

SALATIGA

PEMERINTAH KECAMATAN SIDOREJO

**Jalan Ki Penjawi No. 19 Salatiga Kode Pos 50714 Telpon
0298 323 977**

Website sidorejo.salatiga.go.id e-mail sidorejo@salatiga.go.id

**ATAN SIDOREJO
KOTA SALATIGA**



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Crir Astu Swasti Prajabyah

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan YME, Allah SWT, segala rahmat dan karunia-Nya, Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun 2019 dapat kami diselesaikan dengan baik dan lancar. Laporan ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kecamatan Sidorejo 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 apresiasi dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusun dan pihak-pihak yang telah berpartisipasi mengerahkan segala daya, upaya, kreatifitas, dan inovasinya guna membantu kesuksesan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan 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 pelayanan khususnya di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Salatiga, Desember
2019

Mengetahui,
CAMAT SIDOREJO

Tim Penyusun SKM
Kecamatan Sidorejo

GUNTUR JUNANTO, S.STP
NIP. 19780605 199711 1 001
008

MUHAMAD YANTO, SE.MM
NIP. 19721021 200701 1

DAFTAR ISI

HALAMAN	
JUDUL	i
.....	
KATA	
PENGANTAR	ii
.....	
DAFTAR	
ISI	iii
.....	
DAFTAR	
TABEL	iv
.....	
DAFTAR	
GAMBAR	v
.....	
DAFTAR	
LAMPIRAN	vi
.....	
BAB I.	
PENDAHULUAN	1
.....	
A. Latar Belakang	
Masalah.....	1
B. Dasar	
Hukum	3
.....	
C. Maksud Dan	
Tujuan	4
.	
D. Ruang	
Lingkup	5
.....	

	E. Jadwal Pelaksanaan	5
BAB	II.	
	PELAKSANAAN	
KEGIATAN		6
A. Pembentukan Tim	Penyusun	
.....		6
B. Bahan.....	Penyiapan	
.		7
C. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data		7
D. Pengukuran.....	Metode	
		8
BAB	III.	
HASIL	DAN	
PEMBAHASAN		13
A. Karakteristik Responden		13
B. Perhitungan	Pengukuran	
.....		18
C. Deskripsi Hasil	Penelitian	
.....		19
BAB	IV. ANALISA DAN PEMECAHAN	MASALAH
.....		22
A. Analisa	Masalah	
.....		22
B. Pemecahan	Masalah	
.....		22
BAB	V.	
PENUTUP		24
.....		
A. Kesimpulan		

.....	24
B.	
Saran/Rekomendasi.....	
.....	25
Tabel	
.....	
Lampiran-	
lampiran	
.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
Tabel 2 : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	6
Tabel 3 : Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
Tabel 4 : Unsur-unsur dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	11
Tabel 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
Tabel 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	14
Tabel 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	15
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	16
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	17
Tabel 10 : Kriteria Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan KUP.....	

.....	19
Tabel 11	:
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Argomulyo	
	Tahun
2018	20
.....	20
Tabel 12	:
Urutan Hasil Kualitas Pelayanan yang Terendah s/d Tertinggi	
	22
Tabel 13	:
Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
2. SK Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun 2019.
3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya. Terlebih lagi bagi aparaturnya kecamatan dan kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparaturnya Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT PELAYANAN DI KECAMATAN SIDOREJO KOTA SALATIGA".

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
 5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
 6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 9. Keputusan Walikota Salatiga No. 072/116/603 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun Anggaran 2019.

C. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan maksud tiada lain adalah untuk mengetahui

tingkat kinerja pelayanan aparatur sipil negara di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerapan aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan mutu pelayanan. Sedangkan tujuan dari survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang Kecamatan Sidorejo.
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik Kecamatan Sidorejo.
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan Kecamatan Sidorejo.
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Kecamatan Sidorejo.
7. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pelayanan di Kecamatan Sidorejo.

D. Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan hanya terbatas di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga dengan sebanyak 100 responden yang diharapkan mampu

memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kecamatan Sidorejo.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapat terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

E. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dimulai bulan Oktober 2019 dan dilaporkan pada bulan Desember 2019. Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	Mulai tanggal 22 Okt 2019 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
2.	Pengumpulan Data/ Survei Kepuasan Masyarakat	Mulai tanggal 31 Oktober s/d selesai (maksimal 12 hari kerja)
3.	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 21 Nopember s/d selesai (maksimal 12 hari kerja)
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 6 Desember s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)

II. PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Pembentukan Tim Penyusun

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 22 Oktober 2019, dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa Keputusan Camat Sidorejo Kota Salatiga Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Kelurahan dan

Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun 2019.” sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut :

Tabel 2

Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Nama	Jabatan Dlm Tim	Jabatan Dlm Dinas
1.	Guntur Junanto, S.STP	Penanggung Jawab	Camat Sidorejo
2.	Muhamad Yanto, SE.MM	Ketua	Kasi Pelayanan
3.	Haryanto, SE. MM	Sekretaris	Sekretaris Camat
4.	Wiryanan, SH	Anggota	Kasi Pemtrantibum
5.	Siswanto, SE	Anggota	Lurah Kauman Kidul
6.	Akhmad Kharis, SE	Anggota	Lurah Pulutan
7.	Bambang Sulistyono, SH.MM	Anggota	Lurah Sidorejo Lor
8.	Roji, SE	Anggota	Lurah Bugel
9.	Slamet Soebagya, SE	Anggota	Lurah Salatiga
10.	Aditya Bagas Ranggajaya, S.IP	Anggota	Lurah Blotongan
11.	Mulyono	Anggota	Seklur Kauman Kidul
12.	Gatot Wahyudi, SP	Anggota	Seklur Pulutan
13.	Asroi, SE	Anggota	Seklur Bugel
14.	Endang Budiarti, STP	Anggota	Seklur Salatiga
15.	Ari Setiyawati, S.Sos	Anggota	Seklur Sidorejo Lor
16.	Hariyanto Kurniawan, ST	Anggota	Seklur Blotongan
17.	David Ardian Christoviana, A.Md	Anggota	Staf Kel. Kauman Kidul
18.	Ngatinah, SE	Anggota	Staf Kecamatan
19.	Kus Antari	Anggota	Staf Kecamatan
20.	Wahyu Setyawan	Anggota	Staf Kecamatan
21.	Atik Mardiyati, A.Md	Anggota	Staf Kecamatan
22.	Kurdi	Anggota	Staf Kecamatan
23.	Ardian Setyo Yudianto, A.Md	Anggota	Staf Kel. Salatiga
24.	Siti Setiya Dinik, A.Md	Anggota	Staf Kel. Blotongan
25.	Jlamprong Somadi	Anggota	Staf Kel. Bugel
26.	Anita Rachmawati, SE	Anggota	Staf Kel. Sidorejo Lor
27.	Kusnan	Anggota	Staf Kel. Pulutan
28.	Basuki Rahmat	Anggota	Staf Administrasi

B. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat

penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

2. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I Identitas Pencatat berisi data pencatat.
- Bagian II identitas responden meliputi : jenis kelamin, Status Perkawinan, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
- Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

C. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan

Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 100 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Sidorejo.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan bulan Nopember 2019.

D. Metode Pengukuran

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

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 :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\sum \text{Bobot}}{\text{Jumlah Bobot}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsure

Contoh : jika unsure yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsure

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Tabel 3

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 -	D	TIDAK BAIK

		64,99		
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

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

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

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur 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 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4

Unsur-unsur dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
----	-----------	-----------------

1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif *)	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana **)	F
7.	Perilaku Pelaksana **)	G
8.	Sarana dan Prasarana	H
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}.$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan).

c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai

yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responbilitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM 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 100 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga meliputi karakteristik menurut Jenis kelamin, status perkawinan, 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. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin 100 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 5.

Tabel 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1.	Perempuan	46	46
2.	Laki-Laki	54	54
	Jumlah	100	100

Responden laki-laki dominan sebagai pengguna jasa di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga sebesar 54 %, sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 46 %.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Kajian variabel status perkawinan 100 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan status perkawinan yang dominan.

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Status Perkawinan	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	Kawin	73	73
2	Belum Kawin	27	27
	Jumlah	100	100

Berdasarkan status perkawinan lebih dominan responden yang sudah kawin sebesar 73 %, sedangkan yang belum kawin 27 %.

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 100 responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Kelompok umur (thn)	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	< 20	12	12
2	21 - 30	15	15
3	31 - 40	37	37
4	41 - 50	18	18
5	51 - 60	12	12
6	> 60	6	6
	Jumlah	100	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan di Kecamatan Sidorejo paling dominan berada di kelompok 31-40 tahun (37 %), disusul kategori kelompok umur 41-50 tahun (18 %), kemudian kategori kelompok umur 21-30 tahun (15 %), selanjutnya kategori kelompok umur < 20 tahun dan 51-60 tahun masing-masing 20 %, dan paling sedikit kategori kelompok umur > 60 tahun (6 %).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 8.

