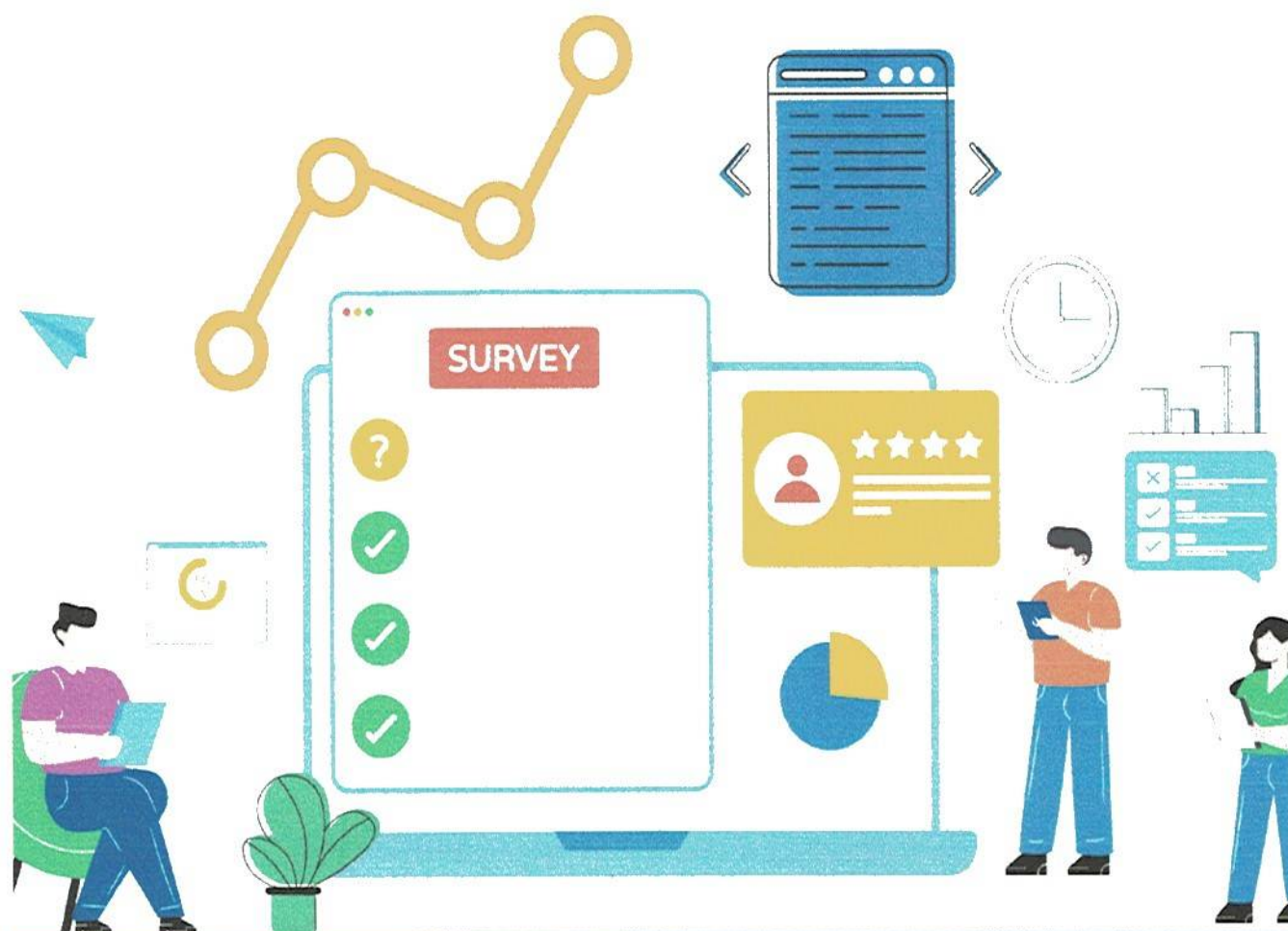




**LAPORAN HASIL
SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA
SEMESTER I TAHUN 2021**



PEMERINTAH KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

Jl. Hasanudin No. 116 A Kode Pos 50721 Telp. (0298) 325 580
Faks. (0298) 325 280 Situs <http://sidomukti.salatiga.go.id>
Surat elektronik sidomukti@salatiga.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Semester I Tahun 2021 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat baik langsung maupun tidak langsung penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari buku laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbangan saran dan ide sangat kami harapkan dan hargai.

