



**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA
TAHUN 2023**

KECAMATAN SIDOMUKTI

Jalan Hasanudin Nomor 166 A Salatiga Kode Pos 50721 Telp. (0298) 325280
Faks. (0298)325280 Situs <http://sidomukti.salatiga.go.id>
Surat elektronik sidomukti@salatiga.go.id

KATA PENGANTAR

Pemerintah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat demi tercapainya kepuasan pelayanan publik yang maksimal. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan 2 (dua) kali setahun.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Kantor Kecamatan Sidomukti selaku penyelenggara pelayanan publik telah melaksanakan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I tahun 2023 sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga kepada masyarakat, dan sebagai upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Kecamatan Sidomukti khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga hasil survei ini bisa bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan prima di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

Salatiga, Juni 2023

**CAMAT SIDOMUKTI
KOTA SALATIGA,**

GUNTUR JUNANTO, S.STP
NIP. 19780605 199711 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..	5
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	5
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT	10
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	11
BAB IV. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	14
BAB V. KESIMPULAN	16
DAFTAR PUSTAKA	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	8
Tabel 2 : Tabel <i>Krejcic and Morgan</i>	9
Tabel 3 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Tahun 2023.....	10
Tabel 4 : Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
Tabel 5 : Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	14

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Kecamatan Sidomukti Semester I Tahun 2023	11
Grafik 2 : Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2022-2023	15

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidomukti;
2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari keluhan/ ketidakpuasan masyarakat melalui media massa maupun media sosial. Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani secara serius akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan

masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Hal ini juga merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan,

sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Sidomukti sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Salatiga, maka diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Sidomukti melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Kecamatan Sidomukti selaku penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Kecamatan Sidomukti untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan

4. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dimaksudkan untuk melibatkan masyarakat dalam upaya peningkatan kinerja maupun fasilitas pada unit pelayanan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

2. Tujuan

Tujuan dalam kegiatan survei ini adalah :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sidomukti.
- b. Sebagai acuan dan pedoman untuk menetapkan kebijakan lebih lanjut dalam pengambil keputusan di jajaran Pemerintah Kota Salatiga pada Kecamatan Sidomukti khususnya.
- c. Sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasi demi peningkatan kualitas layanan di Kecamatan Sidomukti.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga dengan membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Se-Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2023. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga adalah tim yang sesuai DPA Kecamatan Sidomukti pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner manual maupun lewat layanan *online* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi ruang pelayanan Kecamatan Sidomukti pada waktu jam layanan sedang longgar. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di meja pelayanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas imbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Selain itu tersedia juga pengisian kuesioner secara *online* dengan cara scan *QR code* yang terdapat di meja pelayanan atau melalui *link* <https://bit.ly/SKMSIDOMUKTI>. Sedangkan di media sosial website melalui *tautan* : <https://sidomukti.salatiga.go.id>.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sidomukti ini dilakukan selama satu periode bulan Januari-Juni 2023. Untuk penyusunan SKM semester I (satu) tahun 2023 ini memerlukan waktu selama 6 (empat) bulan dengan jadwal pelaksanaan sebagai berikut:

Tabel 1
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2023	67
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	8

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan semester I tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga dalam kurun waktu 6 (enam) bulan (Januari s.d. Juni 2023) adalah sebanyak 1.285 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**. Berdasarkan Tabel **Krejcie and Morgan**, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam periode Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 297 orang.

Tabel 2
Tabel Krejcie and Morgan

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima layanan sebanyak 297 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Tahun 2023