Tabel 8

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	SD	4	4
2	SMP	19	19
3	SMA/SMK	54	54
4	D2/D3	9	9
5	S1	12	12
6	S2	2	2
	Jumlah	100	100

Dari Tabel 8 dapat dilihat bahwa pendidikan SMA/SMK mendominasi (54%), diikuti dengan kelompok pendidikan SMP (19%), S1 (12%), D2/D3 (9%), pendidikan SD (4%) dan S2 (2%),.. Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada

Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu sampai pendidikan SMA/SMK.

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 Sidorejo Kota Salatiga. Jenis Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada tabel 9.

Tabel 9

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	Buruh	12	12
2	Petani	1	1
3	PNS/TNI/Polri	5	5
4	Peg. Swasta	35	35
5	Wiraswasta	25	25
6	Pelajar/Mahasiswa	13	13
7	Lainnya	9	9
	Jumlah	100	100

Dari tabel 9 sebanyak 35 orang (35 %) responden memiliki pekerjaan utama pada pegawai swasta, Wiraswasta 25 orang (25 %), pelajar/mahasiswa 13 orang (13 %), lainnya 9 orang (9 %), Buruh 12 orang (12 %), PNS/TNI/Polri 5 orang (5 %), dan petani 1 orang (1 %). Kelompok pekerjaan Pegawai swasta ini mendominasi 35 orang (35 %) dibanding kelompok pekerjaan lain.

B. Perhitungan Pengukuran

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 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 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 10.

Tabel 10
Kriteria Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

C. 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 100 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 Sidorejo diperoleh dari survei terhadap 100 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga.

Survei dilakukan pada bulan Oktober 2019. 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 100 orang responden seperti pada Lampiran 11. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada

Tabel Laporan SKM dibawah ini :

Tabel 11

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN SIDOREJO TAHUN 2019

UNIT LAYANAN : KECAMATAN SIDOREJO

ALAMAT : JL. KI Penjawi No. 19 SALATIGA 50714

TELEPON/EMAIL : (0298) 325 977 /

sidorejo@salatiga.go.id

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3.32
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.35
3	Waktu Pelayanan	3.14
4	Biaya/Tarif	3.89
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24
6	Kompetensi Pelaksana	3.33
7	Perilaku Pelaksana	3.43
8	Sarana dan Prasarana	3.27
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.66
	NILAI RATA - RATA	3,91
	SKM Unit Pelayanan	85,08
	Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan	Baik

Dari tabel tersebut diatas terlihat bahwa nilai terendah ada pada **Waktu Pelayanan**. Hal ini memperlihatkan bahwa waktu yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan yang dilaksanakan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga yang harus diperbaiki/ditingkatkan untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga belum memenuhi harapan pelayanan yang cepat, mudah dan transparan.

Sedangkan unsur yang menjadi pelayanan yang tertinggi adalah **Biaya/Tarif** bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat persyaratan sudah memenuhi harapan masyarakat yaitu bahwa

setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas sebagian besar gratis, kecuali untuk pelayanan perizinan terpadu kecamatan/PATEN (IMB, Izin Pemakaman Umum Milik Pemerintah).

BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

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 :

B. Pemecahan Masalah

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Sarana dan Prasarana Pelayanan :

Upaya yang perlu untuk meningkatkan unsur pelayanan yang

perlu ditingkatkan :

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 12

Urutan Hasil Kualitas Pelayanan yang Terendah s/d Tertinggi

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Waktu Pelayanan	3,14
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24
3	Sarana dan Prasarana	3,27
4	Persyaratan	3,32
5	Kompetensi Pelaksana	3,33
6	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35
7	Perilaku Pelaksana	3,43
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66
9	Biaya/Tarif	3,89

Tabel 13

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sidorejo Kota

Salatiga

No	Prioritas Unsur	Nilai	Program/ Kegiatan	Keterangan
1	Persyaratan	3,32	Kejelasan informasi Syarat - Syarat Pelayanan	Persyaratan diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	Koordinasi dgn OPD terkait utk perbaikan serta kejelasan prosedur bagi masyarakat	Sistem, Mekanisme dan Prosedur disesuaikan OPD Terkait.
3	Waktu Pelayanan	3,14	Mengikutsertakan Bimtek Bagi Petugas Pelayanan dan Sosialisasi SOP Pelayanan	Waktu Pelayanan Mengikuti Jenis yang diajukan
4	Biaya/Tarif	3,89	Gratis / kecuali spt IMB, Izin Pemakaman Umum	Untuk biaya disesuaikan dgn tarif yg berlaku (IMB, Izin Pemakaman Umum)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	Sesuai dengan aturan yang ada	Masing-masing produk pelayanan sudah sesuai dengan spesifikasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	Mengikutsertakan Diklat bagi	Pengiriman personil bila ada

