - 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	I - 2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	I - 3
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
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
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
4.1. Analisis Permasalahan Unsur Layanan .....	IV - 1
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	IV - 5
4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat .....	IV - 7
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>V - 1</b>
Lampiran	
• Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Layanan	
• Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023	

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	II - 1
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 Sarana dan Prasarana .....	III - 4
Tabel III.13	Penilaian Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	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 I Tahun 2023 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 2023.

#### **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. 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.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **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: [forms.gle/Z5PM34Fy7ZvA9uReA](https://forms.gle/Z5PM34Fy7ZvA9uReA)

#### **2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Proses penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 ini dilakukan selama 4 bulan, dengan rincian jadwal pada tabel sebagai berikut:

Tabel II.1  
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat  
Semester I Tahun 2023

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1	Persiapan	Maret	2
2	Pengumpulan Data	Maret - Mei	40
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	3

#### **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 I Tahun 2023, 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	22	44 %
Perempuan	28	56 %

Tabel III.2  
Usia Responden

Usia	Jumlah	Prosentase
< 20	3	6 %
21 - 30	6	12 %
31 - 40	11	22 %
41 - 50	16	32 %
51 - 60	7	14 %
> 60	7	14 %

Tabel III.3  
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	5	10 %
SMP	6	12 %
SMA	19	38 %
DIPLOMA	5	10 %
STRATA	15	30 %

Tabel III.4  
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	5	10 %
Karyawan	5	10 %
PNS/TNI/POLRI	9	18 %
Wiraswasta	7	14 %
Buruh	7	14 %
Lainnya	17	34 %

## 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	37	74 %
Sangat sesuai	13	26 %

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel III.6  
Penilaian Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Tidak mudah	0	0 %
Kurang mudah	0	0 %
Mudah	36	72 %
Sangat mudah	14	28 %

3. Waktu Penyelesaian

Tabel III.7  
Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian

<b>Waktu Penyelesaian</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Tidak cepat	0	0 %
Kurang cepat	0	0 %
Cepat	41	82 %
Sangat cepat	9	18 %

4. Biaya/Tarif

Tabel III.8  
Penilaian Unsur Biaya/Tarif

<b>Biaya/Tarif</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
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

<b>Produk Spesifikasi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Tidak Sesuai	0	0 %
Kurang Sesuai	0	0 %
Sesuai	41	82 %
Sangat Sesuai	9	18 %

## 6. Kompetensi Pelaksana

Tabel III.10  
Penilaian Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana	Jumlah	Prosentase
Tidak kompeten	0	0 %
Kurang kompeten	0	0 %
Kompeten	37	74 %
Sangat kompeten	13	26 %

## 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	31	62 %
Sangat sopan dan ramah	18	36 %

## 8. Sarana dan Prasarana

Tabel III.12  
Penilaian Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana	Jumlah	Prosentase
Buruk	0	0 %
Cukup	7	14 %
Baik	38	76 %
Sangat baik	5	10 %

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel III.13  
Penilaian Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah	Prosentase
Tidak ada	0	0 %
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0 %
Berfungsi kurang maksimal	14	28 %
Dikelola dengan baik	36	72 %

### 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:

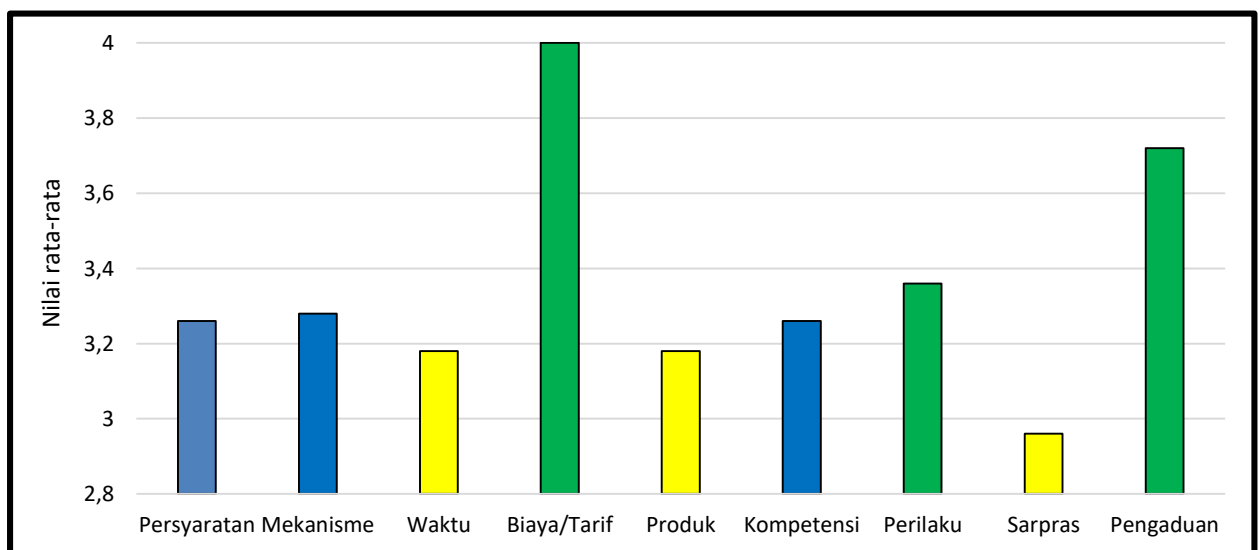
Tabel III.14  
Interval Kategori Penilaian