Semoga buku ini bermanfaat bagi seluruh *stakeholder* sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

Salatiga, Juli 2021

CAMAT SIDOMUKTI
KOTA SALATIGA,
AGUNG PITOYO, AP.
NIP. 19750917 1995011 001



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	6
C. Sasaran.....	7
D. Dasar Hukum.....	7
E. Hasil Yang Diharapkan.....	8
BAB II. INSTRUMEN DAN METODOLOGI	9
A. Instrumen.....	9
1. Unsur.....	9
B. Metodologi.....	11
1. Pendekatan Penelitian.....	11
2. Pengumpulan Data	11
3. Lokus.....	13
4. Responden.....	13
5. Pengolahan Data.....	14
BAB III. GAMBARAN UMUM KECAMATAN SIDOMUKTI	18
A. Aspek Geografi dan Demografi.....	18
1. Aspek Geografi.....	18
a. Karakteristik Lokasi, Luas dan Batas Wilayah.....	18
b. Kondisi Topografi	20
2. Aspek Demografi.....	21
a. Jumlah Penduduk.....	21
b. Penduduk berdasarkan kelompok umur	21
c. Penduduk berdasarkan tingkat pendidikan.....	22
d. Penduduk berdasarkan jenis pekerjaan.....	23
e. Tingkat Kepadatan penduduk.....	25

B. Aspek Pemerintahan.....	25
C. Sumber Daya Manusia Kecamatan Sidomukti.....	26
BAB IV. ANALISIS DATA DAN RENCANA TINDAK LANJUT	28
A. Analisi Hasil Survei.....	28
1. Data Kuesioner	28
1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan...	29
1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	30
1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	32
B. Perhitungan	33
C. Deskripsi Hasil Analisis.....	34
BAB V. PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Rekomendasi.....	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	15
Tabel 2	: Luas Wilayah Administrasi, Jumlah RT dan RW Kecamatan Sidomukti	18
Tabel 3	: Data Jumlah Penduduk di Kecamatan Sidomukti Tahun 2020.....	21
Tabel 4	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur Di Kecamatan Sidomukti Tahun 2020.....	22
Tabel 5	: Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan di Kecamatan Sidomukti Tahun 2020.....	23
Tabel 6	: Jenis Pekerjaan Penduduk di Kecamatan Sidomukti Tahun 2020.....	23
Tabel 7	: Persebaran dan Kepadatan Penduduk di Kecamatan Sidomukti Tahun 2020.....	25
Tabel 8	: Perangkat Kecamatan Sidomukti Berdasarkan Golongan	26
Tabel 9	: Perangkat Kecamatan Berdasarkan Jabatan.....	27
Tabel 10	: Perangkat Kecamatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	27
Tabel 11	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 12	: Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	29
Tabel 13	: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	30
Tabel 14	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	31
Tabel 15	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Tabel 16	: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidomukti Tahun 2021.....	35
Tabel 17	: Urutan Hasil Kualitas Pelayanan yang Terendah s/d Tertinggi.....	37
Tabel 18	: Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Peta Wilayah Kecamatan Sidomukti.....	20
Gambar 2 : Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Sidomukti...	26

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.

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini masih dinilai belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga dapat memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Unit pelayanan Publik atau Pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan pada masyarakat, diwajibkan untuk melaksanakan survei Kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat merupakan alat untuk mengukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari layanan surat. Berdasarkan hal tersebut Kelurahan Pangongangan melaksanakan survei SKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sehubungan hal tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, maka kami melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dapat dipakai sebagai tolok ukur untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga serta dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki serta mendorong pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan.

Dalam Peraturan Daerah Kota Salatiga, Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan

bahwa ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. Waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - g. Kompetensi pelaksana;
 - h. Perilaku pelaksana;
 - i. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
 13. Evaluasi kinerja pelaksana.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga akan dilaksanakan secara berkesinambungan, karena untuk membandingkan indeks kinerja pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik. Sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik untuk waktu mendatang.

B. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Semester I tahun 2021 (Januari – Juni) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik. Maksud tujuan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sidomukti.

- b. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan lebih lanjut oleh pengambil keputusan di jajaran Pemerintah Kota Salatiga pada Kecamatan Sidomukti khususnya.
- c. Sebagai gambaran bagi masyarakat untuk mengetahui mutu pelayanan publik di Kecamatan Sidomukti.

C. SASARAN

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga yaitu :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. DASAR HUKUM

- 1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

E. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Semester I tahun 2021 di lingkungan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

BAB II

INSTRUMEN DAN METODOLOGI

A. INSTRUMEN

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga semester I (Januari – Juni) Tahun 2021 merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Unsur

Unsur utama yang diukur dalam kegiatan SKM di Kecamatan Sidomukti meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan pelayanan 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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif Biaya

Biaya atau 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. Apabila biaya atau tarif dalam suatu peraturan perundangan tidak dibebankan maka unsur ini dapat diganti dengan pertanyaan lain.

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

8. 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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

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).

B. METODOLOGI

Metodologi dalam laporan ini berkaitan dengan waktu penelitian, pengumpulan data, lokus, dan pemilihan sampel responden, serta pengolahan data dalam survei yang dilakukan.

