



**LAPORAN HASIL**  
**SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT**  
**KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**  
**SEMESTER II 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](mailto: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 II Tahun 2021 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

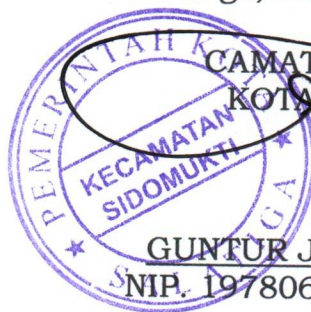
Laporan ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan 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, 31 Desember 2021



~~CAMAT SIDOMUKTI  
KOTA SALATIGA,~~

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

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
Tabel 2 : Tabel Krejcie <i>and Morgan</i> .....	8
Tabel 3 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Tahun 2021 .....	9
Tabel 4 : Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
Tabel 5 : Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	13

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Kecamatan Sidomukti Semester II Tahun 2021 .....	10
Grafik 2 : Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2019-2021 .....	14

## **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;
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 mengikutsertakan 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 di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Salatiga, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik 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;
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 4 Tahun 2020; dan
6. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 118 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **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 2021. 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 2021.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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.

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

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sidomukti ini dilakukan selama satu periode bulan Juli-Desember 2021. Untuk penyusunan semester 2 (dua) tahun 2021 ini memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	Agustus 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Sept-Okt 2021	22
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nov 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nov-Des 2021	15

## **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 perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga dalam kurun waktu 6 (enam) bulan (Juli sampai dengan Desember 2021) adalah sebanyak 1.354 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 satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 300 orang.

**Tabel 2**

**Tabel Krejcie and Morgan**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima layanan sebanyak 300 orang, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3**

**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Tahun 2021**

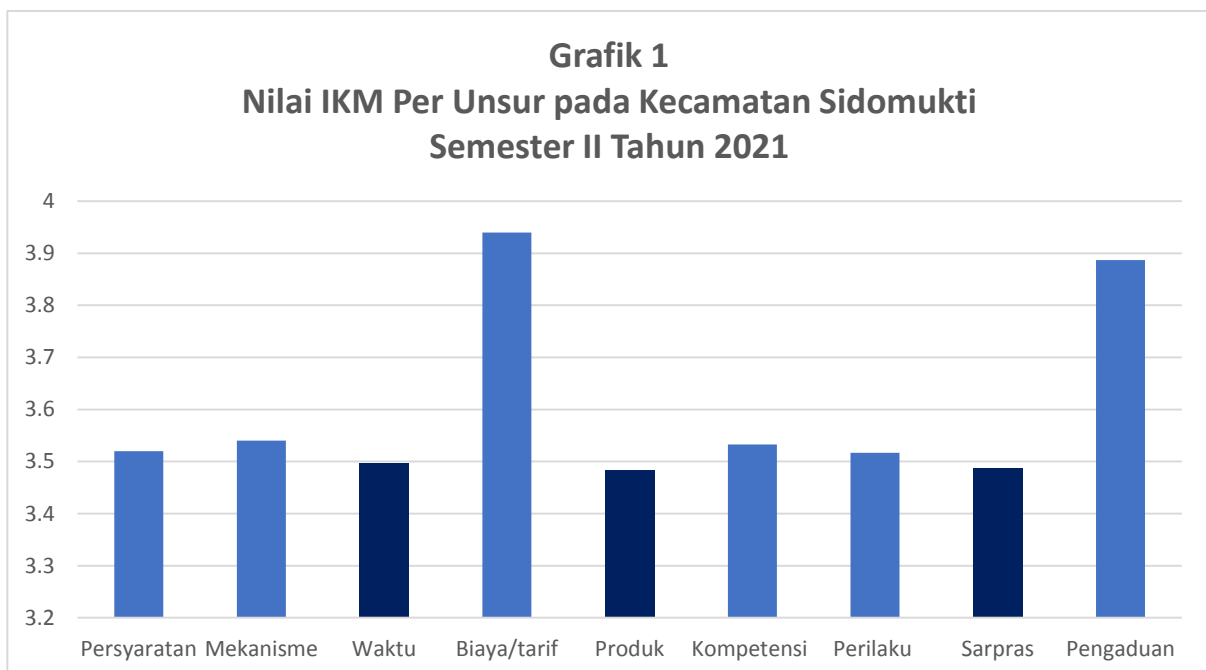
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	146	49
		PEREMPUAN	154	51
2	STATUS PERKAWINAN	KAWIN	224	75
		BELUM KAWIN	76	25
3	KELOMPOK UMUR	<20 th	17	6
		21-30 th	67	22
		31-40 th	86	29
		41-50 th	82	27
		51-60 th	39	13
		>61 th	9	3
4	PENDIDIKAN TERAKHIR	SD	36	12
		SMP	51	17
		SMA	137	46
		D2/D3	21	7
		S1	30	10
		S2	25	8
5	PEKERJAAN	BURUH	67	22
		WIRASWASTA	83	28
		KARYAWAN	70	23
		PNS/TNI/POLRI	13	4
		PELAJAR/MHSWA	25	8
		LAINNYA	42	14