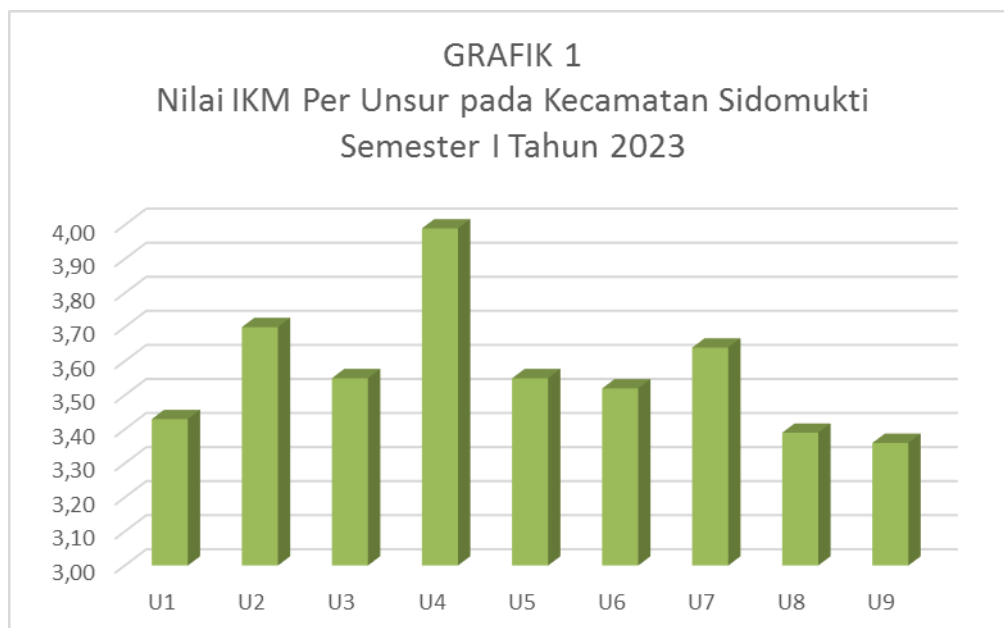
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	141	47
		PEREMPUAN	156	53
2	STATUS PERKAWINAN	KAWIN	206	69
		BELUM KAWIN	91	31
3	KELOMPOK UMUR	<20 th	29	10
		21-30 th	74	25
		31-40 th	79	26
		41-50 th	85	29
		51-60 th	26	9
		>60 th	4	1
4	PENDIDIKAN TERAKHIR	SD	10	3
		SMP	42	14
		SMA	168	57
		D2/D3	39	13
		S1	37	12
		S2	1	1
5	PEKERJAAN	BURUH	52	17
		WIRASWASTA	58	20
		KARYAWAN	62	21
		PNS/TNI/POLRI	13	4
		PELAJAR/MHSWA	48	16
		LAINNYA	64	22

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4
Indeks Kepuasan Masyarakat
Nilai Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,43	3,70	3,55	3,99	3,55	3,52	3,64	3,39	3,36
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	A (Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah, yang **Pertama** yaitu penanganan pengaduan saran/masukan mendapatkan nilai 3,36. **Kedua**, unsur sarana prasana mendapatkan nilai 3,39 dan **Ketiga** unsur persyaratan dengan nilai 3,43.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yang **Pertama** unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,99 **Kedua**, unsur sistem mekanisme prosedur mendapatkan nilai 3,69 dan **Ketiga** unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,64.

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 :

- Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang fasilitas layanan pengaduan, saran dan masukan.
- Kurangnya monitoring kebersihan fasilitas *playground* / area bermain anak di ruang pelayanan.
- Belum optimalnya penyampaian informasi tentang jenis pelayanan kepada masyarakat.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Tersedia fasilitas aduan secara langsung dan melalui media sosial namun belum terpakai secara optimal. Hal ini terlihat dari jumlah aduan hanya ada 1 aduan dalam jangka waktu satu tahun.
- Belum ada jadwal monitoring kebersihan *playground* / area bermain anak di ruang pelayanan, walaupun fasilitas tersebut sering digunakan.
- Masih banyak masyarakat yang datang di Kecamatan hanya sekedar untuk bertanya mengenai alur dan persyaratan mengurus surat-surat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

