

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN PULUTAN
SEMESTER II TAHUN 2022



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 2022.

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, 10 November 2022

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 - 3
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 KESIMPULAN	V -
1	

Lampiran

- Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Layanan
- Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022

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 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. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. 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 2022 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 2022.

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.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Proses penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 ini dilakukan selama 4 bulan, dengan rincian jadwal pada tabel sebagai berikut:

Tabel II.1
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2022

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Agustus	2
2	Pengumpulan Data	Agustus - September - Oktober	30
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober - November	10

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 2022, 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	5	10 %
21 - 30	11	22 %
31 - 40	11	22 %
41 - 50	10	20 %
51 - 60	8	16 %
> 60	5	10 %

Tabel III.3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	1	2 %
SMP	6	12 %
SMA	23	46 %
DIPLOMA	8	16 %
STRATA	12	24 %

Tabel III.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	5	10 %
Karyawan	12	24 %
PNS/TNI/POLRI	11	22 %
Wiraswasta	5	10 %
Buruh	10	20 %
Lainnya	7	14 %

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	31	62 %
Sangat sesuai	19	38 %

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	35	70 %
Sangat mudah	15	30 %

3. Waktu Penyelesaian

Tabel III.7
Penilaian Unsur Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian	Jumlah	Prosentase
Tidak cepat	0	0 %
Kurang cepat	0	0 %
Cepat	29	58 %
Sangat cepat	21	42 %

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	36	72 %
Sangat Sesuai	14	28 %

6. Kompetensi Pelaksana

Tabel III.10
Penilaian Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana	Jumlah	Prosentase
Tidak kompeten	0	0 %
Kurang kompeten	0	0 %
Kompeten	33	66 %
Sangat kompeten	17	34 %

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	21	42 %
Sangat sopan dan ramah	29	58 %

8. Sarana dan Prasarana

Tabel III.12
Penilaian Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana	Jumlah	Prosentase
Buruk	0	0 %
Cukup	8	16 %
Baik	24	48 %
Sangat baik	14	28 %

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	31	62 %
Dikelola dengan baik	19	38 %

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:

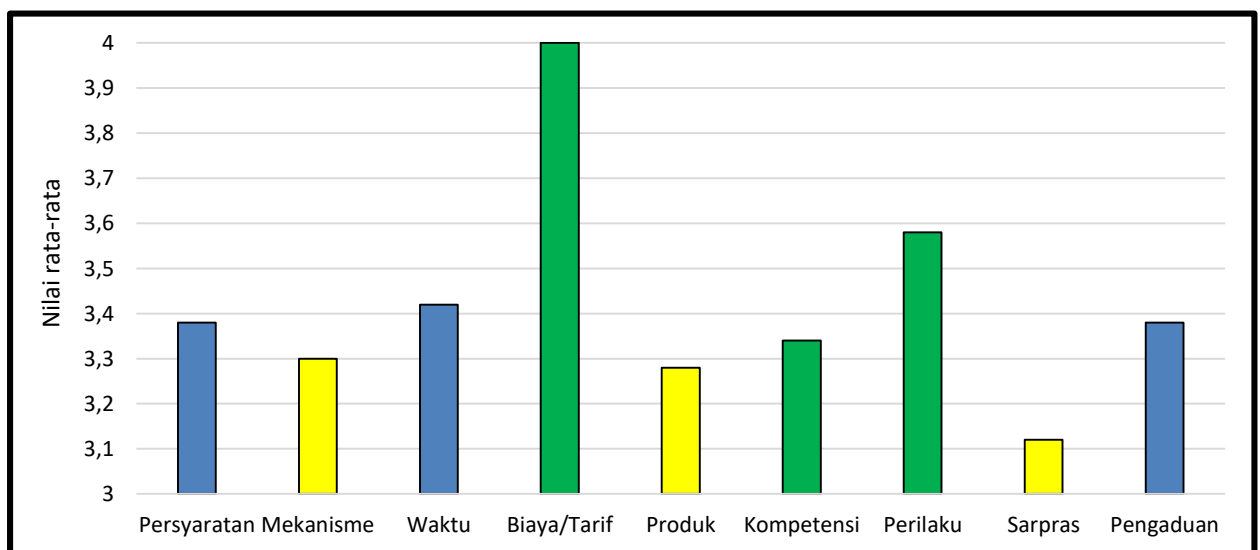
Tabel III.14
Interval Kategori Penilaian