### 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
<b>IKM per unsur</b>	3,52	3,54	3,50	3,94	3,48	3,53	3,52	3,49	3,89
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk **spesifikasi jenis pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,48**. Selanjutnya **sarana dan prasarana** yang mendapatkan **3,49** adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **waktu penyelesaian** termasuk tiga unsur terendah dengan mendapatkan nilai **3,50**.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya tarif** mendapatkan nilai **tertinggi 3,94** dari unsur layanan, dan **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** dengan nilai **3,89** serta **Sistem, mekanisme dan prosedur** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,54**.

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 :

- Produk spesifikasi jenis pelayanan sebaiknya ditingkatkan dengan langkah menambah jenis pelayanan agar lebih cepat, mudah dan tidak berbelit-belit.
- Sarana dan prasarana agar dilengkapi dengan pengadaan kursi roda untuk kaum difabel, sarana aplikasi persyaratan secara *online*.

- Perlu peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di pelayanan dengan mengikutkan Pendidikan dan Pelatihan tentang tehnik *Service Excelent*.

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

- Spesifikasi jenis pelayanan masih dirasakan oleh masyarakat masih kurang, perlu adanya inovasi-inovasi pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses jenis-jenis pelayanan.
- Sarana dan prasarana untuk kaum difabel seperti kursi roda, krek untuk membantu bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus membutuhkan pelayanan di Kecamatan.

#### **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.

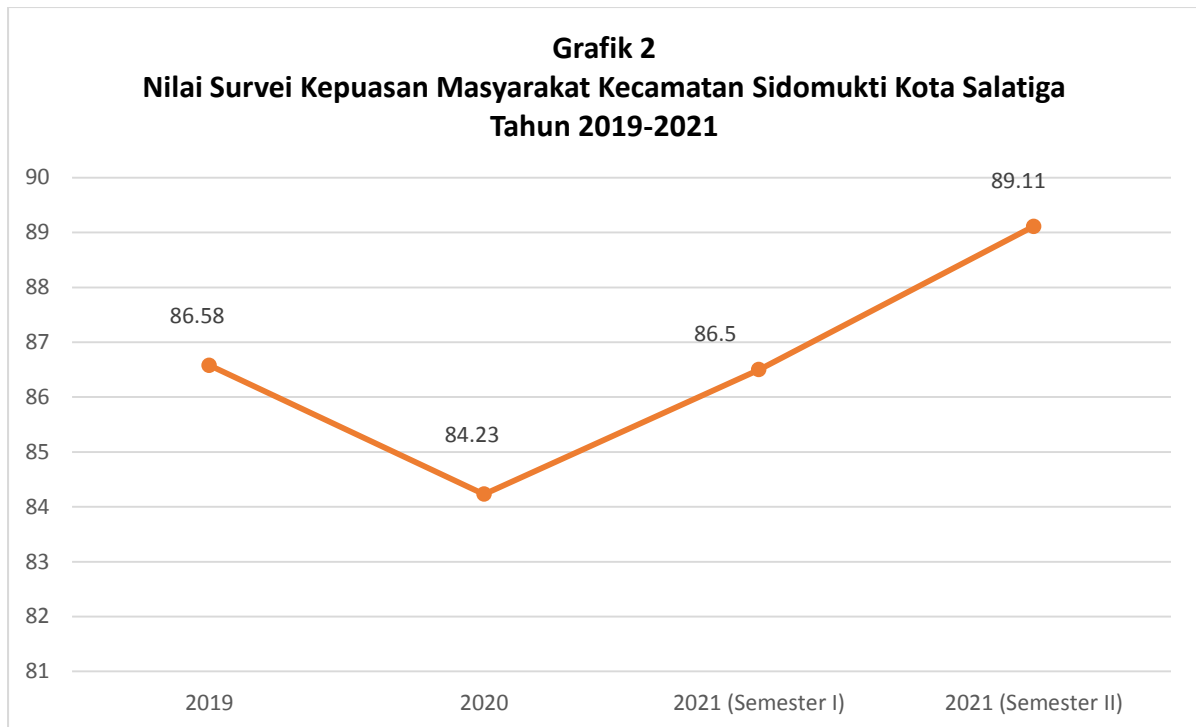
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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	<b>Produk spesifikasi jenis pelayanan</b>	Penyesuaian Jenis Pelayanan	√	√	√	√	2022 / 2023	<b>Kasi Pelayanan</b>
2	<b>Sarana Prasarana</b>	Pengadaan sapras untuk persyaratan standar pelayanan	√	√	√	√	2022 / 2023	<b>Kasubag Umpeg</b>
3	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kualitas SDM</li> <li>• Menambah personil/ petugas pelayanan</li> </ul>	√	√	√	√	2022 / 2023	<b>Kasubag Umpeg</b>