			Petugas Pelayanan (<i>front Office</i>)	diklat yang dilaksanakan dari Bkdiklatda Salatiga karena untuk Kecamatan tidak mempunyai kewenangan mengadakan diklat sendiri.
7	Perilaku Pelaksana	3,43	Petugas Pelayanan harus mentaati Peraturan yang berlaku	Peraturan pegawai sudah ditetapkan
8	Sarana dan Prasarana	3,27	Pengusulan Sarpras melalui yang belum ada supaya persyaratan standar pelayanan terpenuhi	Pengusulan Masterplan gedung pelayanan yg meliputi, Alat2 IT, Mesin Antrian, Ruang Laktasi, Smoking Area, taman bermain anak dll
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66	Selalu menekankan isi kotak pengaduan, pengaduan lewat WA/SMS. Facebook.	Fac Kecamatan Sidorejo, SMS Get-away, WA, Email Kecamatan Sidorejo.salatiga@gmail.com

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pelayanan yang telah dilakukan di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun 2019, dapat diperoleh suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan ini sebanyak 100 orang survei dilaksanakan selama 3 bulan mulai Bulan Oktober s/d Desember 2019.
2. Dari hasil jawaban responden dari unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur **Waktu Pelayanan** dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,14 dimana bahwa waktu yang digunakan untuk pelayanan terlalu lama belum

memenuhi syarat pelayanan standar minimal, terutama untuk pelayanan KTP dan KK Kecamatan Sidorejo tidak diberikan kewenangan untuk pencetakan KTP dan KK yang mana pelayanan ini tergantung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Untuk jawaban responden yang mempunyai nilai paling tinggi yaitu tentang biaya/ tarif dengan nilai unsur 3,89 hal dikarena untuk pelayanan publik di Kecamatan Sidorejo sebagian besar gratis, kecuali untuk IMB dan Izin Pemakaman di Tempat Pemakaman Umum milik Pemerintah Kota Salatiga.
4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 85,08 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**, dengan hasil **Kinerja Unit Pelayanan** adalah **Baik**.

B. Saran/Rekomendasi

Untuk Sumber Daya Manusia (SDM) Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga sangat terbatas karena adanya mutasi dan juga tidak mendapat alokasi pengadaan CPNS yang baru beberapa tahun terakhir ini, mutasi jabatan dan pensiun Aparat Sipil Negara yang belum ada penggantinya, karena Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga mempunyai wilayah yang luas di Kota Salatiga dengan 6 (enam) kelurahan dan jumlah penduduk yang besar mencapai 56.678 jiwa/orang, mohon adanya pengadaan petugas pelayanan (*Front office*) dengan tenaga teknis dapat dipermudah, mengingat saat ini sumber daya yang ada di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga sangat terbatas.

Lampiran 1 :

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DI KECAMATAN SIDOREJO**

Kepada Yth.
Bp/ Ibu/ Sdr Pengguna Layanan
Di Kecamatan Sidorejo
Kota Salatiga

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan, bahwa pada saat ini, kami memilih Bp/ Ibu/ Sdr sebagai responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga. Dalam hal ini, kami sangat membutuhkan informasi mengenai tingkat kepuasan dalam kami memberikan pelayanan sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Sidorejo 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.

Kuisiner yang kami berikan untuk dapat diisi berdasarkan pengalaman riil sehingga kekurangan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga dapat kami perbaiki dan kami tingkatkan sehingga menjadi lebih baik.

Demikian, atas kesediaan dan perhatiannyakami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Kecamatan Sidorejo

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN SIDOREJO
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 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 Sdr/i kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Sdr/i tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kecamatan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga ?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Sdr/i mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat tepat
4. Bagaimana pendapat Sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Kecamatan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga?
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Sdr/i tentang kesesuaian biaya produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Sdr/i tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Kecamatan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga?
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Sdr/i perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Kecamatan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga?
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana di Kecamatan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Kecamatan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga?

- a. Tidak ada berfungsi
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi tapi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

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

Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Kecamatan Sidorejo