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	169	3,38	Baik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	165	3,3	Baik
Waktu Penyelesaian	171	3,42	Baik
Biaya/Tarif	200	4	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	164	3,28	Baik
Kompetensi Pelaksana	167	3,34	Baik
Perilaku Pelaksana	179	3,58	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	156	3,12	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	169	3,38	Baik
IKM UNIT LAYANAN	85,47		
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 Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai **3,28** terendah kedua dan unsur layanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai **3,3** terendah ketiga.
2. Unsur layanan Biaya/Tarif mendapatkan nilai **4,00** yang merupakan tertinggi dari persepsi responden. Unsur layanan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai **3,58** tertinggi kedua dan unsur layanan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai **3,42** tertinggi ketiga.

Berikut ini diskripsi analisis permasalahan dari tiap unsur layanan:

1. Persyaratan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Persyaratan 62% menyatakan sesuai dan 38% menyatakan sangat sesuai, nilai rata-rata **3,38** 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 70% menyatakan mudah dan 30% menyatakan sangat mudah, nilai rata-rata **3,3** 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 58% menyatakan cepat dan 42% menyatakan sangat cepat, nilai rata-rata **3,42** 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 72% menyatakan sesuai dan 28% menyatakan sangat sesuai, nilai rata-rata **3,28** 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 66% menyatakan kompeten dan 34% menyatakan sangat kompeten, nilai rata-rata **3,34** 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 42% menyatakan sopan dan ramah dan 58% menyatakan sangat sopan dan ramah, nilai rata-rata **3,58** dengan kinerja **Sangat 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 16% menyatakan cukup, 48% menyatakan baik dan 28% menyatakan sangat baik, nilai rata-rata **3,12** dengan kinerja **Baik**. Hasil tersebut masih ada 8 responden yang menilai cukup,

hal 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 62% menyatakan berfungsi kurang maksimal dan 38% menyatakan dikelola dengan baik, nilai rata-rata **3,38** dengan kinerja **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 **3,42** dengan nilai konversi IKM Unit Layanan **85,47** 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