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 6 (enam) bulan, mulai Januari-Juni 2021, dengan rincian sebagai berikut:

- persiapan, 5 hari kerja;
- pelaksanaan pengumpulan data, 120 hari kerja;
- pengolahan data indeks, 5 hari kerja; dan
- penyusunan dan pelaporan, 10 hari kerja.

2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kecamatan Sidomukti meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden dan dapat dilakukan melalui studi literatur (dokumen) yang relevan.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik diantaranya:

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data terkait gambaran kondisi dan keadaan sebenarnya terhadap pelayanan yang diberikan dari perspektif tim pelaksana SKM seperti dokumen foto dan dokumen pendukung lainnya.

b. Kuesioner

Kuesioner yang disusun dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kecamatan Sidomukti dipersiapkan oleh setiap organisasi perangkat daerah dan disebarkan kepada responden pengguna layanan. Pengukuran menggunakan skala Likert. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

c. Wawancara

Pendalaman data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap beberapa informan terpilih dari masyarakat pengguna layanan. Wawancara dilakukan pada responden atau masyarakat untuk memperoleh perspektif yang lebih memadai terkait jawaban-jawaban pada instrumen yang telah diberikan.

Untuk memperoleh data yang akurat maka kuesioner diberikan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, dengan harapan hanya penerima layanan saja yang mengisi kuesioner sehingga hasil survei sesuai dengan maksud dan tujuan yang hendak dicapai.

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di loket pemberi pelayanan. Dengan cara ini maka jawaban yang didapatkan akan obyektif karena tidak ada campur tangan dari petugas. Petugas memberikan bimbingan atau keterangan jika ada pertanyaan yang dirasa perlu dijelaskan.

3. Lokus

Penyebaran kuesioner dilakukan di lokasi pemberi pelayanan yaitu Kantor Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, semester I Tahun 2021 (Januari – Juni).

4. Responden

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh masyarakat Kecamatan Sidomukti yang mendapatkan pelayanan pada Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga yang menjadi lokus.

Berdasarkan populasi tersebut, ditentukan sampel dengan teknik meliputi:

- a. *Simple Random Sampling* *Simple random sampling* digunakan apabila responden bersifat homogen. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan kesamaan jenis layanannya.
- b. *Proportionale Stratified Random Sampling* *Teknik sampling* ini dipakai apabila responden bersifat heterogen dan dapat dilihat dari perbedaan jenis layanan, strata pendidikan, dan lain-lain. Sebagai contoh pada responden layanan Rumah Sakit yang memberikan jenis layanan berbeda yaitu pasien rawat inap, pasien rawat jalan, dan sebagainya.

Responden dalam survei ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner untuk pelayanan sebanyak 150 orang dan semuanya layak untuk diolah.

5. Pengolahan data

a. Metode pengolahan data

Nilai SKM untuk pelayanan perijinan dan non perijinan dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-150 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang relevan.
- 2) Mengurangi unsur yang tidak relevan.
- 3) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 1

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 150,00	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

Sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

b. Perangkat pengolahan

- 1) Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2) Pengolahan secara manual

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9 untuk pelayanan;
- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0.11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang untuk pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 untuk pelayanan.

BAB III

GAMBARAN UMUM KECAMATAN SIDOMUKTI

A. ASPEK GEOGRAFI DAN DEMOGRAFI

1. Aspek Geografi

a. Karakteristik Lokasi, Luas dan Batas Wilayah

Kecamatan Sidomukti merupakan salah satu wilayah yang berada dibawah Pemerintahan Kota Salatiga, terletak \pm 1 km arah barat daya dari pusat pemerintahan Kota Salatiga yang terletak Jalan Sukowati No. 51 dan \pm 1,5 km dari pusat Kota Salatiga.

Luas wilayah Kecamatan Sidomukti : \pm 11,4585 km², dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 2
Luas Wilayah Administrasi, Jumlah RT dan RW
Kecamatan Sidomukti Tahun 2021

Kelurahan	Luas Tanah (km ²)	Jumlah RT	Jumlah RW	Jumlah RT dan RW
Mangunsari	2,9077	96	16	112
Kecandran	3,992	26	6	32
Dukuh	3,7715	74	10	84
Kalicacing	0,7873	39	7	46
Jumlah	11,4585	235	39	274

Data Kecamatan Bulan Juni 2021

Wilayah Kecamatan Sidomukti terdiri dari 4 kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Mangunsari.
2. Kelurahan Kecandran.
3. Kelurahan Dukuh.
4. Kelurahan Kalicacing.