**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 :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja pada tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun 2019, namun pada tahun 2021 (semester I dan semester II) terdapat konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkup Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga selama satu periode mulai bulan Juli hingga Desember 2021, 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 89,11**. Untuk indikator-indikator dengan kategori pelayanan kinerja sangat baik, maka perlu untuk mempertahankannya dan tetap perlu ditingkatkan lagi.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk **spesifikasi jenis pelayanan, sarana prasana, serta waktu pelayanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya / tarif mendapatkan **nilai tertinggi 3,94** dari unsur layanan, Penanganan **pengaduan saran masukan dengan nilai 3,887** dan **Sistem Mekanisme** mendapatkan **nilai tertinggi** berikutnya yaitu **3,54**.

## 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 4 Tahun 2020.
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 (SKM)  
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 ( ) S1 ( ) S2
6. Pekerjaan : ( ) Buruh ( ) Petani ( ) Wiraswasta ( ) Karyawan  
( ) PNS/TNI/POLRI ( ) Pelajar/Mahasiswa ( ) Lainnya

**PETUNJUK PENGISIAN**

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 tepat
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/Ibu/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



35	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1	1							1								1	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		1				1						1							1	
37	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1		1				1								1						
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1		1				1										1				
39	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4		1	1				1										1			
40	3	3	4	4	4	3	3	3	4	1		1					1					1					1			
41	3	3	3	4	4	4	4	3	4		1	1					1											1		
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4		1	1					1											1		
43	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1		1					1										1			
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1		1				1												1		
45	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4		1	1						1	1										1
46	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4		1	1			1						1								1
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1					1										1			
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1				1									1			1		
49	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1		1						1							1		1			
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1		1	1										1						1
51	4	4	4	3	3	3	3	3	4		1	1					1										1			
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1				1									1			1		
53	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1		1				1								1			1			
54	4	4	3	4	3	4	3	3	3		1	1					1													1
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4		1		1	1											1				1	
56	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1		1			1												1			
57	3	4	4	4	3	3	3	3	2		1		1				1								1					1
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1		1						1									1			
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1				1								1				1	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1		1					1								1				1	
61	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1		1						1										1		
62	3	3	4	4	3	4	3	4	4		1		1	1												1				1
63	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1		1					1										1			
64	3	3	4	4	4	3	3	4	4		1	1				1												1		
65	3	3	4	4	3	4	3	3	4	1		1						1										1		
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1		1													1			1		
67	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1			1													1			1	
68	4	4	4	4	3	3	3	3	4		1	1														1			1	
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1		1													1				1	
70	4	4	3	4	4	3	4	4	4		1	1													1				1	
71	4	4	4	4	4	4	3	2	4		1		1												1				1	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		1													1				1	
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1		1						1										1		
74	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1		1					1								1				1	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1						1										1		
76	3	3	4	4	3	3	3	3	4		1		1													1			1	
77	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1		1						1							1				1	
78	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1			1														1			1
79	3	3	3	4	4	3	3	4	4		1	1																1		
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1		1														1			1