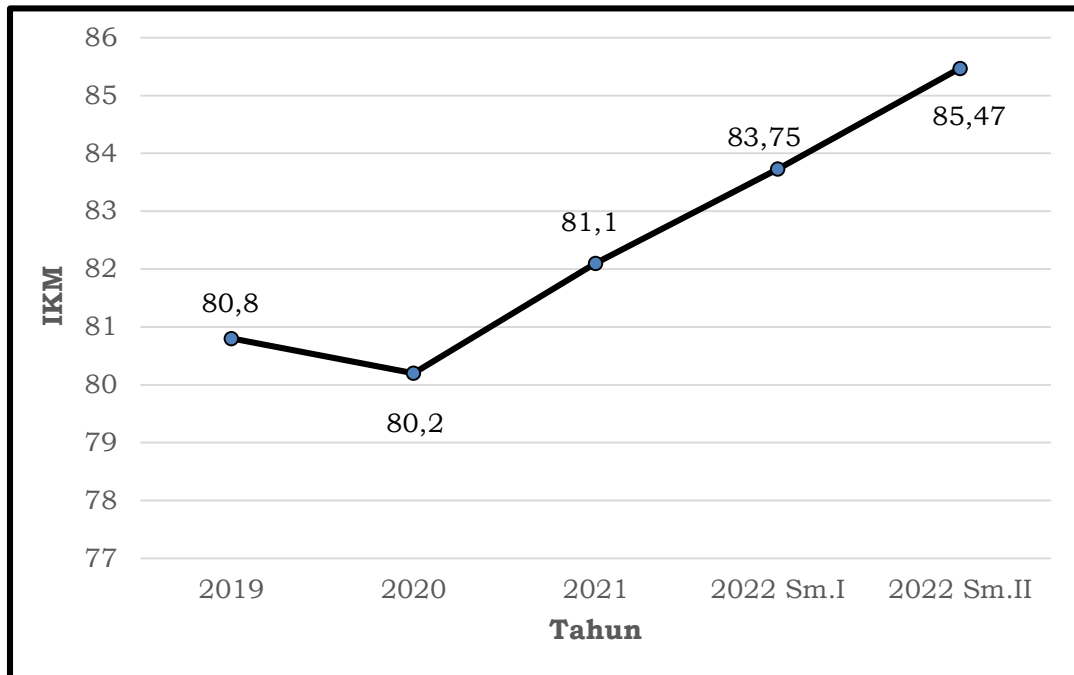
No	Prioritas Unsur Pelayanan	Nilai rata ²	Program / Kegiatan	WAKTU					Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	Thn	
1	Sarana dan Prasarana	3,12	Pengadaan sarana perkantoran dan rehab gedung perkantoran diusulkan melalui Kec.Sidorejo			√	√	2023 & 2024	Sekretaris Kelurahan
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,28	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi produk pelayanan	√				2023	Kasi. Pemrantibum
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,3	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi SOP pelayanan melalui papan pengumuman, poster, selebaran, website, sosial media dan WA grup	√				2023	Kasi. Pemrantibum
4	Kompetensi Pelaksana	3,34	Bimtek Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan		√	√		2023	Sekretaris Kelurahan

No	Prioritas Unsur Pelayanan	Nilai rata ²	Program / Kegiatan	WAKTU					Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	Thn	
5	Persyaratan	3,38	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi persyaratan melalui papan pengumuman, poster, selebaran, website, sosial media dan WA grup	√				2023	Kasi. Pemtrantibum
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	Meningkatkan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> terkait	√	√	√	√	2023 & 2024	Lurah dan Kasi. Pemtrantibum
7	Waktu Penyelesaian	3,42	Koordinasi dinas terkait pengaktifan kembali Aplikasi SIAK dan SIPITIK	√				2023	Kasi. Pemtrantibum
8	Perilaku Pelaksana	3,58	Bimtek Peningkatan Perilaku Petugas Pelayanan		√	√		2023	Sekretaris Kelurahan
9	Biaya/Tarif	4	Pelayanan Gratis dan Istiqomah	√	√	√	√	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 – 2022 Semester II

Berdasarkan grafik di atas, IKM Kelurahan Pulutan pada Semester II Tahun 2022 mengalami peningkatan kinerja dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kinerja unit layanan pada Kelurahan Pulutan adalah **BAIK** dengan nilai rata-rata dari semua unsur layanan adalah **3,42** dan konversi IKM adalah **85,47**.

Dari 9 unsur layanan yang menjadi indikator penilaian 7 unsur layanan masuk dalam kategori baik, unsur layanan Biaya/Tarif dan unsur layanan Perilaku Pelaksana masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan unsur layanan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan nilai rata-rata **3,12**, sehingga perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya antara lain komputer, printer, scanner, almari arsip, rehab gedung untuk akses kelompok difabel, toilet 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.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN