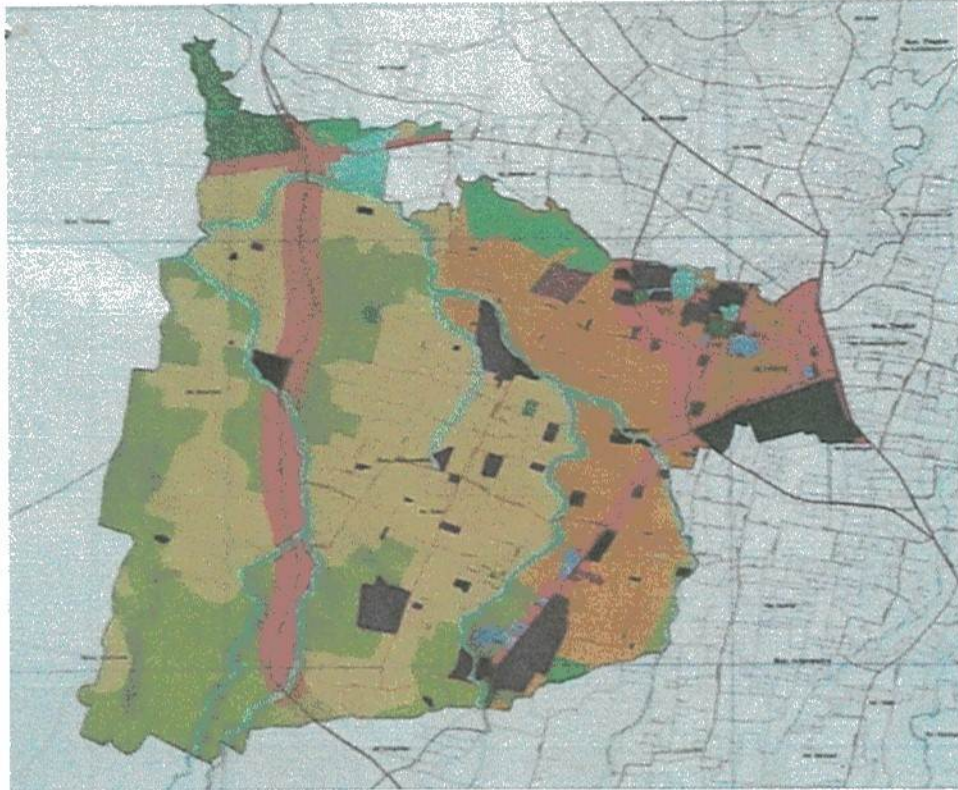
Secara umum Kecamatan Sidomukti berada pada ketinggian antara 515-650 dpl dan beriklim ropis, berhawa sejuk dengan curah hujan cukup tinggi. Suhu tertinggi di Kecamatan Sidomukti yaitu 31.8° celsius dan suhu terendah 23,89° celsius.

Kecamatan Sidomukti merupakan kawasan pusat Pemerintahan, perdagangan dan permukiman di Kota Salatiga bagian sebelah barat dan utara dengan batas – batas wilayah:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Sidorejo.
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Tingkir dan Kecamatan Argomulyo.
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Argomulyo.
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Getasan (Kabupaten Semarang).

Gambar 1

Peta Wilayah Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga



Sumber gambar peta : Perda No. 4 Tahun 2011 tentang RTRW

b. Kondisi Topografi

Secara umum Kecamatan Sidomukti merupakan wilayah dataran tinggi, topografi sebagian besar merupakan dataran dengan ketinggian \pm 515-650 m DPL, dengan curah hujan rata – rata cukup tinggi, yakni 1.419 mm pertahun. Terbagi dalam 3 daerah bergelombang :

1. Daerah bergelombang \pm 65 % Kelurahan Dukuh.
2. Daerah miring \pm 25 % Kelurahan Mangunsari dan Kecandran.
3. Daerah datar \pm 10 % Kelurahan Kalicacing.

2. Aspek Demografi

a. Jumlah Penduduk

Data kependudukan di Kecamatan Sidomukti mengacu pada data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Salatiga sebagai pusat data. Data kependudukan selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 3
Data Jumlah Penduduk di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2020

No.	Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Mangunsari	8.607	8.667	17.274
2	Kecandran	3.436	3.404	6.840
3	Dukuh	6.888	7.060	13.948
4	Kalicacing	2.929	3.171	6.100
	JUMLAH	21.860	22.302	44.162

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kemendagri Semester II Tahun 2020

b. Penduduk berdasarkan kelompok Umur

Data kependudukan berdasarkan kelompok umur di Kecamatan Sidomukti mengacu pada data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Salatiga sebagai pusat data. Data selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 4
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur
Di Kecamatan Sidomukti Tahun 2020

Data Dasar	Uraian Data Dasar			Jumlah Penduduk (jiwa)
	Usia	Laki-laki	Perempuan	
Kelompok Usia	00-04	1.435	1.360	2.795
	05-09	1.727	1.608	3.335
	10-14	1.874	1.730	3.604
	15-19	1.664	1.631	3.295
	20-24	1.580	1.536	3.116
	25-29	1.662	1.622	3.284
	30-34	1.509	1.608	3.117
	35-39	1.818	1.839	3.657
	40-44	1.848	1.846	3.694
	45-49	1.579	1.613	3.192
	50-54	1.409	1.518	2.927
	55-59	1.113	1.299	2.412
	60-64	1.003	1.132	2.135
	65-69	780	794	1.574
	70-74	396	416	812
	>=75	463	750	1.213
	JUMLAH	21.860	22.302	44.162