81	3	3	3	3	3	3	4	3	4		1		1		1							1		1				
82	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1		1			1					1					1			
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1						1					1				
84	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1			1		1					1				1				
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4		1		1		1							1						1
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1		1			1							1			1			
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1							1					1				
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		1						1			1				1			
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		1						1					1			1		
90	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1		1						1				1				1		
91	3	3	4	4	3	3	3	2	4	1			1	1								1					1	
92	3	3	4	4	3	3	3	3	4		1	1							1									1
93	3	3	4	4	3	3	3	2	3	1		1										1			1			
94	3	4	3	4	3	3	4	4	4	1		1										1			1			
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1						1				1			1			
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1							1					1	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1						1										1
98	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1		1						1						1				1
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1		1							1			1			
100	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1		1										1			1			
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1										1			1			1
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1										1			1			
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1									1			1			
104	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1		1										1			1			
105	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1			1		1							1			1			
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1										1			1			
107	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1	1								1					1	
108	3	3	4	4	3	3	3	3	4		1		1									1			1			1
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1		1										1				1		
110	3	2	3	4	3	3	3	4	4		1	1										1			1			
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1										1						1
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1										1			1			
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1										1			1			1
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1										1			1			
115	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1		1			1							1			1			
116	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1			1		1							1			1			
117	3	3	3	4	3	3	3	2	4		1	1			1							1						1
118	3	3	3	4	3	3	3	2	4	1		1			1							1				1		
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1										1			1			
120	3	3	3	2	4	3	3	3	3		1	1										1			1			1
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1		1										1			1			
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1										1			1			
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1			1							1			1			
124	3	3	3	4	4	3	3	4	4		1	1							1		1				1			
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1										1			1		1	
126	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1			1									1						1









**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

No.	NSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.52
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.54
U3	Waktu Penyelesaian	3.50
U4	Biaya/Tarif	3.94
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.48
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53
U7	Perilaku Pelaksana	3.52
U8	Sarana dan Prasarana	3.49
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.89

**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	%
<b>1</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	146	49%
	Perempuan	154	51%
<b>2</b>	<b>Status Perkawinan</b>		
	Kawin	224	75%
	Belum Kawin	76	25%
<b>3</b>	<b>Umur</b>		
	<20	17	6%
	21-30	67	22%
	31-40	86	29%
	41-50	82	27%
	51-60	39	13%
	>61	9	3%
<b>4</b>	<b>Pendidikan</b>		
	SD	36	12%
	SMP	51	17%
	SMA	137	46%
	D2/D3	21	7%
	S1	30	10%
	S2	25	8%
<b>5</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Buruh	67	22%
	Wiraswasta	83	28%
	Karyawan	70	23%
	PNS/TNI/POLRI	13	4%
	Pelajar/mahasiswa	25	8%
	Lainnya	42	14%



# PEMERINTAH KOTA SALATIGA KECAMATAN SIDOMUKTI

Jalan Hasanudin Nomor 116 A Salatiga Kode Pos 50721 Telp. (0298) 325 280  
Faks. (0298) 325280 Situs <http://sidomukti.salatiga.go.id>  
Surat elektronik [sidomukti@salatiga.go.id](mailto:sidomukti@salatiga.go.id)

## KEPUTUSAN CAMAT SIDOMUKTI SALATIGA NOMOR : 075/85 /604

### TENTANG TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN SE-KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA TAHUN 2021

CAMAT SIDOMUKTI KOTA SALATIGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penilaian kinerja pelayanan aparatur pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat, perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kecamatan Tahun 2021;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, agar pelaksanaannya berjalan tertib, lancar, berdaya guna dan berhasil guna perlu dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Se-Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2021;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Camat Sidomukti selaku Pengguna Anggaran;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pokok-pokok Keuangan daerah;
11. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 11 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021;
13. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas;
14. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Daerah Kepada Camat dan Lurah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir sengan Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 2 Tahun 2016;
15. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 29 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021;
16. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 118 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;
17. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 123 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Se-Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2021, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Penyusun sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU keputusan ini, bertugas:
- a. merencanakan, mempersiapkan dan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan Se-Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2021;
  - b. melaksanakan pengumpulan, pengolahan data serta analisis data bahan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
  - c. melaporkan hasilnya dan bertanggung jawab kepada Camat Sidomukti Kota Salatiga.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Salatiga  
pada tanggal 26-01-2021