Nomor Responden	NILAI UNSUR LAYANAN									PROFIL RESPONDEN																		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jenis Kelamin		Usia						Pendidikan					Pekerjaan					
										L	P	<20	21-30	31-40	41-50	51-60	>60	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	STRATA	P/M	KAR	WIR	P/T/P	BUR	Lainnya
1	4	3	4	4	3	4	4	3	3		1			1						1			1					
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4		1	1							1			1						
3	4	3	4	4	4	3	3	3	3		1					1				1								1
4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	1			1						1							1		
5	3	4	4	4	3	3	3	3	4		1		1									1				1		
6	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1				1						1					1			
7	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1									1							1		1
8	3	3	4	4	4	4	3	2	3		1				1				1							1		
9	4	4	3	4	3	3	3	3	3		1				1							1				1		
10	4	3	3	4	3	3	4	4	3		1					1				1					1			
11	3	3	4	4	3	4	4	2	3	1		1								1			1					
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3		1				1					1						1		
13	3	3	4	4	3	3	4	4	4		1								1									1
14	4	3	4	4	3	4	3	3	3	1			1									1				1		
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1				1						1					1			
16	4	3	3	4	4	3	4	2	4	1				1						1						1		
17	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1					1							1				1		
18	3	4	3	4	3	3	4	3	3		1					1				1					1			
19	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1			1									1				1		
20	3	4	3	4	4	4	4	3	3		1	1								1			1					
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4		1				1					1					1			
22	3	3	4	4	3	3	4	4	3		1				1					1						1		
23	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1				1								1				1		
24	3	3	4	4	4	4	4	3	4		1				1							1				1		
25	3	4	4	4	3	3	3	2	3		1		1									1				1		
26	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1				1						1					1			
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4		1		1									1				1		
28	3	3	4	4	4	4	3	3	4		1		1							1								1
29	4	4	4	4	3	3	4	3	3		1									1								1
30	3	3	3	4	3	4	4	2	4		1				1							1				1		
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1					1										1		
32	3	4	4	4	4	3	3	2	3	1			1									1				1		
33	4	3	3	4	3	4	4	3	4	1						1										1		

34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1						1		1						1				
35	4	3	4	4	3	4	3	4	3		1	1							1			1						
36	3	4	3	4	4	3	4	3	3		1			1						1		1						
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1				1							1							
38	4	3	3	4	3	3	4	2	3	1				1						1		1						
39	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1			1							1		1						
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1					1					1			1					
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1					1					1		1						
42	4	3	4	4	3	3	4	3	3		1					1				1			1					
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1						1			1				1				
44	3	4	3	4	3	3	4	4	4		1	1							1			1						
45	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1					1					1			1					
46	4	3	4	4	3	4	4	3	3		1		1							1		1						
47	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1						1				1			1					
48	3	3	3	4	3	3	4	4	3		1			1						1		1						
49	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1			1							1			1					
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3		1					1				1			1					
∑Nilai	169	165	171	200	164	167	179	156	169	22	28	5	11	11	10	8	5	1	6	23	8	12	5	12	11	5	10	7
NRR	3,38	3,3	3,42	4	3,28	3,34	3,58	3,12	3,38																			
NRR tertimbang	0,375	0,366	0,380	0,444	0,364	0,371	0,397	0,346	0,375																			
IKM Unit Layanan	85,47																											
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
U1	Persyaratan	3,38
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,3
U3	Waktu Penyelesaian	3,42
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Spesifikasi	3,28
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34
U7	Perilaku Pelaksana	3,58
U8	Sarana dan Prasarana	3,12
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38

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	22	44%
	Perempuan	28	56%
2	Usia		
	< 20	5	10%
	21-30	11	22%
	31-40	11	22%
	41-50	10	20%
	51-60	8	16%
	> 60	5	10%
3	Pendidikan		
	SD	1	2%
	SMP	6	12%
	SMA	23	46%
	DIPLOMA	8	16%
	STRATA	12	24%
4	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	5	10%
	Karyawan	12	24%
	PNS/TNI/POLRI	11	22%
	Wiraswasta	5	10%
	Buruh	10	20%
	Lainnya	7	14%

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2022
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>