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kemendagri Semester II Tahun 2020

c. Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data kependudukan berdasarkan kelompok umur di Kecamatan Sidomukti mengacu pada data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Salatiga sebagai pusat data. Data selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 5
Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan
di Kecamatan Sidomukti Tahun 2020

No.	Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak/Blm Sekolah	4.493	4.381	8.874
2	Belum Tamat SD	2.174	2.139	4.304
3	Tamat SD/Sederajat	3.001	3.620	6.621
4	SLTP/Sederajat	3.174	3.320	6.494
5	SLTA/Sederajat	6.127	5.525	11.652
6	Diploma I/II	143	250	3.93
7	Akademi/Diploma III/Sarjana Muda	574	797	1.371
8	Diploma IV/Strata I	1.902	2.105	4.007
9	Strata-II	247	165	412
10	Strata-III	25	9	34
	JUMLAH	21.860	22.302	44.162

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kemendagri Semester II Tahun 2020

d. Penduduk berdasarkan Jenis Pekerjaan

Data Kependudukan berdasarkan jenis pekerjaan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga mengacu pada Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga sebagai berikut :

Tabel 6
Jenis Pekerjaan Penduduk di Kecamatan Sidomukti
Kota Salatiga Tahun 2020

No.	Jenis Pekerjaan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak / Blm	4.919	4.657	9.576
2	Mengurus Rumah Tangga	-	5.496	5.496
3	Pelajar/Mhsiswa	4.079	3.786	7.865
4	Pensiunan	555	330	885
5	PNS	698	638	1.326
6	TNI	222	4	226
7	Polri	157	13	170
8	Perdagangan	111	111	222
9	Petani/Pekebun	131	74	205
10	Peternak	16	1	17

e. Tingkat Kepadatan Penduduk

Persebaran penduduk wilayah Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga tahun 2021 tertinggi terdapat di Kelurahan Mangunsari dengan jumlah penduduk sebanyak 17.274 orang dan terendah terdapat di Kelurahan Kecandran dengan jumlah penduduk 6.100 orang. Sedangkan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Kelurahan Kalicacing 7,748 km² terendah di Kelurahan Kecandran 1,713 km² disajikan pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 7
Persebaran dan Kepadatan Penduduk di Kecamatan Sidomukti Tahun 2020

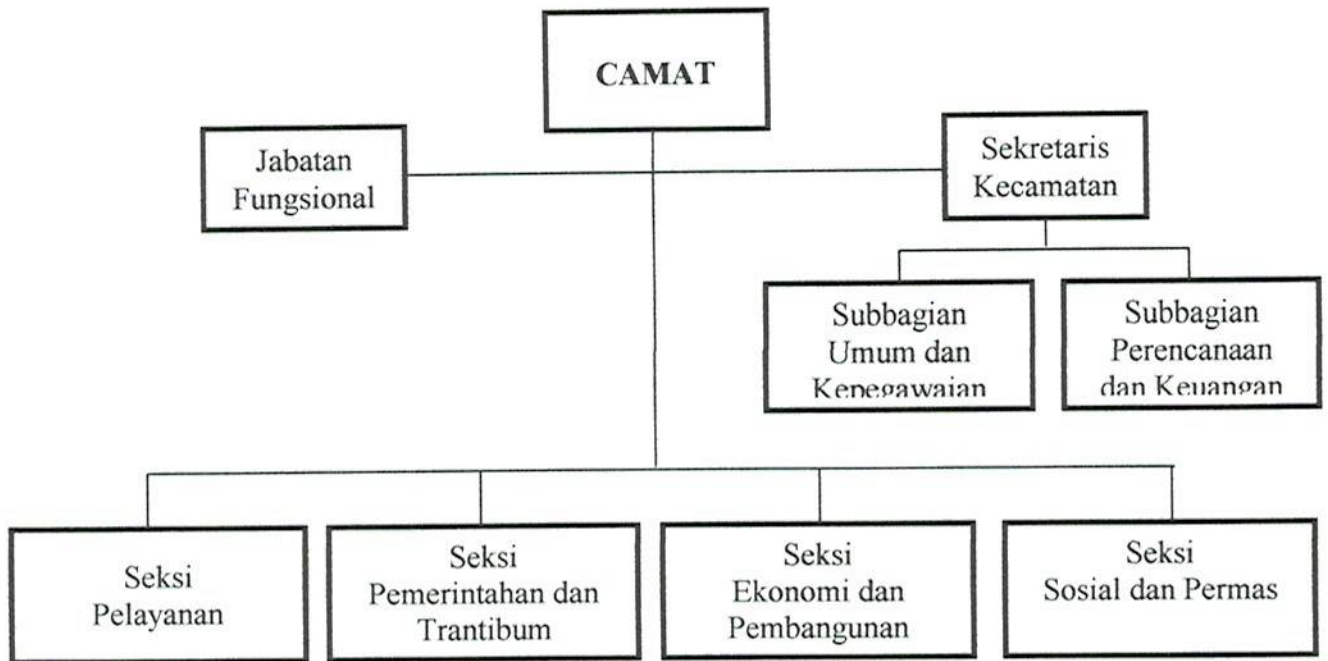
No.	Kelurahan	Luas Kel (km ²)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk'per km ²
1	Mangunsari	2,907	17.274	5.942
2	Kecandran	3,992	6.840	1.713
3	Dukuh	3,7715	13.948	3.698
4	Kalicacing	0,7873	6.100	7.748
	JUMLAH	11,4585	44.162	3.854