L. CAMAT SIDOMUKTI  
KOTA SALATIGA,




Tembusan:

1. Wali Kota Salatiga;
2. Inspektur Kota Salatiga;
3. Kepala BPKPD Kota Salatiga;
4. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Salatiga;
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Salatiga;
6. Segenap anggota Tim.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN CAMAT SIDOMUKTI  
KOTA SALATIGA  
NOMOR : 072/ 85 /604  
TANGGAL : 26-01-2021

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA  
TAHUN 2021

No.	Jabatan Dlm Dinas/Lembaga	Jabatan dlm Tim
1	Camat Sidomukti	Penanggung Jawab
2	Kasi Pelayanan pada Kecamatan Sidomukti	Ketua
3	Staf pada Kecamatan Sidomukti	Sekretaris
4	Sekretaris Kecamatan Sidomukti	Anggota
5	Kasi Ekonomi dan Pembangunan pada Kecamatan Sidomukti	Anggota
6	Kasi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Kecamatan Sidomukti	Anggota
7	Kasi Pemerintahan dan Trantibum pada Kecamatan Sidomukti	Anggota
8	Kasubag Umum dan Kepegawaian pada Kecamatan Sidomukti	Anggota
9	Kasubag Perencanaan dan Keuangan pada Kecamatan Sidomukti	Anggota
10	Staf pada Kecamatan Sidomukti 9 (sembilan) orang	Anggota
11	THL pada Kecamatan Sidomukti 2 (dua) orang	Anggota

CAMAT SIDOMUKTI  
KOTA SALATIGA,  
  
AGUNG PITOYO

LAMPIRAN II KEPUTUSAN CAMAT SIDOMUKTI  
KOTA SALATIGA  
NOMOR : 072 / 85 /604  
TANGGAL : 26-01-2021

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
KELURAHAN SE-KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA  
TAHUN 2021

I. KELURAHAN KALICACING

No.	Jabatan Dlm Dinas/Lembaga	Jabatan dlm Tim
1	Lurah Kalicacing	Ketua
2	Sekretaris Kelurahan Kalicacing	Sekretaris
3	Kasi Ekonomi dan Pembangunan pada Kelurahan Kalicacing	Anggota
4	Kasi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Kelurahan Kalicacing	Anggota
5	Kasi Pemerintahan dan Trantibum pada Kelurahan Kalicacing	Anggota
6	Staf pada Kelurahan Kalicacing 2 (dua) orang	Anggota

II. KELURAHAN MANGUNSARI

No.	Jabatan Dlm Dinas/Lembaga	Jabatan dlm Tim
1	Lurah Mangunsari	Ketua
2	Sekretaris Kelurahan Mangunsari	Sekretaris
3	Kasi Ekonomi dan Pembangunan pada Kelurahan Mangunsari	Anggota
4	Kasi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Kelurahan Mangunsari	Anggota
5	Kasi Pemerintahan dan Trantibum pada Kelurahan Mangunsari	Anggota
6	Staf pada Kelurahan Mangunsari 2 (dua) orang	Anggota

### III. KELURAHAN DUKUH

No.	Jabatan Dlm Dinas/Lembaga	Jabatan dlm Tim
1	Lurah Dukuh	Ketua
2	Sekretaris Kelurahan Dukuh	Sekretaris
3	Kasi Ekonomi dan Pembangunan pada Kelurahan Dukuh	Anggota
4	Kasi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Kelurahan Dukuh	Anggota
5	Kasi Pemerintahan dan Trantibum pada Kelurahan Dukuh	Anggota
6	Staf pada Kelurahan Dukuh 2 (dua) orang	Anggota

### IV. KELURAHAN KECANDRAN

No.	Jabatan Dlm Dinas/Lembaga	Jabatan dlm Tim
1	Lurah Kecandran	Ketua
2	Sekretaris Kelurahan Kecandran	Sekretaris
3	Kasi Ekonomi dan Pembangunan pada Kelurahan Kecandran	Anggota
4	Kasi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Kelurahan Kecandran	Anggota
5	Kasi Pemerintahan dan Trantibum pada Kelurahan Kecandran	Anggota
6	Staf pada Kelurahan Kecandran 2 (dua) orang	Anggota