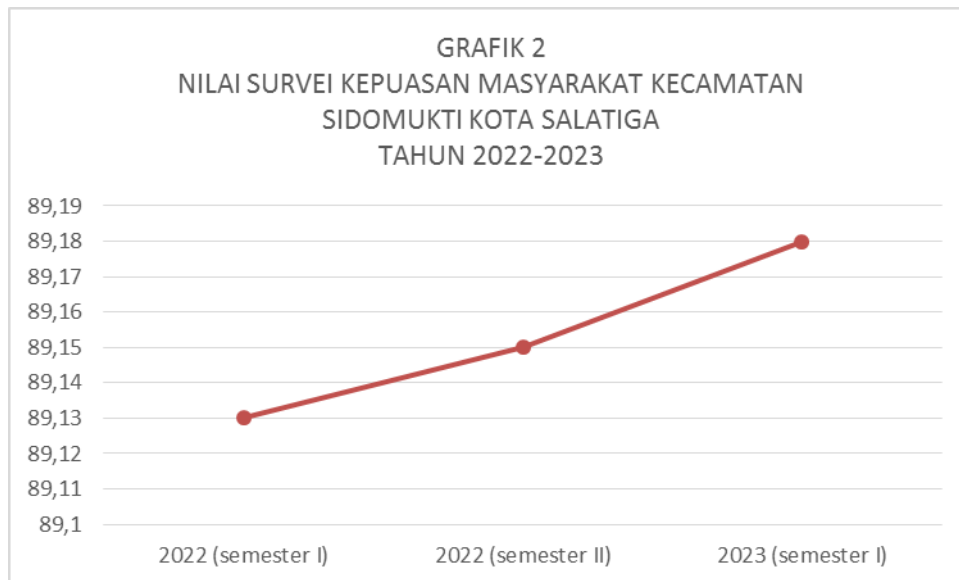
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sosialisasi tentang pentingnya aduan masyarakat dalam peningkatan layanan publik.	√	√	√	√	2023/2024	Kasi Pelayanan
2	Sarana prasana	Menyediakan lembar monitoring untuk jadwal membersihkan playground/area bermain anak.	√	√	√	√	2023	Kasubag Umpeg
3	Persyaratan	Sosialisasi menggunakan media lain supaya masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai alur, jenis dan syarat pelayanan.	√	√	√	√	2023	Kasi 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 (*tren*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa nilai survei kepuasan masyarakat selalu meningkat dari periode sebelumnya. Tahun 2022 semester I nilai IKM sebesar 89,11 kategori “Sangat Baik” , pada periode berikutnya tahun 2022 semester II nilai IKM juga meningkat 0,2 dari sebelumnya dengan nilai IKM sebesar 89,15 kategori “Sangat Baik”, kemudian tahun ini 2023 semester I nilai IKM juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan ,terlihat dari grafik diatas IKM tahun 2023 semester I sebesar 89,18 kategori “Sangat Baik”. Sehingga dari grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa dari Tahun 2022-2023 IKM Kecamatan Sidomukti selalu mengalami peningkatan dari periode sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga selama satu periode semester I Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **sangat baik** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 89,18. Untuk indikator-indikator dengan kategori pelayanan kinerja **sangat baik**, maka perlu untuk mempertahankannya selain itu ditingkatkan lagi untuk nilai IKMnya **sangat baik**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pelayanan aduan/masukan, persyaratan, sarana dan prasarana agar lebih ditingkatkan lagi di masa-masa mendatang.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya / tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur pelayanan, sistem mekanisme prosedur dengan nilai 3,70 dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021.
6. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 118 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN SIDOMUKTI
KOTA SALATIGA**

Kolom Pilihan diisi dengan memberikan tanda centang (v)

IDENTITAS RESPONDEN

1. No Responden : (diisi petugas)
2. Jenis Kelamin : () laki-laki () perempuan
3. Status Perkawinan : () kawin () belum kawin
4. Umur : tahun
5. Pendidikan Terakhir : () SD () SMP () SMA
() D2/D3 () SI () S2
6. Pekerjaan () Buruh () Petani () Wiraswasta () Karyawan
() PNS/TNI/POLRI () Pelajar/Mahasiswa () Lainnya

PETUNJUK PENG ISIAN

Bp/Ibu/Sdr/i dimohon untuk dapat memilih jawaban pada setiap pertanyaan yang mempunyai kolom dengan tanda silang (X) pada jawaban yang tersedia (a, b, c dan d)

DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana pendapat Bp/Ibu/Sdr/i kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Bp/Ibu/Sdr/i tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga ?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Bp/Ibu/Sdr/i mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Bp/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga?
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Bp/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Bp/Ibri/Sdr/i tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga?
- a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Bp/Ibu/Sdr/i perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga?
- a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Bp/Ibu/Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga?
- a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Bp/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga?
- a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi tapi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Saran/Masukan :

Kami mengucapkan terima kasih kepada Bp/Ibu/Sdr/i yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, semoga kuesioner ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kualitas pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Kecamatan Sidomukti

Lampiran 2 : Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	141	47%
	Perempuan	156	53%
2	Status Perkawinan		
	Kawin	206	69%
	Belum Kawin	91	31%
3	Umur		
	<20	29	10%
	21-30	74	25%
	31-40	79	27%
	41-50	85	29%
	51-60	26	9%
	>60	4	1%
4	Pendidikan		
	SD	10	3%
	SMP	42	14%
	SMA	168	57%
	D2/D3	39	13%
	S1	37	12%
	S2	1	0%
5	Pekerjaan		
	Buruh	52	18%
	Wiraswasta	58	20%
	Karyawan	62	21%
	PNS/TNI/POLRI	13	4%
	Pelajar	48	16%
	Lain	64	22%