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kemendagri Semester II Tahun 2020

B. ASPEK PEMERINTAHAN

Untuk mendukung pelayanan di Kecamatan Sidomukti sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi yang sesuai dengan Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 118 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Sidomukti sebagai berikut :

Gambar 2
Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Sidomukti



Sumber : Perwali Salatiga No. 118 Tahun 2020

C. SUMBER DAYA MANUSIA KECAMATAN SIDOMUKTI

Sumber Daya Manusia Kecamatan Sidomukti (Kecamatan dan 4 Kelurahan) Kota Salatiga sampai dengan 30 Juni 2021 berjumlah berjumlah 52 orang yang dapat kami klasifikasikan berdasarkan golongan, jabatan, dan pendidikan.

Profil perangkat Kecamatan Sidomukti berdasarkan golongan adalah sebagai berikut:

Tabel 8
Perangkat Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Berdasarkan Golongan

Golongan	a	b	c	D	Jumlah
I	-	-	-	-	-
II	1	2	6	6	15
III	4	8	8	13	33
IV	3	1	-	-	4
Jumlah					52

Sumber Data : Subbagian Umum dan Kepegawaian per 30 Juni 2021.

Berdasarkan Jabatan, profil perangkat Kecamatan Sidomukti adalah sebagai berikut:

Tabel 9
Perangkat Kecamatan Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekretaris Kecamatan	1
3	Kepala Seksi Kecamatan	4
4	Kepala Sub bagian Kecamatan	2
5	Lurah	4
6	Sekretaris Kelurahan	3
7	Kepala Seksi Kelurahan	12
8	Sfaf (Pelaksana)	25
Jumlah		52

Sumber Data : Subbagian Umum dan Kepegawaian per 30 Juni 2021.

Profil perangkat Kecamatan Sidomukti menurut tingkat pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 10
Perangkat Kecamatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1	PascaSarjana/ S2	6
2	Sarjana/ S1	22
3	SarjanaMuda	15
4	SLTA	8
5	SLTP	0
6	SD	1
Jumlah		52

Sumber Data : Subbagian Umum dan Kepegawaian per 30 Juni 2021.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Analisis Hasil Survei

1. Data Kuesioner

Data kuesioner survei kepuasan masyarakat pada Pemerintah Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada lampiran 1. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 5 (lima) kategori tersebut adalah sebagai berikut :

1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin 150 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 11

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1.	Laki-Laki	70	47
2.	Perempuan	80	53
	Jumlah	150	100

Responden laki-laki dominan sebagai pengguna pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga perempuan

sebesar 53 % atau sebanyak 80 orang, sedangkan responden laki-laki sebanyak 70 % atau 53 orang. Hal ini terjadi karena bulan Pebruari dan Juni 2021 ada kegiatan usulan bantuan pengajuan Bantuan bagi Pelaku Usaha Mikro (BPUM) sebagian besar yang datang mengurus surat pengantar/membuat BPUM adalah perempuan.

1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Kajian variabel status perkawinan 150 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan status perkawinan yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 12

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1.	Kawin	110	73
2.	Belum Kawin	40	27
	Jumlah	150	100

Responden status kawin lebih dominan sebagai pengguna pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga sudah berkeluarga (kawin) sebanyak 110 orang atau sebesar 73 %, sedangkan responden belum kawin hanya 40 orang atau 27 %. Hal ini terjadi karena sebagian besar pengguna layanan sudah berkeluarga (kawin).

1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaaan umur. Dari 150 responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 13
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Kelompok umur (thn)	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	< 20	11	7
2	21 – 30	33	22
3	31 – 40	37	25
4	41 – 50	35	23
5	51 – 60	25	17
6	> 60	9	6
	Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan di Kecamatan Sidomukti paling banyak berada di kelompok 31-40 tahun sebanyak 37 orang (25 %), disusul kemudian 41-50 tahun 35 orang (23 %), disusul kategori kelompok umur 21-30 tahun 33 orang (22%), kemudian kategori kelompok umur 51-60 tahun 25 orang (17

%), < 20 tahun 11 orang (7 %) dan selanjutnya kategori kelompok umur umur > 60 tahun hanya 9 orang (6%).