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	163	3,26	Baik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	164	3,28	Baik
Waktu Penyelesaian	159	3,18	Baik
Biaya/Tarif	200	4	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	159	3,18	Baik
Kompetensi Pelaksana	163	3,26	Baik
Perilaku Pelaksana	168	3,36	Baik
Sarana dan Prasarana	148	2,96	Kurang Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	186	3,72	Sangat Baik
<b>IKM UNIT LAYANAN</b>		<b>83,81</b>	
<b>MUTU LAYANAN</b>		<b>B</b>	
<b>KINERJA UNIT LAYANAN</b>		<b>BAIK</b>	



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 **2,96** yang merupakan terendah dari persepsi responden. Unsur layanan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai **3,18** terendah kedua dan unsur layanan Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai **3,18** terendah 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 **3,72** tertinggi kedua dan unsur layanan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai **3,36** tertinggi ketiga.

Berikut ini diskripsi analisis permasalahan dari tiap unsur layanan:

##### 1. Persyaratan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Persyaratan 74% menyatakan sesuai dan 26% menyatakan sangat sesuai, nilai rata-rata **3,26** 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 72% menyatakan mudah dan 28% menyatakan sangat mudah, nilai rata-rata **3,28** 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 82% menyatakan cepat dan 18% menyatakan sangat cepat, nilai rata-rata **3,18** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan dianggap cepat oleh masyarakat, walaupun kami mengalami kendala harus melakukan layanan dengan cara manual sehingga penyelesaian tidak dapat sangat cepat dikarenakan Aplikasi SIAK untuk administrasi kependudukan dan Aplikasi SIPITIK untuk pelayanan lainnya tidak dapat digunakan semenjak akhir tahun 2020 yang lalu.

## 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 82% menyatakan sesuai dan 18% menyatakan sangat sesuai, nilai rata-rata **3,18** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana 74% menyatakan kompeten dan 26% menyatakan sangat kompeten, nilai rata-rata **3,26** 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 64% menyatakan sopan dan ramah dan 36% menyatakan sangat sopan dan ramah, nilai rata-rata **3,36** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan kami selalu menerapkan Budaya 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

#### 8. Sarana dan Prasarana

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana 14% menyatakan cukup, 76% menyatakan baik dan 10% menyatakan sangat baik, nilai rata-rata **2,96** dengan kinerja **Kurang Baik**. Hal ini kami sadari 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.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 28% menyatakan berfungsi kurang maksimal dan 72% menyatakan dikelola dengan baik, nilai rata-rata **3,72** dengan kinerja **Sangat Baik**. Hasil ini menunjukkan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan masyarakat diterima dengan baik dan sesegera mungkin ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan *stakeholder* sesuai dengan Tugas Pokok Fungsi Kelurahan.

Secara keseluruhan berdasarkan dari hasil perhitungan tiap unsur layanan maka diperoleh nilai rata-rata **3,36** dengan nilai konversi IKM Unit Layanan **83,81** 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