1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada tabel berikut.

Tabel 14

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	SD	18	12
2	SMP	23	15
3	SMA/SMK	85	57
4	D2/D3	7	5
5	S1/2	17	11
	Jumlah	150	100

Dari tabel 15 dapat dilihat bahwa pendidikan SMA/SMK mendominasi sebanyak 85 orang (57%), diikuti dengan kelompok pendidikan SMP sebanyak 23 orang (15%), pendidikan SD sebanyak 18 orang (12%), disusul pendidikan S1/S2 sebanyak 17 orang (11%), dan responden yang mempunyai pendidikan D2/D3 hanya 7 orang (5 %). Hal ini

dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga memiliki pendidikan yang cukup banyak yaitu pendidikan SMA/SMK.

1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Jenis Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada tabel berikut.

Tabel 15

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	Wiraswasta	65	43
2	PNS/TNI/Polri	4	3
3	Karyawan	26	17
4	Pelajar	12	8
5	Lainnya	43	29
	Jumlah	150	100

Dari tabel 16 tersebut diatas yang paling dominan mempunyai pekerjaan utama wiraswasta 65 orang (43%) dibanding kelompok lain, kemudian disusul pekerjaan lainnya 43 orang (29%), karyawan sebanyak 26 orang (17%), pelajar 12 orang (8%), dan PNS/TNI/Polri sebanyak 4 orang (3%), hal ini dikarenakan pada saat survei ini dilakukan berbarengan dengan adanya kegiatan usulan BPUM dari Kementerian

Koperasi dan UKM sehingga kelompok pekerjaan wiraswasta mendominasi tingkat pelayanan.

2. Perhitungan

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan 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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-150, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 13.

3. Deskripsi Hasil Analisis

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 150 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

1) Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kecamatan Sidomukti diperoleh dari survei terhadap 150 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

Survei dilakukan pada bulan Januari – Juni (semester I) tahun 2021. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 150 orang responden seperti pada Lampiran 2. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Laporan SKM berikut ini :

Tabel 16

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SIDOMUKTI TAHUN 2021

UNIT LAYANAN : KECAMATAN SIDOMUKTI
ALAMAT : JL. Hasanudin No. 116 A SALATIGA
TELEPON/EMAIL : (0298) 325 280/ sidomukti@salatiga.go.id

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3.427
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.467
3	Waktu Pelayanan	3.313
4	Biaya/Tarif	3.940
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.400
6	Kompetensi Pelaksana	3.453
7	Perilaku Pelaksana	3.480
8	Sarana dan Prasarana	3.213
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.760
	NILAI RATA - RATA	3,606
	IKM Unit Pelayanan	86,5
	Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan	Baik

Dari tabel 17 tersebut terlihat bahwa nilai terendah ada pada indikator sarana dan prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa indikator sarana dan prasarana dengan kategori pelayanan kinerja **Baik** (3,213) yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Sidomukti

masih perlu ditingkatkan/dipenuhi, sebagai contoh sarana dan prasarana untuk kaum difabel/berkebutuhan khusus/lansia seperti : kursi roda, krek, mesin antrean, belum memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

Unsur yang menjadi pelayanan yang tertinggi adalah indikator pelayanan unsur Biaya/Tarif dengan kategori pelayanan kinerja **Sangat Baik** (3,940), setiap pelayanan kepada masyarakat di Pemerintah Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga yang diberikan oleh petugas sebagian besar gratis (tidak dikenakan biaya), kecuali Pelayanan Administrasi Perizinan Terpadu Kecamatan (PATEN), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Pemakaman Umum milik Pemerintah Kota Salatiga yang sudah ditetapkan.

Sedangkan nilai rata-rata dari sebanyak 9 (sembilan) indikator pelayanan sebesar 3,606 dengan indek kepuasan masyarakat dengan penilaian **Baik** (86,5).

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

Tabel 17

Urutan Hasil Kualitas Pelayanan yang Terendah s/d Tertinggi

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Sarana dan Prasarana	3.213
2	Waktu Penyelesaian	3.313
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.400
4	Persyaratan	3.427
5	Kompetensi Pelaksana	3.453
6	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.467
7	Perilaku Pelaksana	3.480
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.760
9	Biaya/Tarif	3.940

Dari hasil analisa pengolahan data kuesioner tahun 2021 jika dibandingkan dengan hasil analisa survei 2 (dua) tahun sebelumnya sebagai berikut :

1. Tahun 2019 hasil analisa survei
 - a. Pelayanan Non Perizinan

Dengan nilai IKM 86,58 maka mutu pelayanan dari pelayanan non perizinan adalah A dan kinerja unit pelayanan pada pelayanan non perizinan adalah Sangat Baik. Untuk indikator-indikator dengan kategori pelayanan kinerja sangat baik, maka perlu untuk mempertahankannya dan tetap perlu untuk lebih ditingkatkan lagi.

b. Pelayanan Perizinan

Dengan nilai IKM 95,43 maka mutu pelayanan dari pelayanan perizinan adalah A dan kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik. Untuk indikator-indikator dengan kategori pelayanan kinerja sangat baik, maka perlu untuk dipertahankan dan harus lebih ditingkatkan lagi.

2. Tahun 2020 hasil analisa survei

Dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 84,24 maka mutu pelayanan perizinan adalah B atau Baik dengan pelayanan kinerja baik, maka perlu untuk lebih ditingkatkan ditahun mendatang.

B. Rencana Tindak Lanjut

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga dengan melakukan rencana tindak lanjut perbaikan yang dijabarkan dalam program/kegiatan yang dapat menunjang/mendukung. Hasil survei kepuasan masyarakat diurutkan berdasarkan urutan terendah sampai tertinggi dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 18
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sidomukti

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	WAKTU (TAHUN)			PENANGGUNG JAWAB
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan sapras untuk persyaratan standar pelayanan			III	Kasubag Umpeg
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan kualitas SDM		II		Kasi Pelayanan
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyesuaian Jenis Pelayanan		II		Kasi Pelayanan
4	Persyaratan	Penyesuaian Syarat – Syarat Pelayanan			III	Kasi Pelayanan
5	Kompetensi Pelaksana	Mengikutsertakan Diklat bagi Petugas Pelayanan (<i>front Office</i>)		II		Kasubag Umpeg
6	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Koordinasi dgn OPD terkait utk perbaikan serta kejelasan prosedur bagi masyarakat			III	Kasi Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Mengikutsertakan Bimtek Petugas		II		Kasubag Umpeg
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengingatkan isi kotak pengaduan, pengaduan lewat WA/SMS. Facebook.	I			Kasi Pelayanan
9	Biaya/Tarif	Memberikan Program Gratis Pelayanan/ kecuali spt IMB, Izin Pemakaman Umum		II		Kasi Pelayanan

V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan yang telah dilakukan Pemerintah Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Semester I Tahun 2021, dapat diperoleh suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil jawaban responden dari unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,213 dimana bahwa sarana dan prasarana untuk pelayanan publik belum memenuhi syarat pelayanan standar minimal, terutama sarana kaum difabel (berkebutuhan khusus) seperti kursi roda, krek dan mesin pengukur suhu tubuh, mengingat saat ini masa pandemi Covid-19 belum berakhir.
2. Untuk jawaban responden yang mempunyai nilai paling tinggi yaitu tentang biaya/ tarif dengan nilai unsur 3,940 hal dikarenakan untuk pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga sebagian besar gratis, kecuali untuk Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Pemakaman di Tempat Pemakaman Umum milik Pemerintah Kecamatan Kota Salatiga.
3. Nilai Indek Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 8,65 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**, dengan hasil **Kinerja Unit Pelayanan** adalah **Baik**.

B. REKOMENDASI

Sebagai upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang akuntabel dan profesional di Pemerintah Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, mengusulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Perlu pengadaan adanya sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan dengan pengadaan peralatan teknologi informasi sesuai dengan standar pelayanan minimal.
2. Perlu adanya pelatihan/bimbingan teknis untuk petugas pelayanan (*Front office*) yang mempunyai kompetensi yang tinggi karena semakin hari tingkat pelayanan publik meningkat.
3. Pengisian petugas *Front Office* di unit pelayanan Kecamatan mengingat terbatas SDM dan jumlah penduduk yang semakin bertambah.

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 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 4 Tahun 2020.
5. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 118 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.
6. Metode Penelitian Bisnis, Dr. Sugiyono, Penerbit, Alfabeta, Bandung, Cetakan ke 3, Tahun 2001.

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.427
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.467
U3	Waktu Penyelesaian	3.313
U4	Biaya/Tarif	3.94
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelayan	3.4
U6	Kompetensi Pelaksana	3.453
U7	Perilaku Pelaksana	3.48
U8	Sarana dan Prasarana	3.213
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3.76

Keterangan :
 U1-U9 = unsur-unsur pelayanan
 NRR = Nilai Rata-Rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jml NRR IKM tertimbang
 **) = IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yg terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM Unit Pelayanan (Hasil Konversi) = 86,5 (Baik)

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	70	47%
2	Perempuan	80	53%
	Status Perkawinan		
3	Kawin	110	73%
	Belum Kawin	40	27%
4	Umur		
	<20	11	7%
	21-30	33	22%
	31-40	37	25%
	41-50	35	23%
	51-60	25	17%
5	>60	9	6%
	Pendidikan		
	SD	18	12%
	SMP	23	15%
	SMA/K	85	57%
	D3/D4	7	5%
	S1/S2	17	11%
	Pekerjaan		
	PNS	4	3%
	Karyawan	26	17%
Wrswt	65	43%	
Pelajar	12	8%	
Lain	43	29%	