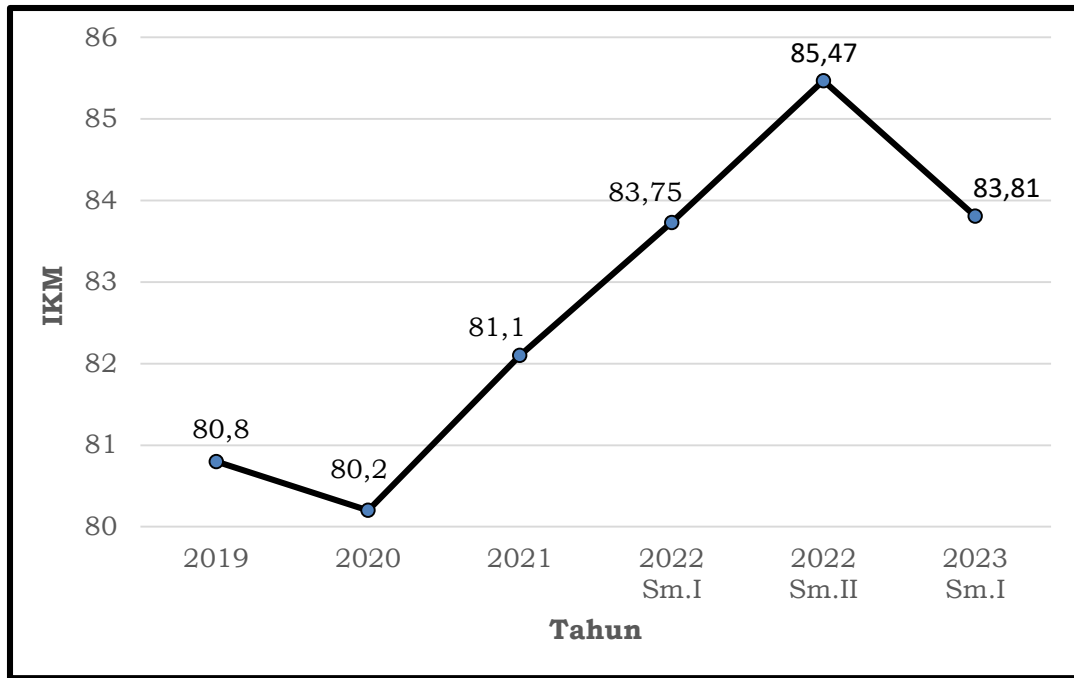
No	Prioritas Unsur Pelayanan	Nilai rata <sup>2</sup>	Program / Kegiatan	WAKTU					Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	Thn	
1	Sarana dan Prasarana	2,96	Pengadaan sarana perkantoran dan rehab gedung perkantoran diusulkan melalui Kec.Sidorejo	√	√	√	√	2023 2024	Sekretaris Kelurahan
2	Waktu Penyelesaian	3,18	Koordinasi dinas terkait pengaktifan kembali Aplikasi SIAK dan SIPITIK	√	√	√	√	2023 2024	Kasi. Pemtrantibum
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,18	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi produk pelayanan	√	√	√	√	2023 2024	Kasi. Pemtrantibum
4	Persyaratan	3,26	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi persyaratan melalui papan pengumuman, poster, selebaran, website, sosial media dan WA grup	√	√	√	√	2023 2024	Kasi. Pemtrantibum
5	Kompetensi Pelaksana	3,26	Bimtek Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan	√	√	√	√	2023 2024	Sekretaris Kelurahan

No	Prioritas Unsur Pelayanan	Nilai rata <sup>2</sup>	Program / Kegiatan	WAKTU					Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	Thn	
6	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,28	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi SOP pelayanan melalui papan pengumuman, poster, selebaran, website, sosial media dan WA grup	√	√	√	√	2023 2024	Kasi. Pemrantibum
7	Perilaku Pelaksana	3,36	Bimtek Peningkatan Perilaku Petugas Pelayanan	√	√	√	√	2023 2024	Sekretaris Kelurahan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	Meningkatkan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> terkait	√	√	√	√	2023 2024	Lurah dan Pejabat Struktural
9	Biaya/Tarif	4	Pelayanan Gratis, Istiqomah dan Amanah	√	√	√	√	2023 2024	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 – 2023 Semester I

Berdasarkan grafik di atas, IKM Kelurahan Pulutan pada Semester I Tahun 2023 mengalami penurunan kinerja dibandingkan dengan Semester II Tahun 2022.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kinerja unit layanan pada Kelurahan Pulutan adalah **BAIK** dengan nilai rata-rata dari semua unsur layanan adalah **3,36** dan konversi IKM adalah **83,81**.

Dari 9 unsur layanan yang menjadi indikator penilaian 6 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 mendapatkan nilai terendah dengan nilai rata-rata **2,96**, 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.





**Keterangan :**

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

	<b>UNSUR LAYANAN</b>	<b>NRR</b>
U1	Persyaratan	3,26
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,28
U3	Waktu Penyelesaian	3,18
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Spesifikasi	3,18
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26
U7	Perilaku Pelaksana	3,36
U8	Sarana dan Prasarana	2,96
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72

<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI</b>	<b>MUTU</b>	<b>KINERJA UNIT LAYANAN</b>
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

<b>No</b>	<b>PROFIL RESPONDEN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	22	44%
	Perempuan	28	56%
2	Usia		
	< 20	3	6%
	21-30	6	12%
	31-40	11	22%
	41-50	16	32%
	51-60	7	14%
	> 60	7	14%
3	Pendidikan		
	SD	5	10%
	SMP	6	12%
	SMA	19	38%
	DIPLOMA	5	10%
	STRATA	15	30%
4	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	5	10%
	Karyawan	5	10%
	PNS/TNI/POLRI	9	18%
	Wiraswasta	7	14%
	Buruh	7	14%
	Lainnya	17	34%

**KUESIONER**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023**  
**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 kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk. b. Cukup. 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 penanganan pengaduan pengguna layanan? (bukan kotak pengaduan)</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan 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 dan Masukkan :</p>